

FACULTAD DE NEGOCIOS

Carrera de Administración

“PERCEPCIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SANTIAGO DE CAO, DE LA REGIÓN LA LIBERTAD, EN EL AÑO 2021”

Tesis para optar el título profesional de:

Licenciada en Administración



Autoras:

Valeria Abighail Bracamonte Vera

Sharon Kassandra Valderrama Gutierrez

Asesor:

Dr. Higinio Guillermo Wong Aitken

Trujillo - Perú

2021

DEDICATORIA

La presente tesis está dedicado a nuestro creador por habernos mantenido con salud para cumplir con uno de nuestros mayores sueños. A nuestros padres, porque sin todo su sacrificio y apoyo durante estos años no hubiera sido posible hacer este trabajo, ellos son nuestro mayor orgullo.

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a la Universidad Privada del Norte y a todos los docentes que fueron parte de nuestra preparación académica. En especial a nuestro asesor, por todo su apoyo y por habernos guiado con paciencia y dedicación en la elaboración de la presente investigación.

TABLA DE CONTENIDOS

DEDICATORIA	2
AGRADECIMIENTO.....	3
ÍNDICE DE TABLAS	5
ÍNDICE DE GRÁFICOS	6
RESUMEN	7
CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN	8
CAPÍTULO II. MÉTODOLÓGÍA	31
CAPÍTULO III. RESULTADOS	37
CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES.....	45
REFERENCIAS	51
ANEXOS	54
ACTA DE AUTORIZACIÓN PARA PRESENTACIÓN DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN .	98

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Promedio por cada respuesta de la dimensión planificación</i>	36
Tabla 2 <i>Resultados en porcentajes por nivel de la dimensión planificación</i>	36
Tabla 3 <i>Promedio por cada respuesta de la dimensión organización</i>	38
Tabla 4 <i>Resultados en porcentajes por nivel de la dimensión organización</i>	38
Tabla 5 <i>Promedio por cada respuesta de la dimensión dirección</i>	40
Tabla 6 <i>Resultados en porcentajes por nivel de la dimensión dirección</i>	40
Tabla 7 <i>Promedio por cada respuesta de la dimensión control</i>	42
Tabla 8 <i>Resultados en porcentajes por nivel de la dimensión control</i>	42

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Dimensión Planeación.....	46
Gráfico 2 Dimensión Organización.....	48
Gráfico 3 Dimensión Dirección.....	50
Gráfico 4 Dimensión Control	52

RESUMEN

La percepción de la gestión administrativa debe ser efectiva en toda organización, sea pública o privada, pues de ella dependerá el cumplimiento de los objetivos de la forma más eficiente posible por parte de cada uno de los colaboradores, los cuales se sentirán comprometidos con la entidad siempre y cuando esta se preocupe por superar sus expectativas laborales. No obstante, es un reto para las compañías cumplirlo ya que muchas veces no saben cómo hacerlo, o bien, no lo hacen de la forma correcta y esto se refleja negativamente en los resultados obtenidos por la empresa a corto, mediano o largo plazo. Es por ello, que el presente trabajo de investigación tiene como finalidad analizar la forma en la que los colaboradores vienen percibiendo su gestión administrativa a nivel de toda la Municipalidad Distrital de Santiago de Cao, de la región La Libertad, en el año 2021.

Palabras clave: Percepción, Gestión Administrativa, planificación, organización, dirección, control.

CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN

Realidad problemática

Cada persona planifica su día a día: viajes, actividades por realizar un fin de semana, fiestas, compras, salidas a eventos, el desayuno o almuerzo de cada día, reuniones con amigos y familiares, etc. Para realizar dichas acciones se debe decidir qué hacer con los recursos y tiempo con el que se dispone para elegir la mejor alternativa y concretar lo planificado. En suma, Salazar (2016) reafirma que los esfuerzos de la planificación se orientan para asegurar que las cosas ocurran según lo estimado, pero en ocasiones, sin la coordinación adecuada no sería posible, trayendo como consecuencia resultados desfavorables.

Después de todo, la gestión administrativa tiene un carácter sistémico, al ser portadora de acciones coherentemente orientadas al logro de los objetivos a través del cumplimiento de las funciones clásicas de la gestión en el proceso administrativo: planear, organizar, dirigir y controlar (Mendoza, 2017). Es por ello, que la forma en que la gestión administrativa este percibida por sus colaboradores será de vital importancia en el ámbito empresarial porque las diversas áreas de la organización tendrán resultados favorables según las acciones que se tomen con el fin de optar por el método más adecuado, considerando como base los objetivos y metas trazadas y las necesidades por satisfacer para brindar la mejor solución posible a cualquier inconveniente (Arael, 2019).

De lo mencionado con anterioridad, es que parte el presente trabajo de investigación, puesto que se observa que cada vez crece más el interés en las empresas públicas y privadas en enfocar la atención al capital humano que trabaja en dichas organizaciones, pues se ha adquirido conciencia de que, además de la remuneración, es primordial prestar atención a las necesidades de participación de ellos. Esto es importante porque propician en los

colaboradores expresar su opinión sobre el funcionamiento de la entidad y ver desde otro punto de vista su gestión (Peña & Padilla; 2014).

Por consiguiente, lo dicho no es ajeno a La Municipalidad Distrital de Santiago de Cao, la cual tiene jurisdicción en el distrito del mismo nombre, donde se elige a sus regidores conforme a lo establecido en el artículo 20 de la Ley Orgánica de Municipalidades N° 27972 (2021), siendo a la fecha del presente estudio, su alcalde distrital el señor Genaro Vásquez Reyes.

De igual modo, dicha ley señala como funciones principales de las municipalidades distritales:

Artículo 79.- Competencias sobre Organización del espacio físico y uso del suelo

- a) Aprobar el Plan Urbano y/o rural Distrital, con sujeción al Plan y las normas provinciales sobre la materia.
- b) Elaborar el catastro distrital.
- c) Disponer la nomenclatura de avenidas, calles, jirones, pasajes, parques, plazas, y la numeración predial.
- d) Reconocer a los asentamientos humanos y promover su desarrollo y formalización
- e) Otorgar las autorizaciones, derechos y licencias y realizar la fiscalización de:
 - e1) Habilitaciones urbanas
 - ee2) Construcción, remodelación o demolición de inmuebles y declaratorias de fábrica
 - 3) Ubicación de avisos publicitarios y propaganda política
 - e4) Apertura de establecimientos comerciales, industriales y de actividades profesionales; en atención a la zonificación.
 - e5) Los demás establecidos de acuerdo a los planes y normas sobre la materia

Artículo 80.- Competencias sobre Saneamiento, salubridad y salud local

- a. Proveer del servicio de limpieza pública determinando las áreas de acumulación de desechos, rellenos sanitarios y aprovechamiento industrial de desperdicios.
- b. Regular y controlar el aseo, higiene y salubridad en los establecimientos comerciales, industriales, viviendas, escuelas, piscinas, playas y otros lugares públicos locales.
- c. Instalar y mantener servicios higiénicos y baños de uso público.
- d. Fiscalizar y realizar labores de control respecto de la emisión de humos, gases, ruidos y demás elementos contaminantes de la atmósfera y el ambiente.

Artículo 81.- *Competencias sobre Tránsito, circulación y transporte publico*

Compartidas:

- a. Establecer la nomenclatura y señalización de calles y vías de acuerdo a la regulación provincial y en coordinación con la municipalidad provincial.
- b. Otorgar las licencias para la circulación de vehículos menores y demás, de acuerdo a lo establecido en la regulación provincial.

Artículo 82.- *Competencias sobre Educación, cultura y deportes*

- a. Realizar tareas de inspección permanente de la forma cómo se imparte la educación inicial, primaria y especial en el ámbito del distrito, así como la carencia de centros educativos a nivel del distrito, para, en coordinación con la municipalidad provincial respectiva, tomar las medidas del caso.
- b. Construir equipar y mantener, dentro de sus posibilidades y en coordinación con las municipalidades provinciales y las autoridades regionales y nacionales, centros educativos en los niveles inicial, primaria, secundaria y especial.
- c. Realizar programas de alfabetización y apoyar los realizados por las instancias y organismos públicos y privados.
- d. Crear, organizar y mantener centros culturales, bibliotecas, teatros y talleres de arte y demás espacios para el desarrollo de actividades culturales de carácter local.

- e. Promover y ejecutar obras de recuperación, restauración y puesta en valor del patrimonio histórico, cultural y monumental del distrito, en coordinación con las instituciones y organismos especializados.
- f. Realizar certámenes y competencias deportivas y de recreación, fomentando el deporte a nivel distrital.
- g. Construir equipar y mantener, dentro de sus posibilidades, campos y losas deportivas, para la práctica de los deportes en el distrito.
- h. Identificar las zonas, rutas y atractivos del distrito, fomentando la afluencia turística hacia el ámbito local, en coordinación con las instancias provinciales y regionales.

Artículo 83.- *Competencias sobre Abastecimiento y comercialización de productos y servicios*

Con carácter exclusivo:

- a. Regular y controlar el cumplimiento de las normas de higiene y ordenamiento del acopio, distribución, almacenamiento y comercialización de alimentos y bebidas, a nivel distrital, en concordancia con las normas provinciales.
- b. Regular y controlar el comercio ambulatorio, de acuerdo a las normas establecidas por la municipalidad provincial.
- c. Realizar el control de pesos y medidas, así como del acaparamiento, especulación y adulteración de productos y servicios de conformidad con las normas técnicas sobre la materia.
- d. Promover la construcción equipamiento y mantenimiento de mercados de abastos que atiendan las necesidades de los vecinos de su jurisdicción.
- e. Promover la construcción equipamiento y mantenimiento de camales, silos, terminales pesqueros, etc.; en apoyo a los productores y pequeños empresarios locales.

- f. Otorga las licencias para la apertura de los establecimientos comerciales, industriales y profesionales.

Artículo 84.- Competencias sobre Programas sociales, defensa y promoción de derechos

Competencias Exclusivas:

- a. Organizar e implementar el servicio de Defensoría Municipal de los Niños y adolescentes -DEMUNA, de acuerdo a la legislación sobre la materia.
- b. Ejecutar el Programa del Vaso de Leche y demás programas de apoyo alimentario con participación de la población, en concordancia con la legislación sobre la materia.
- c. Resolver administrativamente los conflictos entre vecinos y fiscalizar el cumplimiento de los acuerdos de las juntas de propietarios de edificios de su localidad, estando facultados para imponer sanciones por dichos incumplimientos, luego de una obligatoria etapa de conciliación.
- d. Organizar los registros civiles de su circunscripción con arreglo a lo que disponen las normas sobre la materia.

Artículo 85.- Competencias sobre Seguridad ciudadana

- a. Organizar un servicio de serenazgo o vigilancia municipal cuando lo crea conveniente, de acuerdo a las normas establecidas por la Municipalidad Provincial respectiva.
- b. Presidir el Comité de Defensa Civil del distrito, coordinando las acciones para la atención de las poblaciones damnificadas por desastres naturales o de otra índole.
- c. Establecer el registro y control de las asociaciones de vecinos, cualquiera fuera su finalidad, que recauden cotizaciones o administran bienes vecinales, para garantizar el cumplimiento de sus fines.

Artículo 87.- Otros Servicios Públicos

Las Municipalidades Provinciales y distritales, para cumplir con su finalidad de atender las necesidades de los vecinos, podrán ejercer otras funciones y competencias no establecidas específicamente en la presente ley o en leyes especiales, de acuerdo a sus posibilidades, en tanto no estén reservadas expresamente a otros organismos públicos de nivel regional o nacional.

Por otro lado, en cuanto a su estructura orgánica, esta se encuentra conformada por 154 colaboradores distribuidos en Órganos de Alta Dirección, Órganos Consultivos y de Coordinación Vecinal, Órgano de Control Institucional, Órgano de Defensa Judicial, Órganos de Asesoramiento, Órganos de Apoyo y Órganos de Línea, los cuales se detalla en el Anexo 4. En suma, la forma en que manejan sus datos e información administrativa es mediante el uso de Excel Financiero y Word. Cabe resaltar que cuentan con los siguientes documentos de gestión: TUPA (Texto único de Procedimientos Administrativos), ROF (Reglamento de Organización y Funciones), CAP (Cuadro para Asignación de Personal), PLSC (Plan Local de Seguridad Ciudadana), MPP (Manual de Perfiles de Puestos), RASA (Régimen de Aplicación de Sanciones Administrativas) y CUIS (Cuadro único de Infracciones y Sanciones).

De igual importancia, la misión de la Municipalidad Distrital de Santiago de Cao es mejorar la calidad de vida de los ciudadanos, con servicios de calidad, y moderna infraestructura económica y social, promoviendo un distrito ordenado, próspero, limpio, bello y seguro, empleando para ello una organización ágil y dinámica, dotada de los recursos humanos especializados, comprometidos con los más altos niveles éticos, gestión participativa y transparente (Municipalidad distrital de Santiago de Cao, 2019).

En suma, tiene como visión ser un distrito moderno, caracterizado por el orden y la limpieza, donde las actividades comerciales e industriales tendrán competitividad económica

en armonía con el medio ambiente, con desarrollo urbano planificado, con fluidez y seguridad en el tránsito, variada oferta eco-turística, desarrollo económico, humano sostenido, gestión participativa, con valores y una gama de facilidades recreativas y culturales (Municipalidad distrital de Santiago de Cao, 2019).

No obstante, a pesar de tener definido todo lo expuesto con anterioridad, su gestión administrativa viene presentando diversas problemáticas que no permiten su óptimo desarrollo, las cuales son detalladas en base a la entrevista realizada al alcalde de la Municipalidad, el Sr. Genaro Vázquez Reyes y a la jefa de Recursos Humanos, la Srta. Vania Asencio Hidalgo (Anexo 2 y 3) y divididas en diferentes indicadores para su mayor comprensión, tal como se menciona a continuación.

Indicadores Administrativos:

- Gran parte de los trabajadores, especialmente el personal obrero representado por el 44%, no conocen la misión ni visión de la municipalidad, ocasionando que no tengan en claro el camino que deben seguir para el cumplimiento óptimo de los objetivos y metas de la entidad, a pesar de que si tengan conocimiento sobre estas.
- Fragilidad de la Normativa Municipal: El MOF no se cumple ni aplica de forma correcta ya que algunos colaboradores no tienen experiencia suficiente para ocupar los cargos que la municipalidad designa a pesar de que se realiza una evaluación de perfiles en el proceso de selección.
- Falta de información de los documentos de gestión ROF (2020), CAP (2015), PLSC (2019), MPP (2015), RASA (2021) y CUIS (2021), lo que ocasiona un desorden para el desarrollo de las políticas y/o proyectos de forma objetiva.
- TUPA (2010) desactualizado: Retraso y demora para la programación de actividades, así como procesos que reduzcan el tiempo de forma eficaz.

Indicadores Financieros

- Manejo de controles financieros: Les permite garantizar la operatividad de la entidad al restringir gastos innecesarios y lograr un control optimo; para ello se realiza una auditoría interna y la contabilidad de costos, los cuales se vienen desarrollando de forma periódica.
- Manejo de control presupuestario: La municipalidad se encuentra autosustentable en el presente año del estudio ya que existe un balance entre los ingresos y egresos que manejan, permitiendo que tomen decisiones adecuadas para su desarrollo.
- En cuanto a sus ratios Financieros podemos determinar que son positivos:
 Ratio de endeudamiento, la proporción que existe entre el importe total de las deudas de la entidad pública y el valor de su patrimonio neto es adecuado, lo cual les permite tener solvencia económica.
 El ratio de solvencia, el importe de los bienes y derechos de la entidad es suficiente como para cancelar todas sus deudas y obligaciones con un nivel de riesgo adecuado.
 El ratio de liquidez, tiene recursos disponibles en la medida suficiente para afrontar sus obligaciones más inmediatas a corto plazo, manteniendo un equilibrio entre su activo y pasivo.

Indicadores Tecnológicos:

- Deficiencia de uso de la tecnología para el manejo de la información: No cuentan con herramientas para manejar su base de datos de forma detallada, solo está limitado al uso de Excel y Word.
- Gestión tecnológica débil: La relación entre la entidad pública y los ciudadanos se desarrolla de forma parcial debido a que no se les brinda la atención adecuada para su satisfacción, pues, al no contar con los medios tecnológicos adecuados

(aplicativos webs, encuestas, foros, blog, etc.), impiden su colaboración real y su participación en la Municipalidad.

- Falta de equipos tecnológicos: Solo está limitado al uso de computadoras con una antigüedad de 7 años a más.

Ahora bien, tomando en cuenta la realidad actual de la institución pública, podemos determinar lo siguiente:

Formulación del problema

¿Cómo se percibe la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Santiago de Cao, de la región La Libertad, en el año 2021?

Objetivos

- Objetivo general

Conocer la percepción de la gestión administrativa de la Municipalidad Distrital de Santiago de Cao, de la región La Libertad, en el año 2021.

- Objetivos específicos
- Conocer la percepción de la gestión administrativa en la dimensión planificación.
- Conocer la percepción de la gestión administrativa en la dimensión organización.
- Conocer la percepción de la gestión administrativa en la dimensión dirección.
- Conocer la percepción de la gestión administrativa en la dimensión control.

Hipótesis

- Hipótesis general

La gestión administrativa es percibida de manera ineficiente por los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Santiago de Cao, de la región La Libertad, en el año 2021.

- Hipótesis específicas

- La gestión administrativa es percibida de manera ineficiente en la planificación en la Municipalidad distrital de Santiago de Cao.
- La gestión administrativa es percibida de manera ineficiente en la organización en la Municipalidad distrital de Santiago de Cao.
- La gestión administrativa es percibida de manera ineficiente en la dirección en la Municipalidad distrital de Santiago de Cao.
- La gestión administrativa es percibida de manera ineficiente en el control en la Municipalidad distrital de Santiago de Cao.

Antecedentes

Lo dicho anteriormente se sustenta por los siguientes antecedentes internacionales: Tigua (2015) en su tesis titulada “Gestión Administrativa y su incidencia en el desempeño laboral del benemérito cuerpo de bomberos de la ciudad de Quevedo 2015” publicada por la Universidad Técnica Estatal de Quevedo, en Quevedo, Ecuador, tuvo como objetivo analizar la gestión administrativa y su incidencia en el desempeño laboral del Benemérito Cuerpo de Bomberos de la ciudad de Quevedo periodo 2015. La tesis realizó un cuestionario aplicado a una población de 51 miembros obteniendo como resultado que el 82% de sus trabajadores afirman que las capacitaciones dentro de la organización inciden en el rendimiento laboral ya que esto les sirve para crecer laboralmente y profesionalmente. Además, concluyó que la gestión administrativa debe estar percibida de forma correcta por todos los que trabajan en la organización , pues, de esa forma, se obtendrán mejores resultados para la organización.

Por otro lado, Ortega (2013) en su tesis titulada “Los Procesos Administrativos y la Gestión Administrativa en la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato.” Publicada por Universidad Técnica de Ambato, en Ambato, Ecuador, tuvo como objetivo establecer la influencia de los procesos administrativos en la gestión administrativa de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de

Ambato. En el trabajo de investigación se trabajó con una población de 100 personas pertenecientes a la facultad de Ciencias Administrativas, concluyendo así que el 59% de su personal administrativo está de acuerdo en mantener un registro de actividades con el fin de brindar al usuario una guía para la realización correcta de las tareas. Asimismo, que su gestión administrativa se maneja con eficacia y eficiencia, gracias a la buena percepción que sus trabajadores tienen de la entidad.

Por último Calderon, Ramirez y Ramirez (2017) en su artículo de investigación titulado “La Gestion Administrativa en el Desarrollo Empresarial”, publicado por la Escuela Superior Politécnica de Chimborazo en Ecuador, tuvo como objetivo demostrar que la gestión administrativa permite el desarrollo de toda empresa gracias a su talento humano, puesto que las personas son el principal componente para la mejora de la transformación y comercialización de bienes o la prestación de servicios, trayendo como resultados alta rentabilidad. Los resultados de la investigación demostraron que para una buena percepción de la Gestión Administrativa se debe contar con una buena planificación, organización, dirección y control, siendo la primera la más importante para conocer y cumplir con los objetivos de la organización, siendo una guía de trabajo que permita a la gerencia y a todos sus integrantes conocer la situación en la que la empresa se encuentre, conocer su entorno y las necesidades de bienes o servicios que requiere para crecer como entidad.

Visto los antecedentes internacionales se detalla a continuación los antecedentes nacionales:

En primer lugar, Caballero (2018) en su tesis titulada “La percepción de la gestión administrativa del Servicio de Administración Tributaria de Lima, 2017” publicada por la Universidad César Vallejo, en Lima, Perú, definió como objetivo establecer los niveles de percepción de la gestión administrativa del Servicio de Administración Tributaria de Lima, 2017. En la tesis se demuestra que la forma en que los colaboradores perciben su gestión

administrativa repercutirá significativamente para su desempeño laboral, debido que si no están al tanto de los planes o metas primordiales trazadas por la organización no estarán al mismo nivel y no podrán cumplir con sus metas ni sus objetivos. Cabe resaltar que este antecedente será de vital relevancia para la sustentación del presente trabajo de investigación, dado que la matriz de instrumentos está relacionada con el objetivo que se persigue y desea alcanzar.

En segundo lugar, Huamán (2018) en su tesis titulada “La Gestión Administrativa en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público – Cajamarca 2018” publicada por la Universidad Privada del Norte, en Cajamarca, Perú, tuvo como objetivo conocer la gestión administrativa en el Instituto de educación superior tecnológico público – Cajamarca, 2018. En el presente informe quedó demostrado que cada dimensión que posee la variable investigada influye para que se pueda realizar una buena percepción de su gestión administrativa, esto significa que se debe tener un mayor cuidado y énfasis en la planificación, organización, dirección y control para mejorar la gestión.

Por otro parte, Lopez (2019), en su tesis titulada “Gestión administrativa y calidad de servicios de tecnología de información en las instituciones del sector público del distrito de Tarapoto” publicada por la Universidad Nacional de San Martín, en Tarapoto, Perú, tuvo como objetivo determinar el grado de influencia de la gestión administrativa en la calidad de servicios de tecnología de información en las instituciones del sector público del Distrito de Tarapoto. En la tesis se comprueba que la gestión administrativa de las instituciones públicas puede lograr transformaciones profundas en la prestación de sus servicios, incrementar considerablemente su calidad, acercarse a los ciudadanos y abrirse más a la sociedad, aprovechando convenientemente las oportunidades que ofrecen las nuevas tecnologías de la información y de las comunicaciones y sus permanentes desarrollos siempre y cuando sus colaboradores perciban su gestión administrativa como eficiente.

El antecedente engrosa el impacto que tiene la gestión administrativa en una empresa y como está también favorece a las actividades de las entidades públicas, siendo esto de consideración para el sustento del trabajo.

De otra manera, Elizalde y Morales (2017) en su trabajo de investigación titulado “La gestión administrativa y calidad de atención del usuario de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, 2017” publicado por la Universidad César Vallejo, en Perú, tenía como objetivo determinar la relación de la gestión administrativa y calidad de atención del usuario en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, 2017. En la tesis se comprueba que la gestión administrativa determina de manera significativa la calidad de atención del usuario en una Municipalidad, ya que, a mejor gestión administrativa, entonces mejor calidad de atención al usuario. Este antecedente se relaciona con la variable de la presente tesis y con el sector, dándonos a conocer la influencia que tiene la gestión administrativa sobre las actividades o áreas de una Municipalidad.

Finalizando, Visalot (2016), en su tesis titulada “Percepción de la gestión administrativa y su relación con la cultura tributaria, en la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca, Año 2016”, publicada por la Universidad César Vallejo, en Perú, tuvo como objetivo establecer el grado de relación entre la gestión administrativa y la cultura tributaria en la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca en el año 2016. Aquí se demuestra que la gestión administrativa afecta en gran manera al desarrollo de la entidad pública porque contribuye con el proceso de toma de decisiones por parte de las autoridades competentes, mejorando así el servicio que se les otorga a los pobladores de la ciudad de Nueva Cajamarca gracias al desempeño de su personal. Esta tesis nos sirve como fundamento para nuestra variable ya que brinda contenido sobre la teoría e importancia que ésta genera.

Marco Teórico

Para empezar, la percepción es un proceso mediante el cual una persona analiza la información que recibe del exterior. Al recibir y analizar esa información nueva intervienen los datos almacenados en la memoria y mediante la incorporación de los nuevos datos se crea una imagen creada de la realidad. A esa imagen se añade la elaboración de juicios que la persona efectúa a través de la nueva información recibida. (Graduate School of Business., 2016)

El proceso de percepción contiene diversas características, entre ellas:

- **Subjetividad:** se refiere a la percepción particular de cada persona. No se basa en sustento teórico alguno sino en la historia individual y los datos que cada persona almacena en su memoria.
- **Selectividad:** las personas suelen seleccionar los estímulos externos en forma subjetiva, atribuyéndoles o restándoles importancia a unos y otros de acuerdo a su propia escala de valoración, obviamente subjetiva.
- **Temporalidad:** la percepción es un proceso sujeto a cambios. La percepción que se tiene de determinado estímulo se puede modificar a través de nuevas experiencias.

En cuanto a la ineficiencia, podemos decir que es la incapacidad de poder cumplir una tarea de una manera óptima. Es decir, utilizando la menor cantidad de recursos posibles (Westreicher, 2020). En otras palabras, la ineficiencia es la imposibilidad de realizar una actividad o alcanzar una meta al menor coste y en el menor tiempo posible trayendo consigo resultados desfavorables para una entidad o uno mismo.

Por otro lado, Hernández (2011) afirma que el concepto de gestión administrativa ha evolucionado en la medida que el hombre ha avanzado en la consecución de nuevas tecnologías y relaciones para el mejoramiento de nuevos productos y servicios, en la satisfacción de un mercado cada día en crecimiento y complejo, pues, tomando como cimiento los actuales enfoques económicos que caracterizan a nuestra sociedad, vemos pues

que el número de empresas públicas y privadas viene incrementándose de manera diáfana. Pero también es evidente que muchas de ellas lamentablemente no perduran en el tiempo y esto en razón de muchos aspectos tales como: la toma de decisiones deficiente, los malos manejos económicos, la negativa o positiva percepción de su gestión administrativa por parte del personal, etc. (Gonzales, 2017).

En otras palabras, al no tener un adecuado plan organizacional que genere una estructura eficiente y eficaz para las diversas actividades dentro de una empresa, los objetivos de esta no podrán ser cumplidos, ocasionando poco a poco su fracaso, puesto que la gestión administrativa, al ser la columna vertebral de toda sociedad empresarial, es imprescindible para su existencia, supervivencia y su éxito en un mundo competitivo ya que sin ella todo sería un fracaso, tal como lo afirma Mendoza (2017, p. 952), quien indica que la percepción de la gestión administrativa tiene un carácter sistémico, al ser portadora de acciones coherentemente orientadas al logro de los objetivos a través del cumplimiento de las funciones clásicas de la gestión en el proceso administrativo: planear, organizar, dirigir y controlar; pues, en el mundo, la tecnología se va renovando constantemente, lo cual afecta de manera directa a las empresas ya que les permite obtener diversos recursos que facilitarán y mejorarán los procesos y actividades organizacionales. En este caso, las empresas deben aprovechar ello para estructurar mejor la forma en que se perciba su gestión administrativa para conseguir éxito, no solo a nivel externo sino interno, permitiendo el desarrollo de sus colaboradores.

En suma, a lo dicho anteriormente, es importante detallar que las dimensiones que pertenecen a la gestión administrativa son 4 según Duran y Mora (2017):

- La planeación es la primera ficha de este rompecabezas, dentro de ella se siguen los siguientes pasos: investigación del entorno externo e interno, planteamiento de

estrategias, políticas y propósitos, así como de acciones a ejecutar en el corto, medio y largo plazo.

- La organización, la segunda ficha, es un grupo de normas y comportamientos todas las personas dentro de la organización deben respetar, cabe resaltar que la función principal es coordinar los recursos humanos, materiales y financieros.
- La dirección es la tercera ficha, aquí se determina la ejecución de los planes, la motivación, la comunicación y la supervisión para lograr los objetivos de la empresa.
- El control, última ficha, es la función encargada de evaluar el desarrollo general de una empresa.

De igual forma a lo ya mencionado, es importante conocer las bases que sirvieron para la validez y desarrollo del presente estudio:

En primer lugar, nuestro instrumento fue en base al libro de Auditoria Administrativa: Gestión Estratégica del Cambio del autor Franklin (2007), donde la estructura de la obra se orientó más hacia una visión estratégica y de gestión del cambio que a un enfoque meramente tradicional, condición que abrió de manera franca una posición para evaluar el comportamiento de una organización en todas sus versiones, ámbitos y niveles de desempeño, permitiéndonos armar el cuestionario de una forma correcta acorde a las necesidades del presente estudio, donde reafirma lo ya mencionado anteriormente y define la importancia de las dimensiones del proceso administrativo:

- En la planeación se reconoce la urgente necesidad de que todos los integrantes de la empresa conozcan perfectamente la misión, visión, objetivos, metas, estrategias y tácticas de la misma. Asimismo, que se lleve a cabo la definición conjunta de políticas, procedimientos y programas, ubicados todos en un enfoque por niveles y con un horizonte común.

- En la organización, la estructura organizacional tiene que plantearse en función de la oportunidad de negocio, con mucha atención en la cultura que propicie, previendo el cambio organizacional. También se debe tomar en cuenta el capital intelectual y las actividades que de él se derivan, como son la capacitación y adiestramiento para facilitar el logro de metas y evitar fracturas y esfuerzos aislados que se traducen en desgaste innecesario.
- En la dirección es recomendable que el nivel directivo ejerza un liderazgo auténtico, en el que retome la responsabilidad de la ejecución de las actividades y logre la motivación de todos los niveles jerárquicos. Para ello, es imprescindible fortalecer la comunicación, coordinación y el trabajo en equipo, así como promover la creatividad e innovación, con el apoyo de la tecnología de la información.
- En el control, es prioritario que se defina la naturaleza y sistemas de control con base en los procesos, niveles jerárquicos y áreas de la empresa. Las herramientas que se seleccionen deberán ser viables y funcionales para garantizar la calidad del desempeño. Sería provechoso, en tanto la empresa adquiere mayor cohesión para administrarse, contar con la asistencia técnica de instituciones privadas o públicas especializadas en micro y pequeñas empresas.

De lo anterior, es que determina y define los indicadores para armar la encuesta, los cuales se mencionan a continuación:

Planeación

- Visión

Aprecia el nivel de compromiso para con la organización

- Misión

Valida el nivel de congruencia entre lo deseado y lo posible

- Objetivos

Confirma la medida en que las acciones están debidamente orientadas

- Metas

Advierte el grado de utilización de unidades de medida en la implementación de acciones

- Procesos

Capitaliza el manejo de insumos y resultados

- Políticas

Estima el grado en que se apoya la gestión

- Programas

Comprueba la forma en que se relacionan acciones y recursos

Organización

- Estructura organizacional

Despliega alternativas idóneas de composición estructural

- División y distribución de funciones

Describe todos los niveles de delegación de autoridad y responsabilidad

- Cultura organizacional

Atempera el clima de la organización

- Recursos humanos

Impulsa la capacidad para atraer, desarrollar y conservar personal con talento

- Cambio organizacional

Modifica reglas de juego, supuestos y modelos mentales

- Instrumentos técnicos de apoyo

Fundamenta la selección y uso de técnicas de soporte administrativo

Dirección

- Comunicación

Fortalece los canales y el contenido de la información y el conocimiento

- Liderazgo

Articula identidad, razón de ser y valores

- Motivación

Detecta e induce la comprensión de necesidades.

- Creatividad e innovación

Flexibiliza y permea el escenario para fomentar la innovación

- Toma de decisiones

Simplifica la solución de problemas

Control

- Sistemas

Instrumenta requisitos de flexibilidad y objetividad

- Herramientas

Verifica la aplicación correcta de técnicas e instrumentos

- Calidad

Acredita el logro de productos y servicios de calidad

En segundo lugar, se presentan 4 de las teorías mas resaltantes sobre la gestión administrativa y se observa como ha cambiado a lo que se conoce en la actualidad:

Teoría General de la Administración de Idalberto Chiavenato

Chiavenato (2006) citado por Adael (2019) asegura que una de las áreas de mayor relevancia es la administración. Realizar las cosas de manera eficiente y eficaz por medio de las personas son las tareas básicas de esta área (p.10). Por otro lado, la gestión administrativa se basa en orientar, dirigir y controlar los esfuerzos de un grupo de personas para alcanzar un objetivo común. Un buen administrador logra que el grupo llegue a los objetivos con la

inversión mínima de esfuerzo, recursos y la menor interferencia con otras actividades. La administración es, básicamente, la coordinación de actividades grupales (p.131).

Por lo tanto, la gestión administrativa de cualquier entidad, ya se pública o privada, está orientada a dirigirla sabiamente para lograr el desempeño que se espera obtener a través de sus objetivos trazados, así como mejorar el desempeño de cada colaborador, logrando un trabajo en equipo con resultados favorables para todos empezando desde la planificación.

Teoría Clásica de la Administración

La teoría clásica de la administración se inició en el siglo XX. Taylor evalúa las operaciones fabriles y los puestos de trabajo, tratando de aumentar la productividad y eficiencia; mientras Fayol amplía a toda la empresa el análisis de Taylor, detectando las áreas básicas de la empresa y manifestando principios para la dirección (Arael, 2019).

Estas teorías son básicas en el estudio de la administración y nos hace dar cuenta de la evolución que han tenido los ideales y procesos de administración en las empresas con el paso de los años. Por un lado está Taylor, con un énfasis puesto en las tareas y por otro lado Fayol, poniendo énfasis en la estructura, ambas enfocadas en la dimensión organización.

Teoría de las relaciones humanas

Desarrollada inicialmente por Elton Mayo y luego por Mery Perker Follet, Abraham Maslow y Douglas Mc Gregor. Fue creada como un movimiento que reaccionó y se opuso a la teoría clásica de la administración. Se originó con el propósito de mejorar la producción de una empresa u organización, en el marco de un clima laboral armónico, de respeto mutuo, de trabajo en equipo, donde todos pongan un granito de arena para lograrlo. Es decir, en armonía entre todos sus trabajadores, lo cual no se veía en la teoría clásica, quienes para aumentar la rentabilidad de una empresa violentaban los derechos de los trabajadores, lo que obligó a que estos se organizarán en sus respectivos sindicatos. La teoría tiene como objetivo principal resaltar la importancia de los recursos humanos en una organización, reconociendo

que el trabajador, no solo lo hace por dinero, sino también para satisfacer necesidades psicológicas y sociales. Esto se pone de manifiesto cuando se dan a conocer los objetivos de la organización al trabajador, éste evalúa cómo su trabajo ayuda a conseguir los objetivos institucionales y entonces cambia su actitud hacia el trabajo (Adael, 2019).

Como se menciona, esta teoría se basa en el clima laboral de la empresa, lo cual es considerado como un tema vital en este siglo, ya que para muchas es importante que los colaboradores tengan un ambiente laboral armonioso para que puedan mejorar su productividad a la hora de realizar las actividades en la empresa y cumplir con los objetivos que se tienen trazados, centrándose así en la dimensión dirección del presente estudio.

Teoría de la Dependencia de Recursos

La teoría de la dependencia de recursos surge a mediados de la década de 1970 (Aldrich y Pfeffer, 1976; Pfeffer y Salancik, 1978; Aldrich, 1979; Pfeffer, 1982) y centra su análisis en las decisiones que se toman dentro de las organizaciones. Estas tienen un contexto político interno dentro del cual se toman decisiones estratégicas seleccionando alternativas en forma activa, tratando de manipular de alguna manera el ambiente para obtener ventajas en términos de dependencia de recursos. Toda organización depende del contexto para obtener los recursos que necesita: humanos, tecnológicos, materiales, financieros y otros, que son proveídos por otras organizaciones que a su vez obtiene sus recursos de otras organizaciones y así sucesivamente, generándose una cadena de dependencia de recursos interorganizacional. Asimismo, las organizaciones tratan de disminuir la incertidumbre y contingencia que genera esta interdependencia por medio de fusiones, alianzas y otras formas de relación interorganizacional. Estas acciones son decididas internamente en las organizaciones mediante opciones estratégicas que seleccionan la mejor alternativa que permita el contexto (Agüero, 2017). Es indispensable saber y conocer los recursos con los que uno cuenta para tomar decisiones de alto impacto en cualquier entidad, con el fin de

procurar manejar o adaptarse estratégicamente a cualquier entorno de manera activa y eficaz para matener un control adecuado de la gestión adimistrativa.

Estas dos últimas teorías son muy importantes para el tema que estamos abordando en el presente trabajo. Por un lado, se integra a cada miembro de la organización para trabajar como un todo para cumplir los objetivos de la organización, lo cual es indispensable para toda empresa, ya que si no se trabaja en conjunto no se cumplirá lo que uno desea alcanzar. Y por el otro lado, hablamos de la importancia de la toma de decisiones estratégicas para el óptimo rendimiento de los resultados al tener que adaptarse rápidamente a cualquier situación y saber controlar cualquier cambio.

En resumen, la administración ha existido desde tiempos antiguos debido a que a lo largo de la historia nace la necesidad de coordinar actividades bajo el manejo de grandes números de personas y recursos para lograr objetivos específicos. Antiguamente se creía que administrar era simplemente la toma y ejecución de decisiones sin considerar el bienestar de recursos humanos y materiales. Actualmente, este término se refiere a la construcción de una sociedad económicamente viable a través de una dirección efectiva donde se requiere de un alto grado de liderazgo y una participación activa de las personas que trabajan para la consecución de metas (Pedrera, 2016).

Justificación

Justificación Teórica

El presente trabajo de investigación analizará y evaluará en los campos de la ciencia la variable “percepción de la gestión administrativa” mediante bases teóricas y su desenvolvimiento en la Municipalidad distrital de Santiago de Cao. Para ello se tomará en cuenta lo mencionado por España (2016), quien puntualiza que la tarea de construir una sociedad económicamente mejor; normas sociales mejoradas y un gobierno más eficaz, es el reto de la gestión administrativa moderna. De igual forma, según Rodríguez (2017), la apreciación de la gestión administrativa es de valiosa importancia en las diversas organizaciones, ya sea pública o privada, pues, una buena gestión administrativa va a crear

un clima favorable en el nivel de satisfacción de los trabajadores, todo esto mediante la administración eficiente y eficaz en la organización, cuyos beneficios serán positivos para la institución, para los trabajadores y para los beneficiarios que reciben los bienes y servicios ofrecidos por la entidad.

Justificación Práctica

Esta investigación se realiza con la finalidad de dar conocimiento de los resultados obtenidos a las autoridades competentes para que tomen acciones preventivas y correctivas frente a su realidad actual y dejen o eviten cometer los mismos errores. De igual modo, dichos resultados obtenidos podrán ser de vital importancia y ayuda para nuevas o futuras investigaciones relacionadas al tema.

CAPÍTULO II. METODOLOGÍA

Tipo de investigación

En base a Rus (2021), la presente investigación es de tipo descriptivo, pues, se describe la situación actual de la empresa analizando las características de una población o fenómeno sin entrar a conocer las relaciones entre ellas. Asimismo, es de enfoque cualitativa porque se interesa por captar la realidad social a partir de la percepción que tiene el sujeto en estudio de su propio contexto (Monje, 2011). Además, el diseño de investigación es no experimental, ya que de acuerdo con Mata (2019) no se realiza ningún tipo de manipulación sobre la variable estudiada, sino que ésta es observada y analizada en su contexto natural.

Población y muestra (Materiales, instrumentos y métodos)

- Población

Arias, Villasís y Miranda (2016) definen a una población como “el conjunto de casos definido, limitado y accesible que formará el referente para la elección de la muestra y que cumple con una serie de criterios predeterminados”.

En este caso, se tuvo como población a los 154 colaboradores de la Municipalidad Distrital de Santiago de Cao, de la región La Libertad, del año 2021.

- Muestra

De acuerdo a Sánchez y Yanez, 2018, “La muestra es parte de los elementos o subconjunto de una población que se selecciona para el estudio de esa característica o condición”.

En el presente trabajo, se tomó como muestra a los 154 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Santiago de Cao, de la región La Libertad, del año 2021 porque lo que se persigue como finalidad es conocer la percepción de la Gestión Administrativa de forma global, lo cual se detalla con mayor profundidad en el procedimiento de recolección de datos.

Técnicas e instrumentos de recolección y análisis de datos:

- **Técnica**

En primer lugar, se realizó una entrevista al alcalde de la Municipalidad, el Sr. Genaro Vázquez Reyes y a la jefa de Recursos Humanos, la Srta. Vania Asencio Hidalgo para conocer la realidad problemática de la Gestión Administrativa en la Municipalidad Distrital Santiago de Cao, de la Región La Libertad, en el año 2021.

- **Instrumento:**

Guía de Pautas

Se realizó una guía de pautas para organizar la estructura de la entrevista a aplicar tanto al alcalde como a la jefa de R.R.H.H. de la Municipalidad.

- **Técnica**

En segundo lugar, para fines de este trabajo, se desarrolló una encuesta a todo el personal de la Municipalidad Distrital de Santiago de Cao, de la región La Libertad, del año 2021.

- **Instrumento:**

Cuestionario

Consta de 38 preguntas cerradas segmentadas en 4 dimensiones: planificación, organización, dirección y control, las cuales constan de 10, 12, 10 y 6 preguntas respectivamente para una mejor organización de las interrogantes y/o una interpretación más acorde, teniendo en cuenta los objetivos de la presente tesis. Asimismo, ha sido basado en el modelo de Franklin (2007) citado por Huamán (2018) y validado por 3 expertos (Anexo 7,8 y 9), los cuales acreditan la variable “Percepción de la Gestión Administrativa”.

De igual relevancia, para la obtención de resultados se usó la escala de calificación Likert, un instrumento psicométrico donde el encuestado debe indicar su acuerdo o

desacuerdo sobre una afirmación, ítem o reactivo, lo que se realiza a través de una escala ordenada y unidimensional (Matas, 2018).

En segundo lugar, se tomó como base la escala de medición, a la que Coronado (2017) define como el conjunto de los posibles valores que una cierta variable puede tomar, siendo un continuo de datos ordenados correlativamente que admite un punto inicial y otro final donde se determinan niveles. El nivel en que una variable puede ser medida determina sus propiedades de medición, el tipo de operaciones matemáticas que puede usarse apropiadamente con dicho nivel, las fórmulas y procedimientos estadísticos que se utilizan para el análisis de datos y la prueba de hipótesis teóricas.

Ahora bien, el mismo autor, señala que por lo general se distinguen cuatro tipos de escalas o niveles: nominal, ordinal, intervalos y escalas de proporción. En nuestro caso, se determinaron niveles ordinales (bajo, medio y alto) como resultado de las amplitudes de la técnica de baremación, debido a que estos pueden colocarse en un orden relativo con respecto a la característica que se evalúa, es decir, las categorías de datos están clasificadas u ordenadas de acuerdo con la característica especial que poseen. Aquí, las etiquetas o símbolos de las categorías sí indican jerarquía, pues, si utilizamos números, la magnitud de estos no es arbitraria, sino que representa el orden del rango del atributo observado (Anexo 18), donde cada uno significa lo siguiente:

- **Nivel Bajo:** Deficiencia en el cumplimiento del proceso administrativo con colaboradores sin motivación ni compromiso con la entidad.
- **Nivel Medio:** Ejecución parcial del proceso administrativo con funcionarios que no se desarrollan en la compañía.
- **Nivel Alto:** Proceso administrativo desarrollado de forma óptima con trabajadores bien informados y comprometidos con la organización.

Procedimiento de recolección de datos:

- Paso 1:

Se realizó la encuesta a través de GOOGLE DRIVE y se le mostró el formato al Sr. alcalde Genaro Vásquez mediante una reunión de zoom. Asimismo, se conversó y se le solicitó su aprobación para acceder a la información requerida para la presente tesis, así como su apoyo y coordinación para la aplicación de la encuesta.

- Paso 2:

El señor alcalde dio el contacto de la gerente de Recursos Humanos, la cual apoyó con la descripción de información sobre los órganos generales de la municipalidad, con el fin de aplicar la encuesta y llevar un control de la cantidad exacta de respuestas que se debía obtener de los colaboradores.

- Paso 3:

Con el apoyo de la gerente de Recursos Humanos, se habló con cada jefe de área de la municipalidad, los cuales brindaron su ayuda para la distribución virtual masiva de la encuesta a través del enlace de la misma con la finalidad de ahorrarnos tiempo y costos al no tener la necesidad de ir hasta la municipalidad para aplicarla personalmente por la realidad que se vive hoy en día en cuanto a la pandemia.

- Paso 4:

Pasado 6 días desde la distribución de la encuesta se logró el objetivo de tener las 154 respuestas de cada colaborador de la Municipalidad Distrital de Santiago de Cao.

- Paso 5:

A través de una llamada se comunicó al alcalde y a cada jefe de área la culminación de la encuesta y se les agradeció a ellos y a cada uno de los colaboradores, a quienes se les hizo llegar un mensaje por sus jefes por todo el apoyo y disposición que tuvieron para la aplicación del cuestionario.

- Paso 6:

Con los resultados obtenidos se pasó al análisis de las respuestas que se detalla a continuación:

Análisis de datos / Análisis Estadísticos:

La información será analizada mediante la técnica de baremación en una hoja de cálculo de Excel, la cual facilitará la comprensión de los resultados de una manera concisa y práctica para obtener los rangos y cada nivel mediante sumas y promedios ponderados. Cabe resaltar que esta encuesta no se analizó por áreas, sino por las dimensiones del proceso administrativo (planeación, organización, dirección y control) ya que nuestro objetivo era tener una visión global y conocer la percepción de los colaboradores respecto a cada una de ellas. Además, cada dimensión tendrá una tabla en donde se plasmarán las preguntas con mayor y menor promedio según las respuestas de los 154 colaboradores de la municipalidad. En suma, cada dimensión tendrá un gráfico donde se evidenciará el % por cada nivel, ya sea bajo, medio o alto, los cuales han sido obtenidos de las amplitudes de los resultados de la técnica de baremación que se mencionó anteriormente.

Para el análisis de datos se realizó lo siguiente:

Primero, se aplicó la técnica de baremación para obtener la amplitudes: se colocó el número de preguntas por cada dimensión y se multiplicó por la puntuación más baja (1) y la más alta (5). Luego se restaron los máximos con los mínimos para obtener el rango y el resultado se dividió entre 3 (número de niveles considerados), obteniendo así las amplitudes para cada nivel bajo, medio y alto (Anexo 16)

Luego, se colocó un cuadro para cada dimensión con las 154 respuestas, especificando qué puntaje le había otorgado cada colaborador a cada pregunta. Asimismo, en la parte inferior, se saca el promedio de los todos los puntajes por pregunta para luego

realizar la suma y obtener el promedio general. Ello se verifica con las amplitudes y se obtiene el nivel para cada dimensión (Anexo 13, 14, 15, 16, 17 y 18).

Aspectos éticos:

- **Consentimiento informado:**

Desde un inicio, la máxima autoridad supo que el presente estudio se realizaría con total transparencia y cada jefe de área informó a cada colaborador de la municipalidad que iban a formar parte de una aplicación de encuesta. Dicho esto, todos aceptaron ser apoyo para el presente trabajo de investigación con el compromiso de responder cada pregunta con la mayor sinceridad posible.

- **Anonimato:**

La encuesta aplicada fue de forma anónima con la finalidad de mantener en reserva y privacidad total las respuestas brindadas por cada colaborador según su propio criterio para resultados reales y veraces.

- **No plagio**

Se ha dado crédito a cada uno de los investigadores por sus ideas, resultados, evaluaciones, etc. citándolos de la forma correcta y no dándonos atribuciones a estudios que no son de nuestra autoría.

- **Honestidad y reciprocidad**

El presente trabajo se hizo con total transparencia desde un inicio con la finalidad de brindar los resultados obtenidos a la entidad pública para que tomen medidas preventivas y correctivas de su realidad problemática.

CAPÍTULO III. RESULTADOS

Los siguientes resultados fueron obtenidos del detallado análisis de las 4 dimensiones del cuestionario aplicado a los 154 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Santiago de Cao para poder determinar su percepción respecto a la gestión administrativa de su centro de labores, demostrando así el rechazo de la hipótesis planteada de este estudio. Asimismo, se indica las respuestas de la entrevista aplicada al alcalde de la municipalidad y de la jefa de Recursos Humanos respecto a los temas de cada dimensión:

- **Dimensión Planeación**

Resultados de la encuesta:

Tabla 1

Promedio por cada respuesta de la dimensión planificación

PREGUNTA	PROMEDIO POR RESPUESTA	
1. ¿Le indicaron cuál es la misión de la Municipalidad al momento de su inducción?	3.2	NIVEL GENERAL DE LA DIMENSIÓN PLANIFICACIÓN
2. ¿Le indicaron cuál es la visión de la Municipalidad al momento de su inducción?	3.2	
3. ¿Considera a los objetivos de la Municipalidad como suyos?	4.1	
4. ¿Conoce usted las metas que tiene la Municipalidad?	4	
5. ¿Cree que los procesos que se tiene reducen los tiempos de las actividades?	3	
6. ¿Tienen indicadores que midan los procesos de la Municipalidad?	3.8	
7. ¿La Municipalidad tiene políticas definidas?	3.9	
8. ¿Considera que las políticas favorecen a su desempeño dentro de su área?	3.8	
9. ¿Cree que la programación de las actividades está relaciona con las funciones de los trabajadores?	3.8	
10. ¿Los programas de actividades están diseñados para mejorar los tiempos?	3	
SUMA TOTAL	35.8	MEDIO

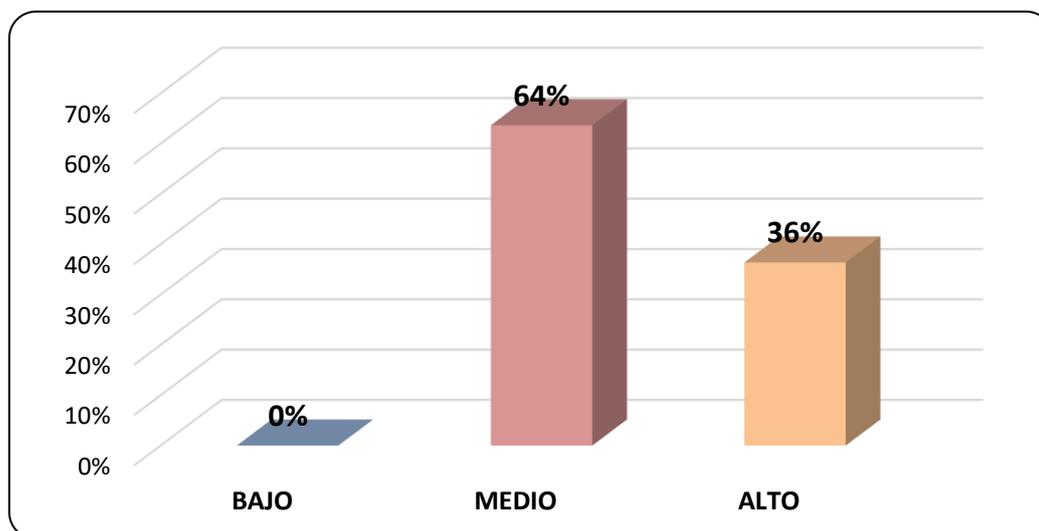
Tabla 2

Resultados en porcentajes por nivel de la dimensión planificación

NIVEL	CANTIDAD	%
BAJO	0	0%
MEDIO	98	64%
ALTO	56	36%
TOTAL	154	100%

Gráfico 1

Dimensión Planeación



Según la tabla 1 y 2 y el gráfico 1, el 64% de trabajadores considera que la gestión administrativa, en la dimensión planificación, tiene un nivel de eficiencia medio, pues no tienen clara la misión ni visión de la entidad pública, además consideran que los procesos administrativos que tienen no reducen los tiempos de las actividades y que éstos no están diseñados para mejorar el manejo del tiempo en la organización.

Por otro lado, los trabajadores están al tanto de los objetivos y metas de la Municipalidad, opinan que esta si tiene indicadores que miden sus procesos de manera adecuada, así como políticas definidas que favorecen a su desempeño dentro del área donde laboran y consideran que la programación de las actividades está relacionada con las funciones que cada uno realiza dentro del área que tienen asignada.

Resultados de la entrevista:

Hay mucha burocracia en las Municipalidades (papeleos y procesos) y se tiene desactualizado el TUPA (2010), lo cual genera demoras en las gestiones. Además, gran parte

de los trabajadores, especialmente el personal obrero representado por el 44%, no conocen la misión ni visión de la municipalidad, ocasionando que no tengan en claro el camino que deben seguir para el cumplimiento óptimo de los objetivos y metas de la entidad, a pesar de que si tengan conocimiento sobre estas.

- **Dimensión Organización**

Resultados de la encuesta:

Tabla 3

Promedio por cada respuesta de la dimensión organización

PREGUNTA	PROMEDIO POR RESPUESTA	
11. ¿Conoce usted el organigrama de la Municipalidad?	3.4	
12. ¿Considera usted que los cargos presentados en el organigrama se cumplen al pie de la letra?	3.4	
13. ¿Considera justa la asignación de funciones?	4	
14. ¿Cree usted que exista duplicidad de funciones en alguna de las áreas?	3.1	NIVEL GENERAL DE LA DIMENSIÓN ORGANIZACIÓN
15. ¿Se realiza una evaluación de los puestos?	3.3	
16. ¿La Municipalidad cuenta con un programa de incentivos según la calificación del colaborador?	3.7	
17. ¿Se cuenta con una relación del personal actualizada?	3.8	
18. ¿La Municipalidad maneja un seguimiento de las actividades del personal?	3.8	
19. ¿Existe algún plan de prestaciones para el personal?	3.6	
20. ¿Cuentan con momentos de actividades deportivas?	2.8	
21. ¿La Municipalidad tiene normas de seguridad internas en caso de algún desastre?	3.2	
22. ¿Se tiene alguna comisión de seguridad dentro de la Municipalidad?	3.3	
SUMA TOTAL	41.4	

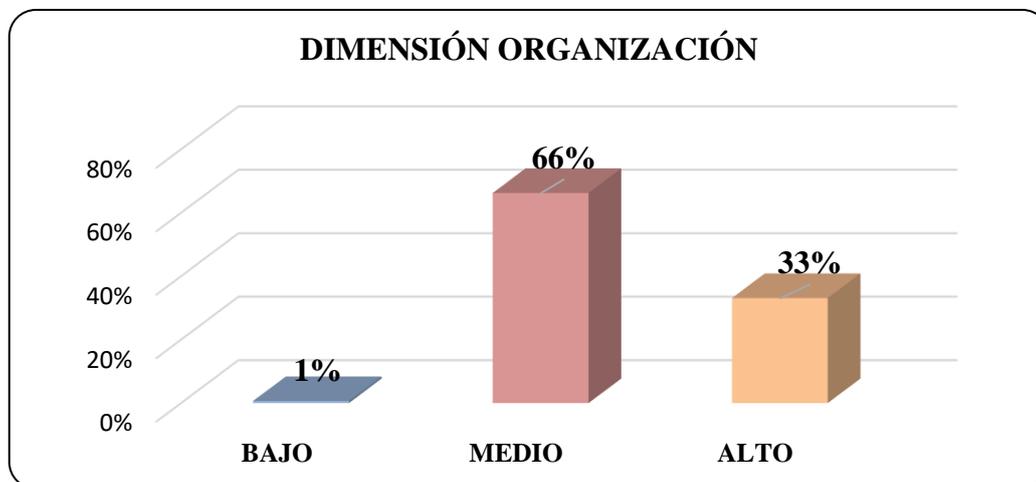
Tabla 4

Resultados en porcentajes por nivel de la dimensión organización

NIVEL	CANTIDAD	%
BAJO	1	1%
MEDIO	102	66%
ALTO	51	33%
TOTAL	154	100%

Gráfico 2

Dimensión Organización



Conforme las tablas 3 y 4 y el gráfico 2, el 66% de colaboradores considera que la gestión administrativa, en la dimensión organización, tiene un nivel de eficiencia medio, debido a que los trabajadores tienen poco conocimiento del organigrama de la municipalidad y afirman que no se cumplen los cargos asignados al pie de la letra. Asimismo, la mayoría considera que probablemente sí existe duplicidad de funciones ya que pocas veces se realiza una evaluación de puestos. Además, no cuentan con actividades de ocio extralaborales, no les dan mucha relevancia a las normas de seguridad internas en caso de algún desastre y no tienen comisión de seguridad dentro de la Municipalidad perenne. Sin embargo, por el lado positivo, los trabajadores consideran justa la asignación de funciones, cuentan con un programa de incentivos según la calificación de cada colaborador, tienen una relación de personal actualizada a quienes hacen un seguimiento de sus actividades y existe un plan de prestaciones para el personal.

Resultados de la entrevista:

No siempre se realiza una evaluación de puestos como tal, pues hay más enfoque en la evaluación de perfiles en el proceso de selección. Respecto a las actividades de ocio extralaborales, solo se realiza pequeñas reuniones en fechas calendario.

Por otro lado, de acuerdo a las calificaciones a cada colaborador, a veces se les hace entrega de un bono, lo cual se maneja de manera interna y con aprobaciones.

- **Dimensión Dirección:**

Resultados de la encuesta:

Tabla 5

Promedio por cada respuesta de la dimensión dirección

PREGUNTA	PROMEDIO POR RESPUESTA	
23. ¿Cree que la comunicación de los jefes y los colaboradores es la adecuada?	3.6	
24. ¿Considera que la Municipalidad le permite comunicar de manera adecuada sus opiniones?	3.5	
25. ¿Considera que su jefe es un líder?	3.4	NIVEL GENERAL DE LA DIMENSIÓN DIRECCIÓN
26. ¿Siente que su líder lo apoya en sus funciones?	3.4	
27. ¿Es la motivación una prioridad para la Municipalidad?	3.4	
28. ¿La forma en que lo motivan y/o incentivan es suficiente?	3.2	
29. ¿La organización fomenta la innovación y la creatividad para sus colaboradores?	3.2	
30. ¿Cree que se toma en cuenta la creatividad e innovación para el desarrollo de los proyectos?	3.1	
31. ¿Las decisiones se enfocan en cumplir los objetivos de la municipalidad?	3.9	
32. ¿El organigrama incide en la toma de decisiones?	3.9	
SUMA TOTAL	34.7	MEDIO

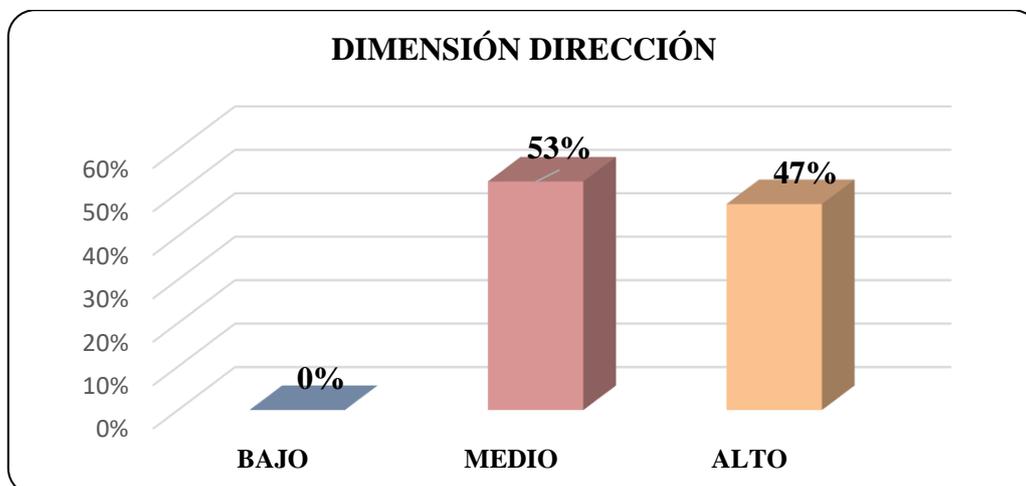
Tabla 6

Resultados en porcentajes por nivel de la dimensión Dirección

NIVEL	CANTIDAD	%
BAJO	0	0%
MEDIO	81	53%
ALTO	73	47%
TOTAL	154	100%

Gráfico 3

Dimensión Dirección



De acuerdo a las tablas 5 y 6 y el gráfico 3, se determinó que la percepción de la gestión administrativa, en la dimensión dirección, está a un nivel de eficiencia medio. Esto se debe a que los colaboradores creen que no se toma en cuenta la creatividad e innovación para el desarrollo de los proyectos, puesto que consideran que la motivación no es una prioridad para la organización y que la forma en que los incentivan no es suficiente. Asimismo, no ven a su jefe como un líder ya que sienten que no reciben el apoyo suficiente para el desarrollo de sus funciones.

No obstante, los puntos fuertes en esta dimensión es que la comunicación de los jefes y los colaboradores se da de forma adecuada, lo que permite que estos puedan dar a conocer sus ideas de manera efectiva. A su vez, el organigrama (Anexo 2) incide en la toma de decisiones, logrando que estas cumplan con los objetivos de la municipalidad.

Resultados de la entrevista:

Sobre el tema de motivación e incentivos, optan por los reconocimientos, los cuales se entregan para el día de la madre y el día del trabajador. No hay casi incentivos económicos, ya que ello se puede malinterpretar.

- **Dimensión Control:**

Resultados de la encuesta:

Tabla 7

Promedio por cada respuesta de la dimensión control

PREGUNTA	PROMEDIO POR RESPUESTA	
33. ¿Cree usted que es eficiente el control que se da en las actividades dentro de su área?	3.8	
34. ¿Está de acuerdo con la frecuencia con la que actualizan los sistemas de control de su área?	3.6	NIVEL GENERAL DE LA DIMENSIÓN CONTROL
35. ¿Se cuenta con controles financieros, presupuestales y de medición de desempeño?	3.8	
36. ¿Existe un sistema de mapeo para la atención que brinda la municipalidad?	3.2	
37. ¿Considera que se le brinda la suficiente atención a la satisfacción del usuario?	2.8	
38. ¿Considera usted que la gestión administrativa de la Municipalidad es favorable?	2.7	
SUMA TOTAL	20	MEDIO

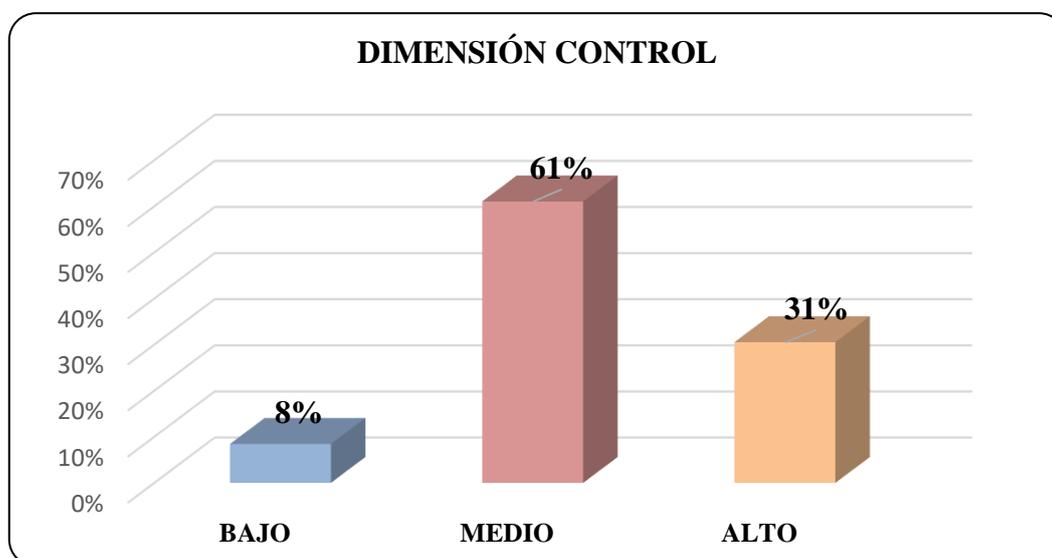
Tabla 8

Resultados en Porcentaje por nivel de la dimensión Control

NIVEL	CANTIDAD	%
BAJO	13	8%
MEDIO	94	61%
ALTO	47	31%
TOTAL	154	100%

Gráfico 4

Dimensión Control



De acuerdo a las tablas 7 y 8 y el gráfico 4, la gestión administrativa en la dimensión control está en un nivel medio debido a que es percibida de manera ineficiente por el 61% de todos sus colaboradores, dado que no existe o no está bien definido su sistema de mapeo para la visita de los usuarios a quienes no se les brinda la suficiente atención para satisfacerlos. De igual manera, consideran que su gestión administrativa no es favorable.

Por el contrario, a pesar de lo mencionado anteriormente, el 31% de ellos consideran que esta dimensión se encuentra en un nivel alto debido a que sus puntos fuertes son que actualizan los sistemas de control de su área de manera frecuente, gracias a que cuentan con controles financieros, presupuestales y tienen indicadores de medición de desempeño.

Resultados de la entrevista:

Para el manejo de los controles financieros se realiza una auditoría interna y la contabilidad de costos, los cuales se vienen desarrollando de forma periódica. Cabe resaltar, la municipalidad se encuentra autosustentable en el presente año del estudio ya que existe un balance entre los ingresos y egresos que manejan.

CAPÍTULO IV. DISCUSIÓN Y CONCLUSIONES

Discusiones

La presente tesis tuvo como objetivo general conocer la percepción de la gestión administrativa de la Municipalidad Distrital de Santiago de Cao, de la región La Libertad, en el año 2021. Cabe resaltar que no se presentaron limitaciones en el desarrollo del estudio por el apoyo brindado desde un inicio por parte de la máxima autoridad de la Municipalidad y todo el personal que la conforman.

Adicional, se encontraron diversas tesis, tanto internacionales como nacionales, con la variable “Gestión Administrativa”, las cuales nos sirvieron como antecedentes, dándonos referencia para obtener nuestro instrumento, el cual fue un cuestionario aplicado a todos los trabajadores de la Municipalidad.

Finalmente, luego de la recolección y análisis de datos se discute los siguientes puntos:

- Al conocer la percepción en la dimensión planificación, los resultados indican que un 64% de los trabajadores encuestados perciben un nivel de eficiencia medio en la gestión administrativa y un 36% percibe un nivel alto (Tabla 2 y gráfico 1). Estos resultados tienen similitud con lo investigado por Caballero (2018), quien aplicó una encuesta a 135 trabajadores del Servicio de Administración Tributaria de Lima, los cuales percibieron la gestión administrativa más eficiente en comparación de los resultados de la presente tesis, pues en esta caso, el 45.2% de los colaboradores percibió la gestión administrativa en la dimensión planificación como eficiente, mientras que un 43,7% la percibieron como regular y un 11,1% de encuestados la percibieron como ineficiente. Esto se debe principalmente a que no siempre se dispone de los recursos necesarios para el cumplimiento de los objetivos.

En cambio, en la investigación de Huamán (2018), en la cual se realizó un cuestionario con 40 preguntas cerradas dirigidas al personal administrativo del Instituto de

Educación Superior Tecnológico Cajamarca, se muestran resultados distintos a la presente tesis, debido a que solo un 6.1% afirma que se percibe la gestión administrativa en dicha dimensión de manera ineficiente, ya que no siempre se realiza una previa planificación de acciones.

- Al conocer la percepción en la dimensión organización, los resultados indican que un 66% de los trabajadores encuestados perciben un nivel de eficiencia medio en la gestión administrativa, un 33% perciben un nivel de eficiencia alto y solo un 1% percibe un nivel de eficiencia bajo (Tabla 4 y gráfica 2).

Por lo contrario, Visalot (2016), en su investigación también realizó una encuesta, la cual fue aplicada a los pobladores de Nueva Cajamarca a diferencia de la presente tesis donde la encuesta fue dirigida a los trabajadores. Además, los resultados fueron distintos respecto a la percepción de la dimensión, ya que los pobladores consideran la gestión administrativa de su Municipalidad como inadecuada en su totalidad, debido a que consideran que las actividades que se desarrollan en esta dimensión no son de vital importancia ni contribuyen significativamente para la entidad que recauda impuestos.

Por otro lado, la presente tesis guarda cierta relación con lo investigado por Ortega (2013), quien aplicó una encuesta al personal administrativo de la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato y según sus resultados para la percepción en esta dimensión, se afirma que sí existe un buen manejo en su organización, lo cual se ve reflejado en el cumplimiento de las actividades de la gestión administrativa de la Facultad.

- Al conocer la percepción en la dimensión dirección, el presente trabajo de investigación tiene como resultados que el 51% de los colaboradores la perciben en un nivel medio, mientras que el resto (47%) en un nivel alto (Tabla 6 y Gráfico 3).

Lo dicho tiene similitud con la tesis de Tigua (2015), en la cual se aplicó un cuestionario a sus 51 miembros obteniendo como resultado que el 55% de los colaboradores del cuerpo de bomberos de la ciudad de Quevedo percibe la gestión administrativa en el nivel medio debido a que existe una buena comunicación con sus jefes y esto les permite comunicar sus ideas de forma correcta y clara, así como se les da a conocer las decisiones que la organización toma, de la misma manera que los colaboradores de la municipalidad mencionaron (Tabla 5).

Con la misma semejanza, Ortega (2013) menciona en la dimensión dirección, que el 50% de los colaboradores percibe la comunicación interna como buena, sin embargo estos consideran que la resolución de sus problemas la hacen de forma independiente y se vieron obligados a tener un conocimiento vasto acerca de ello porque no cuentan con el apoyo de su líder como lo desean .

A su vez, se tiene resultados similares por lo dicho por Calderon, Ramirez y Ramirez (2017) en su artículo de investigación, quienes señalaron que la dimensión dirección es importante en todo proceso administrativo debido a que todo jefe debe actuar como un líder para saber dirigir, conducir, incentivar, acondicionar, e impulsar a todo su personal para mejorar su desempeño laboral, con la finalidad que estos se desarrollen de forma eficiente y eficaz y logren cumplir con todas las metas y objetivos propuestos que persigue y pretende alcanzar la organización.

- Por último, al conocer la percepción en la dimensión control, los resultados de la presente tesis determinaron que el 61% la posiciona en un nivel medio, un 31% en un nivel alto y un 8% en un nivel bajo (Tabla 8 y gráfico 4).

Lo dicho tiene semejanza con lo mencionado por Huamán (2018), ya que en esta dimensión el 45.6% la posiciona en un nivel medio debido a que no se realiza un adecuado control de las actividades y les hace falta realizar una mejor gestión administrativa.

Por otro lado, lo expuesto por Martínez y Silva (2017), difiere con los resultados de la presente tesis, ya que se realizó una encuesta a los 89 colaboradores, de los cuales el 61,8% considera que esta dimensión está en un nivel alto, debido a que la Municipalidad de Zarumilla permitió diseñar, evaluar e implementar un sistema de control que hasta el momento se ha constituido como un instrumento que ha facilitado el logro de las metas, objetivos y la misión de la organización.

A su vez, Caballero (2018), presenta como resultados que el 52.6% de los colaboradores la perciben de forma efectiva debido a que la institución cuenta con criterios definidos y estándares de calidad, tienen una actualización constante de su normativa interna, evalúan los procedimientos de cada área de manera regular, así como el desempeño de cada uno de sus trabajadores, a quienes mantienen capacitados constantemente con el fin de que crezcan profesionalmente.

Con respecto a la entrevista aplicada tanto al sr. Alcalde como a la jefa de Recursos Humanos para conocer sobre la realidad problemática de la Municipalidad, se puede observar que los resultados concuerdan con la encuesta aplicada a los 154 colaboradores de la Municipalidad, pues en ambas técnicas nos indican que no todo el personal conoce la misión y visión de la entidad pública, no se realiza una evaluación constante de puestos, no hay muchas actividades de ocio extralaborales para los colaboradores y falta mayor énfasis en los incentivos. Cabe resaltar, que en la entrevista también se obtuvo la información de que los documentos administrativos no están actualizados, cuentan con una tecnología deficiente y que no todos los colaboradores tienen la experiencia suficiente para ocupar los cargos que la municipalidad, lo que genera que la gestión administrativa en la Municipalidad no se maneje de manera óptima.

Conclusiones

Se concluye de forma general que los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Santiago de Cao, de la Región Libertad, del año 2021 perciben su gestión administrativa en un nivel medio según se detalla en cada dimensión.

- La percepción de la gestión administrativa en la dimensión planificación tiene un nivel de eficiencia medio con un 64% (Tabla 2 y gráfico 1), debido a que los colaboradores afirman que la municipalidad tiene que mejorar la forma en que da a conocer su misión y visión, así como el reducir los tiempos en los procesos de las actividades para que éstas sean diseñadas para un mejor manejo de tiempo en la organización. Asimismo, se confirmó que estos tienen en cuenta los objetivos y metas de la Municipalidad, cuentan con indicadores para medir los procesos de la organización y políticas definidas que favorecen el desempeño, además que la programación de las actividades está relacionada con las funciones asignadas.

- Al determinar la percepción de la gestión administrativa en la dimensión organización, se observó que la perciben en un nivel de eficiencia medio con un 66% (Tabla 4 y gráfico 2), ya que falta mayor divulgación del organigrama de la Municipalidad hacia los colaboradores, así como tener un mejor orden para cumplir las funciones asignadas al pie de la letra y evitar duplicidad de cargos debido a falta de una evaluación de puestos periódica. En suma, tampoco cuentan con actividades de ocio ni con normas de seguridad internas en caso de algún desastre ni tienen comisión de seguridad dentro de la Municipalidad.

Sin embargo, hay una justa asignación de funciones, cuentan con un programa de incentivos según la calificación de cada colaborador, tienen una relación de personal actualizada a quienes hacen un seguimiento de actividades y existe un plan de prestaciones para el personal.

- La percepción de la gestión administrativa en la dimensión dirección se encuentra en un nivel de eficiencia medio con un 61% (Tabla 6 y gráfico 3) debido a que los

colaboradores afirman que la creatividad y la innovación no sirven como base para la realización de proyectos, lo que genera que estos no se sientan motivados al no contar con programas de incentivos suficientes. A su vez, no ven a su jefe como un líder por la falta de apoyo que reciben de su parte para el cumplimiento de sus funciones a pesar de que su comunicación se da forma adecuada y estos dan a conocer sus ideas de manera efectiva (Tabla 5).

- Por último, al conocer la percepción en la dimension control se determinó que se encuentra en un nivel de eficiencia medio al tener un 53% del total de respuestas (Tabla 8 y gráfico 4) debido que no cuentan con un sistema de mapeo para la llegada de cada usuario, lo que ocasiona que no se sientan satisfechos. Aún así, cuentan con controles financieros, presupuestales y tienen indicadores de medición de desempeño que permiten la actualización de sus sistemas de control (Tabla 7).

REFERENCIAS

- Adael, M. (2019). *Programa de Gestión Administrativa para mejorar la calidad de servicios de los trabajadores de la Unidad de Gestión Educativa Local Bagua*. Perú: Universida César Vallejo.
- Agüero, J. (2017). Teoría de la Administración: Un Campo Fragmentado y Multifacético. *Revista Científica "Visión de Futuro"*, 10.
- Arias, J.; Villasís, M.; Novales, M. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia México*, 63(2), 201-206.
- Caballero, K. (2018). *La percepción de la gestión administrativa del Servicio de Administración Tributaria de Lima, 2017*. Perú: Universidad César Vallejo.
- Calderon, E., Ramirez, A., & Ramirez, R. (2017). *La gestion administrativa en el desarrollo empresarial*. Ecuador: Escuela Superior Politécnica de Chimborazo, Ecuador.
- Chiavenato, E. (2006). *INTRODUCCION A LA TEORIA GENERAL DE LA ADMINISTRACIÓN*. México: McGraw -Hill Companies, Inc.
- Coronado, J. (2017). Escalas de medición. *Dialnet*.
- Duran, M y Mora, L. (2017). Elementos básicos sobre la gestión de calidad en turismo. *Ciencias económicas y empresariales*, 163-176. doi:10.23857/dc.v3i1.381
- Elizalde O. y Morales Á. (2017). *La gestión administrativa y calidad de atención del usuario de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, 2017*.
- ESAN Graduate School of Business. (03 de Noviembre de 2016). Conexión ESAN . Obtenido de <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/el-manejo-de-las-percepciones-en-la-gestion-de-personas>
- España, G. (2016). *Auditoria administrativa en el Área de Recursos Humanos para la empresa Brisas del Cristal en la ciudad de Montalvo*. Ecuador: Universidad Regional Autónoma de Los Andes.
- Gonzales, A. (2017). *La influencia de la Gestión Administrativa en la toma de decisiones de la universidad tecnologica del Perú s.a.c., los olivos 2017*. Perú: Universida César Vallejo.
- Hernández, H. (2011). *La gestión empresarial, un enfoque del siglo XX, desde las teorías administrativas científica, funcional, burocrática y de relaciones humanas*. Perú: Universidad Andina del Cusco.

- Huamán, E. (2018). *“La Gestión Administrativa en el Instituto de Educación Superior Tecnológico Público – Cajamarca, 2018”*. Perú: Universidad Privada del Norte.
- Ley N° 27972 (2003). Ley Orgánica de Municipalidades. Diario Oficial El Peruano, Lima, Perú, 27 de mayo de 2003.
- López, C. E. (2019). Gestión Administrativa y la Calidad de Servicios de Tecnología de Información en las Instituciones del Sector Público del Distrito de Tarapoto.
- López, L. (2004). Población Muestra y Muestreo. Punto Cero, 09(08), 69-74. Recuperado en 04 de julio de 2021, de http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762004000100012&lng=es&tlng=es.
- Martínez, M., & Silva, J. (2017). *Gestión Administrativa y la Toma de Decisiones en la Municipalidad Provincial de Zarumilla, Región Tumbes, 2016*. Perú: Universidad Nacional de Tumbes.
- Mata, A. (2019). Diseños de investigaciones con enfoque cuantitativo de tipo no experimental. Recuperado de : <https://investigaliacr.com/investigacion/disenos-de-investigaciones-con-enfoque-cuantitativo-de-tipo-no-experimental/>
- Matas, A. (2018). Diseño del formato de escalas tipo Likert: un estado de la cuestión. Scielo, 3.
- Mendoza, A. (2017). Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas empresa comerciales en la ciudad de Manta. *Dialnet*, 952.
- Monje, A. (2011). Metodología de la investigación cuantitativa y cualitativa. Colombia: Universidad Surcolombiana Facultad de Ciencias Sociales y Humanas Programa de Comunicación Social y Periodismo.
- Municipalidad Distrital Santiago de Cao. (2019). Recuperado munimdsc.gob.pe.
- Ortega, M. (2013). *Los Procesos Administrativos y la Gestión Administrativa en la Facultad de Ciencias Administrativas de la Universidad Técnica de Ambato*. Ecuador: Universidad Técnica de Ambato.
- Pedreira, J. (2016). *Influencia de la gestión administrativa en la estructura organizacional de la piladora " don vasquez" del cantón arenillas*. Ecuador: Universidad técnica de Machala.

- Peña & Padilla (2014). Percepción de la gestión administrativa y el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores en la empresa Servicios Postales del Perú S.A, Lima – 2014. Perú: Universidad César Vallejo.
- Rodríguez, J. (2017). Gestión administrativa y la satisfacción laboral de los trabajadores del Ministerio de la Producción periodo 2016. Perú: Universidad César Vallejo
- Rus, E. (2021). *Investigación descriptiva*. Economipedia.com
- Salazar, D. (2016). Planificación. ¿Éxito Gerencial? *Redalyc*, 2.
- Sánchez, A., & Yanez, E. (Setiembre de 2018). *Docplayer.es*. Obtenido de <https://docplayer.es/113133634-Universidad-de-guayaquil-facultad-de-filosofia-letras-y-ciencias-de-la-educacion.html>
- Tigua, V. (2015). *Gestión administrativa y su incidencia en el desempeño laboral del benemérito cuerpo de bomberos de la ciudad de quevedo 2015*. Ecuador: Universidad Técnica Estatal de Quevedo.
- Visalot, M. (2016) Percepción de la gestión administrativa y su relación con la cultura tributaria, en la Municipalidad Distrital de Nueva Cajamarca, Año 2016.
- Westreicher, G. (26 de Marzo de 2020). *Economipedia*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/ineficiencia.html>

ANEXOS

Anexo 1: GUIA DE PAUTAS PARA ENTREVISTA CON EL ALCALDE DE LA Y LA JEFA DE R.R.H.H. DEL MUNICIPIO

OBJETIVO

Lo que se busca es conocer la realidad problemática de la Gestión Administrativa en la Municipalidad Distrital Santiago de Cao, de la Región La Libertad, en el año 2021.

OBTENCION DE DATOS PERSONALES

- Nombre
- Cargo actual y trayectoria

INTRODUCCION

Somos estudiantes de la Universidad Privada del Norte y buscamos conocer su punto de vista sobre el tema. Por ello, siéntanse libre de transmitir su opinión en este espacio, pues no habrá respuestas correctas o incorrectas ya que buscamos que estas sean sinceras, las cuales se usarán solo para el presente trabajo en total anonimato.

INICIO

- ¿Podría indicarnos que entiende por gestión administrativa?
- ¿Considera que gestiona el área que maneja de forma adecuada?
- ¿Es importante la forma en la que sus subordinados perciben su gestión?

DESARROLLO

- Hablemos de cuáles son los principales problemas que presenta la Municipalidad para el desarrollo de sus funciones de manera correcta.
- Hablemos sobre la estructura organizacional.
- Hablemos sobre sus documentos administrativos

- Hablemos sobre la motivación e incentivos a los colaboradores
- Hablemos sobre el manejo de las finanzas

CIERRE

- Finalmente, ¿algún otro comentario u opinión que sea agregar?
- Agradecimiento por el tiempo brindado

Anexo 2: ENTREVISTA AL ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SANTIAGO DE CAO

OBTENCION DE DATOS PERSONALES

- Nombre: Genaro Vázquez Reyes
- Cargo actual: Alcalde de la Municipalidad
- Trayectoria: 4 años

INTRODUCCION

Somos estudiantes de la Universidad Privada del Norte y buscamos conocer su punto de vista sobre el tema. Por ello, siéntanse libre de transmitir su opinión en este espacio, pues no habrá respuestas correctas o incorrectas ya que buscamos que estas sean sinceras, las cuales se usarán solo para el presente trabajo en total anonimato.

INICIO

- ¿Podría indicarnos que entiende por gestión administrativa?

Son los procedimientos y actividades que son coordinadas para trabajar de manera óptima en una entidad y poder alcanzar los objetivos de esta.

- ¿Considera que gestiona el área que maneja de forma adecuada?

Trato de ser lo más organizado posible, pero aún falta mejorar algunos puntos, como mayor comunicación con el personal de las diferentes áreas.

- ¿Es importante la forma en la que sus subordinados perciben su gestión?

Sí, ya que eso nos ayuda a tener en cuenta aspectos que quizá los que dirigimos no podemos notar y de acuerdo a ello se pueden tomar las medidas respectivas.

DESARROLLO

- Hablemos de cuáles son los principales problemas que presenta la Municipalidad para el desarrollo de sus funciones de manera correcta.

Gran parte de los trabajadores, especialmente el personal obrero, el cual es un 44%, no conocen la misión ni visión de la municipalidad, lo cual considero que es importante para que estén al tanto de lo que la Municipalidad busca conseguir y para que se sientan identificados con la entidad. Por otro lado, falta más participación ciudadana y mejor atención a la población debido a que no contamos con los medios tecnológicos adecuados (aplicativos webs, encuestas, foros, blog, etc.),

- Hablemos sobre la estructura organizacional.

La estructura no es tan compleja, está encabezada por el Consejo Municipal y se está dividido en 7 órganos.

- Hablemos sobre sus documentos administrativos

Manejamos los siguientes documentos: ROF, CAP, PLSC, MPP, RASA, CUIS y TUPA, pero siento que falta mayor divulgación sobre estos documentos a los colaboradores, ya que no todos están al tanto de ellos.

- Hablemos sobre la motivación al personal e incentivos.

Se les entrega reconocimientos a los colaboradores más no incentivos monetarios adicionales, ya que ese tipo de consideración puede ser penado. Lo que sí existe en las municipalidades son los pactos colectivos, que se trata de una bonificación aprobada cada uno o dos años.

- Hablemos sobre el manejo financiero

Para el control de las finanzas y demás, se realiza una auditoría interna y contabilidad de costos, los cuales se vienen desarrollando de forma periódica.

CIERRE

- Finalmente, ¿algún otro comentario u opinión que sea agregar?

Respecto a la gestión administrativa en la Municipalidad, tratamos siempre de mantenernos organizados pero debido a la burocracia en la mayoría de procesos y debido a otros factores mencionados anteriormente, no siempre se puede laborar de manera óptima.

- Agradecimiento por el tiempo brindado.

Anexo 3: ENTREVISTA A LA JEFA DE R.R.H.H DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SANTIAGO DE CAO

OBTENCION DE DATOS PERSONALES

- Nombre: Vania Asencio Hidalgo
- Cargo actual: Jefa de Recursos Humanos
- Trayectoria: 4 años

INTRODUCCION

Somos estudiantes de la Universidad Privada del Norte y buscamos conocer su punto de vista sobre el tema. Por ello, siéntanse libre de transmitir su opinión en este espacio, pues no habrá respuestas correctas o incorrectas ya que buscamos que estas sean sinceras, las cuales se usarán solo para el presente trabajo en total anonimato.

INICIO

- ¿Podría indicarnos que entiende por gestión administrativa?

Son los procesos que dirigen una organización, empleando los recursos de una manera eficiente.

- ¿Considera que gestiona el área que maneja de forma adecuada?

Sí, trato de organizarme bien con mi equipo y tenemos mucha comunicación.

- ¿Es importante la forma en la que sus subordinados perciben su gestión?

Claro, es muy importante la opinión y percepción de los colaboradores para que se puedan tomar las medidas necesarias en caso haya una mala gestión o proceso.

DESARROLLO

- Hablemos de cuáles son los principales problemas que presenta la Municipalidad para el desarrollo de sus funciones de manera correcta.

El MOF no se cumple ni aplica de forma correcta ya que algunos colaboradores no tienen experiencia suficiente para ocupar los cargos que la municipalidad designa a pesar de que se realiza una evaluación de perfiles en el proceso de selección. Además, no contamos con herramientas avanzadas para manejar las bases de datos de forma detallada, solo usamos Excel Financiero y Word.

- Hablemos sobre la estructura organizacional.

Se tiene 7 órganos los cuales son: Órganos de Alta Dirección, Órganos Consultivos y de Coordinación Vecinal, Órgano de Control Institucional, Órgano de Defensa Judicial, Órganos de Asesoramiento, Órganos de Apoyo y Órganos de Línea.

- Hablemos sobre sus documentos administrativos

Sí manejamos documentos administrativos para que haya un orden en nuestros procesos, pero falta la actualización, del TUPA por ejemplo, que su última fecha de actualización fue el 2010 y ya no va acorde a la realidad que vivimos hoy en día y más aún por la pandemia. Además, que falta que los colaboradores tengan más conocimientos sobre estos documentos.

- Hablemos sobre la motivación al personal e incentivos.

Se les entrega reconocimientos en el día del trabajador y en el día de la madre. Además, se realiza pequeñas reuniones en fechas calendario para fortalecer la unión en los equipos.

- Hablemos sobre el manejo financiero

Considero que se viene realizando un buen manejo ya que la municipalidad se encuentra autosustentable en el presente año del estudio ya que existe un balance entre los ingresos y egresos que manejamos.

CIERRE

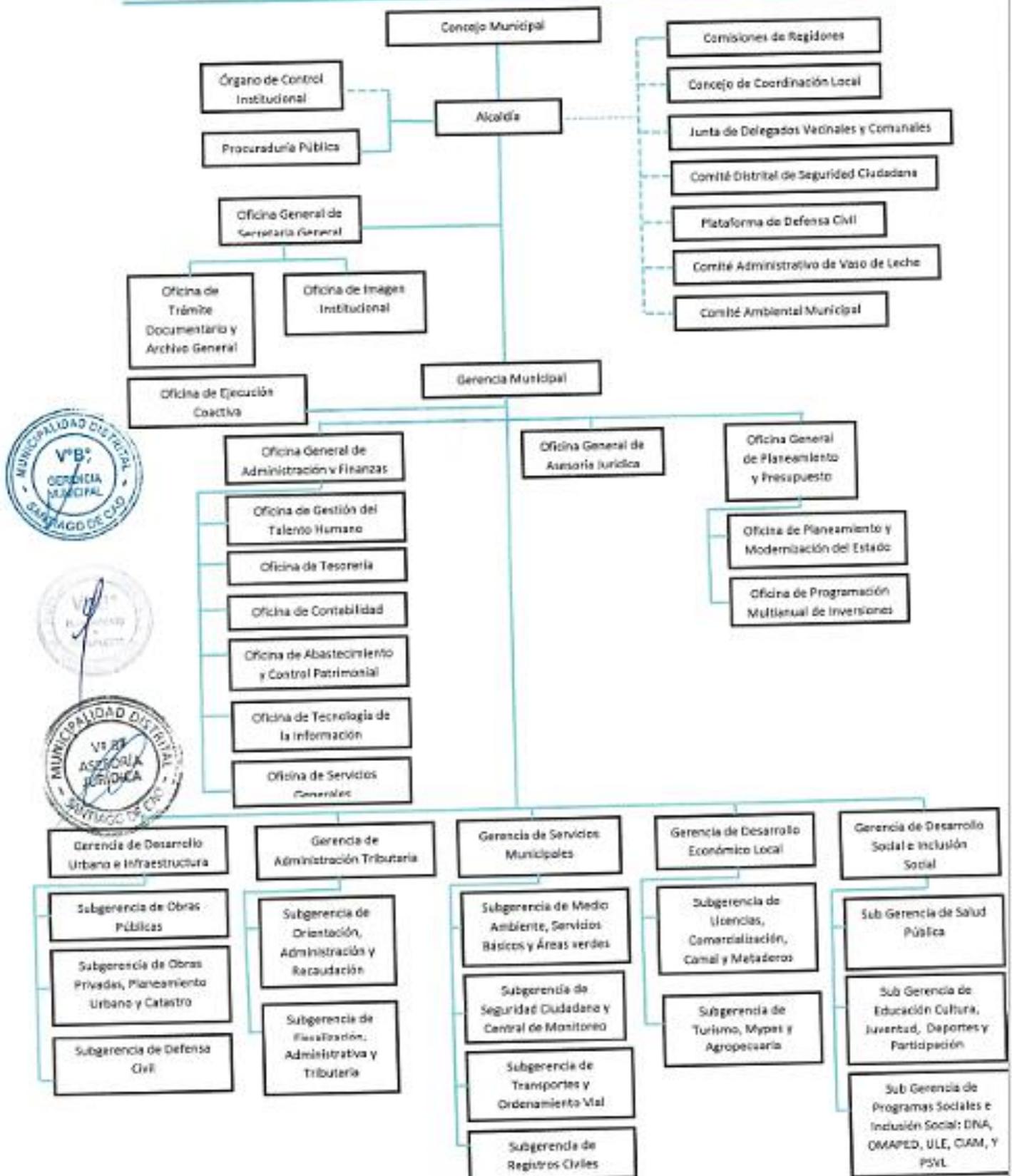
- Finalmente, ¿algún otro comentario u opinión que sea agregar?

Ninguno.

- Agradecimiento por el tiempo brindado

Anexo 4: Organigrama

Reglamento de Organización y Funciones "Municipalidad Distrital de Santiago de Cao"



Anexo 5: Cuestionario

Objetivo: El siguiente cuestionario tiene como objetivo contribuir a un trabajo de investigación analizando los puntos de percepción de la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Santiago de Cao.

Instrucción: Leer detenidamente los ítems del siguiente cuestionario y marcar según su opinión y de acuerdo a su caso con la mayor sinceridad posible.

PREGUNTAS / PUNTAJE	5 Definitivamente Sí	4 Probablemente Sí	3 Indeciso	2 Probablemente No	1 Definitivamente No
1. ¿Le indicaron cuál es la misión de la Municipalidad al momento de su inducción?					
2. ¿Le indicaron cuál es la visión de la Municipalidad al momento de su inducción?					
3. ¿Considera a los objetivos de la Municipalidad cómo suyos?					
4. ¿Conoce usted las metas que tiene la Municipalidad?					
5. ¿Cree que los procesos que se tiene reducen los tiempos de las actividades?					
6. ¿Tienen indicadores que midan los procesos de la Municipalidad?					
7. ¿La Municipalidad tiene políticas definidas?					
8. ¿Considera que las políticas favorecen a su desempeño dentro de su área?					
9. ¿Cree que la programación de las actividades está relaciona con las funciones de los trabajadores?					
10. ¿Los programas de actividades están diseñados para mejorar los tiempos?					
11. ¿Conoce usted el organigrama de la Municipalidad?					
12. ¿Considera usted que los cargos presentados en el organigrama se cumplen al pie de la letra?					
13. ¿Considera justa la asignación de funciones?					
14. ¿Cree usted que exista duplicidad de funciones en alguna de las áreas?					

15. ¿Se realiza una evaluación de los puestos?
16. ¿La Municipalidad cuenta con un programa de incentivos según la calificación del colaborador?
17. ¿Se cuenta con una relación del personal actualizada?
18. ¿La Municipalidad maneja un seguimiento de las actividades del personal?
19. ¿Existe algún plan de prestaciones para el personal?
20. ¿Cuentan con momentos de actividades deportivas?
21. ¿La Municipalidad tiene normas de seguridad internas en caso de algún desastre?
22. ¿Se tiene alguna comisión de seguridad dentro de la Municipalidad?
23. ¿Cree que la comunicación de los jefes y los colaboradores es la adecuada?
24. ¿Considera que la Municipalidad le permite comunicar de manera adecuada sus opiniones?
25. ¿Considera que su jefe es un líder?
26. ¿Siente que su líder lo apoya en sus funciones?
27. ¿Es la motivación una prioridad para la Municipalidad?
28. ¿La forma en que lo motivan y/o incentivan es suficiente?
29. ¿La Municipalidad fomenta la innovación y la creatividad para sus colaboradores?
30. ¿Cree que se toma en cuenta la creatividad e innovación para el desarrollo de los proyectos?
31. ¿Las decisiones se enfocan en cumplir los objetivos de la Municipalidad?
32. ¿El organigrama incide en la toma de decisiones?
33. ¿Cree usted que es eficiente el control que se da en las actividades dentro de su área?
34. ¿Está de acuerdo con la frecuencia con la que actualizan los sistemas de control de su área?
35. ¿Se cuenta con controles financieros, presupuestales y de medición de desempeño?
36. ¿Existe un sistema de mapeo para la atención que brinda la Municipalidad?

37. ¿Considera que se le brinda la suficiente atención a la satisfacción del usuario?

38. ¿Considera usted que la gestión administrativa de la Municipalidad es favorable?

FUENTE: Modelo de Franklin (2007) citado por Huamán (2018)

Anexo 6: Relación de colaboradores

RUC : 20185157921				
Empleador : MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SANTIAGO DE CAO				
Periodo : 2021				
Datos del Trabajador				
NUMERO	Apellido Paterno	Apellido Materno	Nombres	CARGO
1	ABANTO	MACHUCA	MAXIMO	OBRERO SERVICIOS GENERALES
2	ACUÑA	GARCIA	VIDAL ANCELMO	OBRERO SERVICIOS GENERALES
3	AGUILAR	ROJAS	MERCEDES GERARDO	OBRERO SERVICIOS GENERALES
4	AGUILAR	BRICEÑO	YONEL WILLIAM	JEFE DEFENSA CIVIL
5	AGUILAR	ARMAS	LILIANA ELIZABETH	RESPONSABLE CAJA - SANTIAGO DE CAO
6	AGUILAR	JULCA	JHOHAN PETER	RESPONSABLE DE CONTROL PATRIMONIAL
7	ALBITES	LAVADO	VILEIKA HELENA	INSPECTOR DE TRANSPORTES
8	ALFARO	RODRIGUEZ	ALBERTO KILDER	AGENTE DE SEGURIDAD CIUDADANA
9	ANDONAIRE	VARGAS	KATHERINE PATRICIA	ASISTENTE DE SECRETARIA GENERAL
10	ARANDA	BARTOLO	FELIX RAUL	OBRERO SERVICIOS GENERALES
11	ARIAS	MENDOZA	VICTOR DAVID	JEFE DE TESORERIA
12	ARROYO	BARRANTES	DOMINGO MANUEL	JEFE DE ALMACÉN
13	ARROYO	AGUILAR	MARIA DEL PILAR	APOYO SUBGERENCIA DE LICENCIAS,
14	ARROYO	LECCA	WILMER DANIEL	TEC ADMINISTRATIVO ADMINISTRACION
15	ARROYO	TAPIA	SEGUNDO TEODORO	OBRERO SERVICIOS GENERALES
16	ASENCIO	HIDALGO	VANIA LISSETHE	JEFE OFICINA DE GESTION DE TALENTO HUMANO
17	AVALOS	BLAS	JORGE FRANK	AGENTE DE SEGURIDAD CIUDADANA
18	BARRIOS	GONZALEZ	SHUGEY DEL CARMEN	INSPECTOR DE TRANSPORTES
19	BARTOLO	RODRIGUEZ	MIGUEL DE LOS SANTOS	OBRERO SERVICIOS GENERALES
20	BAZAN	TORRES	JORGE SANTOS	OBRERO SERVICIOS GENERALES
21	BEHERENDZON	CASTILLO	WILLY RONALD	JEFE DE URBANISMO Y CATASTRO
22	BELTRAN	CRUZ	ASENCIO SEBASTIAN	OBRERO SERVICIOS GENERALES
23	BRONCALES	VALLEJOS	MAYRA YULIANA	SECRETARIA GENERAL
24	CABALLERO	CALDERON	MIGUEL ANGEL	OBRERO SERVICIOS GENERALES
25	CABEL	GAMARRA	SEGUNDO VICTOR	OBRERO SERVICIOS GENERALES
26	CABEL	ARCE	CARMEN GERTRUDIS	PROCURADOR PÚBLICO MUNICIPAL
27	CABEL	GUTIERREZ	ROXANA PAOLA	OPERADOR DE CÁMARAS
28	CALDERON	RAMIREZ	SEGUNDO	POLICIA MUNICIPAL
29	CAMPOS	GARCIA	JOSE RAFAEL	OBRERO SERVICIOS GENERALES
30	CARBAJAL	ESPINOZA	CARLOS HUMBERTO	OBRERO SERVICIOS GENERALES
31	CARDENAS	BUSTAMANTE	CARLOS ENRIQUE	OBRERO SERVICIOS GENERALES
32	CARRASCO	CALDERON	NICOLAS JULIO	ASISTENTE DE MEDIOAMBIENTE
33	CARRION	BRICEÑO	PEDRO ENRIQUE	AGENTE DE SEGURIDAD CIUDADANA
34	CASTILLO	RODRIGUEZ	ROSALVITA	JEFE UNIDAD LOCAL DE EMPADRONAMIENTO
35	CASTILLO	MENDOZA	ELMER ILDEBRANDO	OBRERO SERVICIOS GENERALES
36	CASTILLO	ALFARO	MARIA CLEOFEMIA	OBRERO SERVICIOS GENERALES
38	CASTILLO	CAIGUARAICO	OSCAR ANTONIO	OBRERO SERVICIOS GENERALES

39	CASTILLO	DELGADO	MANUEL BERNARDO	OBRERO SERVICIOS GENERALES
40	CASTILLO	TORIBIO	PABLO LADISLAO	OBRERO SERVICIOS GENERALES
41	CASTILLO	QUINTANA	MAYRA ELIZABETH	SECRETARIA DE OCI
42	CENAS	ALVA	JAIME ANDRES	OBRERO SERVICIOS GENERALES
43	BLAS	LEON	RAFAEL	OBRERO SERVICIOS GENERALES
44	VALDERRAMA	MORENO	JOSE MARIANO	OBRERO SERVICIOS GENERALES
45	MEDINA	LEYVA	JULIO	OBRERO SERVICIOS GENERALES
46	CHARCAPE	PORTALES	ANA MELVA	OBRERO SERVICIOS GENERALES
47	CHAVEZ	CASTRO	LUIS ALBERTO	JEFE DE PLANEAMIENTO Y PRESUPUESTO
48	CHAVEZ	REYES	ROSA ELENA	JEFE DE ADMINISTRACION TRIBUTARIA
49	CIPRIANO	CASTILLO	MANUEL ALEJANDRO	TECNICO DE TECNOLOGIAS DE LA INFORMACION
50	COLLAZOS	IDROGO	MEYLING YEP	APOYO EN OFICINA DE MEDIOAMBIENTE
51	CONTRERAS	GONZALEZ	WALTER PEDRO	OBRERO SERVICIOS GENERALES
52	CRUZ	GUTIERREZ	LUCIA VICTORIA	OPERADOR DE CÁMARAS
53	CRUZ	SAUCEDO	FREDDY	JEFE DE OCI
54	CRUZ	FLORES	CLAUDIA MERCEDES	OPERADOR DE CÁMARAS
55	CUEVA	HOYOS	CESAR ALEX	JEFE DE FISCALIZACION
56	DE LA CRUZ	GARCIA	EDIFREL MICHAEL	AGENTE DE SEGURIDAD CIUDADANA
57	DELGADO	GOMEZ	MARCELA RAFAELA	OBRERO SERVICIOS GENERALES
58	DURAND	MARQUINA	JOSE ANTONIO	OPERADOR DE CÁMARAS
59	ELORREAGA	ARROYO	KELLY ESTHER	JEFE DE REGISTROS CIVILES
60	ESCALANTE	HIDALGO	ORESTES GUILLERMO	GERENTE MUNICIPAL
61	ESCALANTE	CRUZ	DANY WINTER	OBRERO SERVICIOS GENERALES
62	ESQUIVEL	CENAS	RAUL MERCEDES	OBRERO SERVICIOS GENERALES
63	ESTACIO	INFANTES	VICTOR	JEFE SEGURIDAD CIUDADANA
64	ESTELA	FERNANDEZ	LILIANA TERESA	SECRETARIA OFI ADMINISTRACION TRIBUTARIA
65	FERNANDEZ	MONTOYA	DIOMEDES JACINTO	OBRERO SERVICIOS GENERALES
66	FERNANDEZ	REYES	JOSE MANUEL	OBRERO SERVICIOS GENERALES
67	FERNANDEZ	SOLANO	ROQUE ASUNCION	JEFE SERVICIOS BÁSICOS
68	MARIÑOS	ROSALES	HECTOR ALEJANDRO	OBRERO SERVICIOS GENERALES
69	FERNANDEZ	CHARCAPE	MARICARMEN DEL PILAR	ASISTENTE DE ABASTECIMIENTO
70	GAMARRA	SOLANO	TOMAS MIGDONIO	FISCALIZADOR
71	GAMARRA	SOLANO	FRANCISCO JAVIER	OBRERO SERVICIOS GENERALES
72	GARCIA	DE RODRIGUEZ	ALBINA JESUS	APOYO OFICINA ADM TRIBUTARIA - STGO CAO
73	GARCIA	REAÑO	WILBERTO PABLO	TEC ADMINISTRATIVO OF TALENTO HUMANO
74	GARCIA	CRUZ	NATALI EVELIN	OPERADOR DE CÁMARAS
75	GARRO	ALVITEZ	CANDY YSABEL	JEFE DE IMAGEN INSTITUCIONAL
76	GELDRES	MARCHENA	ROSARIO DENNYD	TECNICO CONTABLE
77	GONZALES	SANCHEZ	LUIS HUMBERTO	OBRERO SERVICIOS GENERALES
78	GONZALES	ESQUIVEL	JOSE JULIO	OBRERO SERVICIOS GENERALES
79	GUERRERO	CASTILLO	LUIS EDWARD	VETERINARIO MUNICIPAL
80	GUTIERREZ	CHARCAPE	ANDRES FRANCISCO	OBRERO SERVICIOS GENERALES
81	GUTIERREZ	CHARCAPE	ELEODORO ANDRES	OBRERO SERVICIOS GENERALES
82	GUTIERREZ	CAMPOS	RAFAEL EDUARDO	TECNICO EN CONSTRUCCIÓN
83	HIPOLITO	AGUILAR	FREDDY ARTURO	AGENTE DE SEGURIDAD CIUDADANA
84	HIPOLITO	MORALES	YHONATAN YEFERSSON	AGENTE DE SEGURIDAD CIUDADANA
85	JARA	DE ATOCHE	DANILA FRANCISCA	OBRERO SERVICIOS GENERALES
86	JAUREGUI	SANCHEZ	LAURA JESUS	REGISTRADOR CIVILES
87	JULCA	VIDAL	VIRGILIO	OBRERO SERVICIOS GENERALES
88	OCHOA	COLUNCHE	EVARISTO	OBRERO SERVICIOS GENERALES
89	ASENCIO	ARIAS	JORGE	OBRERO SERVICIOS GENERALES
90	JUAREZ	RONDO	JOSE	AGENTE DE SEGURIDAD CIUDADANA

91	JULCA	REYES	FLOR MARIA	POLICIA MUNICIPAL
92	LA PORTILLA	GAMARRA	DIANA NATALY	SECRETARIA ASESORIA JURIDICA
93	LEDESMA	FERNANDEZ	FERNANDO WILLIAM	OBRERO SERVICIOS GENERALES
94	MAJO	JUAREZ	JUANA DEISY	JEFE DE CONTABILIDAD
95	MALPICA	DIAZ	WILLIAM JOSE	NOTIFICADOR-RECAUDADOR
96	MARQUINA	VALDERRAMA	VIRGILIO	OBRERO SERVICIOS GENERALES
97	MAURICIO	JACINTO	PABLO GENARO	OBRERO SERVICIOS GENERALES
98	MELENDEZ	MALCA	BERTHA RAFAELA	TEC ADMINISTRATIVO ADMINISTRACION
99	MERCADO	MARIÑOS	KARLA MARILYN	OPERADOR DE CÁMARAS
100	MONZON	CHACON	ROBERTO MARTIN	JEFE DE TRANSPORTES
101	MOYA	ALVA	ROBERT ALONSO	AGENTE DE SEGURIDAD CIUDADANA
102	NOVOA	VASQUEZ	SILVESTRE MELANIO	OBRERO SERVICIOS GENERALES
103	NUNJA	JAVES	JUAN ALBERTO	RESPONSABLE CAJA - CARTAVIO
104	NUNJA	CHARCAPE	RICHARD ROLANDO	AGENTE DE SEGURIDAD CIUDADANA
105	OLGUIN	PORTALES	GRACE ESTPHANIA	OPERADOR DE CÁMARAS
106	OLIVA	CALDERON	GENARO	OBRERO SERVICIOS GENERALES
107	OLORTIGA	ARENAS	JULIO	OBRERO SERVICIOS GENERALES
108	OTINIANO	PEREZ	SANTOS LEONARDO	OBRERO SERVICIOS GENERALES
109	PALMA	RUIZ	ROSARIO VICTOR	AGENTE DE SEGURIDAD CIUDADANA
110	PALOMINO	YEPES	JESSICA YOHANA	OBRERO SERVICIOS GENERALES
111	PAREDES	PIZAN	MANUEL VICTOR	OBRERO SERVICIOS GENERALES
112	PAREDES	NIETO	HEBERTH ALESSANDRO	OBRERO SERVICIOS GENERALES
113	PEREZ	GUERRA	CESAR ALBERTO	POLICIA MUNICIPAL
114	PEREZ	TRUJILLO	CONCEPCION	OBRERO SERVICIOS GENERALES
115	POLO	LEZAMA	SEGUNDO FRANCISCO	OBRERO SERVICIOS GENERALES
116	POLO	CRUZ	BARBARITA ELENA	OBRERO SERVICIOS GENERALES
117	QUEZADA	CHAVEZ	NURY AZUCENA	SECRETARIA DE SUB GERENCIA LICENCIAS
118	QUISPE	FAJARDO	DENIS JAVIER	JEFE DE ASESORIA JURIDICA
119	REYNA	GOMEZ	CESAR JOHNNY	OBRERO SERVICIOS GENERALES
120	RIVAS	ESQUIVEL	KARLA	ASISTENTE DE OMAPED
121	RIVASPLATA	SANCHEZ	CARLOS ALBERTO	NOTIFICADOR-RECAUDADOR
122	RODRIGUEZ	SANCHEZ	JACQUELINE MERCEDES	OBRERO SERVICIOS GENERALES
123	ROSAS	ROSAS	GLORIA ESTHER	OBRERO SERVICIOS GENERALES
124	SABANA	MENDEZ	JULIO ARNALDO	COORDINADOR PVL
125	SALVATIERRA	PAREDES	OCTAVIO	OBRERO SERVICIOS GENERALES
126	SANCHEZ	MAGAN	RAFAEL EUSEBIO	JEFE OMAPED
127	SANCHEZ	LOPEZ	FLOR DE MARIA	OBRERO SERVICIOS GENERALES
128	SANCHEZ	ALAYO	ANA MARIA	SECRETARIA DE GERENCIA DESARROLLO SOCIAL
129	SANCHEZ	VERGARA	MARIA ELIZABETH	RECAUDADOR CHIQUITOY
130	SANCHEZ	ARANDA	ANTONY	OBRERO SERVICIOS GENERALES
131	SANDOVAL	GARCIA	FRANCISCO ALEXANDER	OBRERO SERVICIOS GENERALES
132	SANTISTEBAN	TAPIA	WILLIAM ALEXANDER	GERENTE DE SERVICIOS MUNICIPALES
133	SANTOS	POLO	JUAN LUIS	AGENTE DE SEGURIDAD CIUDADANA
134	SOLANO	PEÑARAN	ANDRES ROLANDO	OBRERO SERVICIOS GENERALES
135	SUMARAN	FLORES	ROSMERY CIELO	TECNICO EN TRAMITE DOCUMENTARIO
136	TANDAYPAN	CHAVEZ	FELIPE SANTIAGO	OBRERO SERVICIOS GENERALES
137	TOLEDO	DE LA CRUZ	GRACIELA ELVIA	OBRERO SERVICIOS GENERALES
138	TORRES	ESCAMILO	TITO JOEL	OBRERO SERVICIOS GENERALES
139	VALDERRAMA	CALDERON	LORENZO BRYAN	OBRERO SERVICIOS GENERALES
140	VALLADARES	SANTISTEBAN	SANTIAGO CRUZ	OBRERO SERVICIOS GENERALES

141	VALVERDE	RONDO	TITO GUSTAVO	AGENTE DE SEGURIDAD CIUDADANA
142	VALVERDE	ALVARES	SANTOS	OBRERO SERVICIOS GENERALES
143	VARGAS	SANCHEZ	LUCIEL ALEXANDRA	GERENTE DE DESARROLLO URBANO E
144	VASQUEZ	GARCIA	GABRIEL DAGOBERTO	Sub gerente de orientación administración y recaudación
145	VASQUEZ	REYES	ALEX GENARO	ALCALDE DISTRITAL
146	VASQUEZ	VASQUEZ	MARIA HILDA	OBRERO SERVICIOS GENERALES
147	VEGA	GOMEZ	MARCOS MILAGROS	INSPECTOR DE TRANSPORTES
148	VERDI	SANTISTEBAN	ANGELICA GISELLA	TECNIA ENFERMERA POLICLINICO
149	VILLANUEVA	RODRIGUEZ	RUTH SARAIT	OPERADOR DE CÁMARAS
150	VILLARREAL	PAREDES	JUAN DIEGO	OBRERO SERVICIOS GENERALES
151	YPARRAGUIRRE	GOMEZ	CINTHYA	JEFE DE ABASTECIMIENTO
152	ZAVALA	MERINO	GEORGE EDDYNS	AGENTE DE SEGURIDAD CIUDADANA
153	ZAVALA	CARRION	GIANCARLO JAVIER	OPERADOR DE CÁMARAS
154	ZURITA	LEIVA	CHRISTIAN ADRIAN	AGENTE DE SEGURIDAD CIUDADANA

- **Anexo 7: Validación de experto 1**

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Título de la investigación:	"Percepción de la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Santiago de Cao, de la región La Libertad, en el año 2021"
Línea de investigación:	Desarrollo sostenible y gestión empresarial
El instrumento de medición pertenece a la variable:	Percepción de la Gestión Administrativa

Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "x" en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.

Items	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	X		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
6	¿La redacción de las preguntas tienen un sentido coherente y no están sesgadas?	X		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	X		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	X		

Sugerencias:

Nombre completo: María del Carmen D'Angelo Panizo
 DNI: 17917596
 Profesión: Licenciada en Administración
 Grado: Maestro en Administración de Empresas



Firma del Experto

- **Anexo 8: Validación de experto 2**

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Título de la investigación:	"Percepción de la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Santiago de Cao, de la región La Libertad, en el año 2021"
Línea de investigación:	Desarrollo sostenible y gestión empresarial
El instrumento de medición pertenece a la variable:	Percepción de la Gestión Administrativa

Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "x" en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.

Items	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	X		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
6	¿La redacción de las preguntas tienen un sentido coherente y no están sesgadas?	X		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	X		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	X		

Sugerencias:

Nombre completo: Jean Zapata Rojas
 DNI: 25820150
 Profesión: Docente
 Grado: Doctor



Firma del experto

• **Anexo 9: Validación de experto 3**

VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS

Título de la investigación:	"La gestión administrativa y su incidencia en la toma de decisiones en la Municipalidad Distrital de Santiago de Cao, de la región La Libertad, en el año 2020"	
Línea de investigación:	Desarrollo sostenible y gestión empresarial	
El instrumento de medición pertenece a la variable:	Percepción de la gestión Administrativa	

Mediante la matriz de evaluación de expertos, Ud. tiene la facultad de evaluar cada una de las preguntas marcando con una "x" en las columnas de SÍ o NO. Asimismo, le exhortamos en la corrección de los ítems, indicando sus observaciones y/o sugerencias, con la finalidad de mejorar la coherencia de las preguntas sobre la variable en estudio.

Items	Preguntas	Aprecia		Observaciones
		SÍ	NO	
1	¿El instrumento de medición presenta el diseño adecuado?	X		
2	¿El instrumento de recolección de datos tiene relación con el título de la investigación?	X		
3	¿En el instrumento de recolección de datos se mencionan las variables de investigación?	X		
4	¿El instrumento de recolección de datos facilitará el logro de los objetivos de la investigación?	X		
5	¿El instrumento de recolección de datos se relaciona con las variables de estudio?	X		
6	¿La redacción de las preguntas tienen un sentido coherente y no están sesgadas?	X		
7	¿Cada una de las preguntas del instrumento de medición se relaciona con cada uno de los elementos de los indicadores?	X		
8	¿El diseño del instrumento de medición facilitará el análisis y procesamiento de datos?	X		
9	¿Son entendibles las alternativas de respuesta del instrumento de medición?	X		
10	¿El instrumento de medición será accesible a la población sujeto de estudio?	X		
11	¿El instrumento de medición es claro, preciso y sencillo de responder para, de esta manera, obtener los datos requeridos?	X		

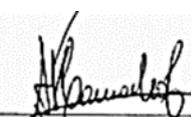
Sugerencias:

Nombre completo: Arturo Francisco Camacho Gayoso

DNI: 19099510

Profesión: Licenciado en Administración

Grado: Magister en Administración



Firma del Experto

• **Anexo 10: Matriz de Consistencia**

Título: “La percepción de la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Santiago de Cao, de la región La Libertad, en el año 2021”					
Problema	Hipótesis	Objetivos	Variable	Metodología	Población
¿Cómo se percibe la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Santiago de Cao, de la región La Libertad, en el año 2021?	La gestión administrativa es percibida de manera ineficiente en la Municipalidad Distrital de Santiago de Cao, de la región La Libertad, en el año 2021.	Generales	Percepción de la Gestión Administrativa	Tipo de Investigación: Descriptiva	Los trabajadores de la municipalidad distrital de Santiago de Cao, de la Región La Libertad, en el año 2021.
		Específicos			
		<ul style="list-style-type: none"> • Conocer la percepción de la gestión administrativa en la dimensión planificación. · Conocer la percepción de la gestión administrativa en la dimensión organización. · Conocer la percepción de la gestión administrativa en la dimensión dirección. · Conocer la percepción de la gestión administrativa en la dimensión control. 		Diseño: No Experimental	Muestra
				Técnica: Encuesta Entrevista	El personal conformado por 154 personas, de la municipalidad distrital de Santiago de Cao, de la Región La Libertad, en el año 2021.
				Instrumento: Cuestionario Guía de pautas	
				Método de análisis de datos: Baremación	

• **Anexo 11: Matriz de Operacionalización de Variables**

Título: “La percepción de la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Santiago de Cao, de la región La Libertad, en el año 2021”					
Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Percepción de la Gestión Administrativa	Hernández (2011) afirma que el concepto de gestión administrativa ha evolucionado en la medida que el hombre ha avanzado en la consecución de nuevas tecnologías y relaciones para el mejoramiento de nuevos productos y servicios, en la satisfacción de un mercado cada día en crecimiento y complejo.	La gestión administrativa tiene un carácter sistémico, al ser portadora de acciones orientadas al logro de los objetivos a través del cumplimiento de las funciones clásicas de la gestión en el proceso administrativo: planear, organizar, dirigir y controlar. (Mendoza, 2017, p. 952).	Planeación	Visión y Misión	1 = Definitivamente no 2 = Probablemente no 3 = Indeciso 4 = Probablemente sí
				Objetivos y metas	
				Procesos	
				Políticas	
			Organización	Estructura organizacional	5 = Definitivamente sí
				Funciones	
				Análisis de puestos	
				Control de Personal	
			Dirección	Prestaciones	
				Seguridad	
				Comunicación	
				Liderazgo	
Control	Motivación				
	Innovación				
	Toma de Decisiones				
	Sistemas				
	Herramientas				
	Calidad				

- Anexo 12: Matriz de Instrumentos**

Variable	Dimensión	Indicador	Ítem	Opción de respuesta de población				
				5 Definitiva mente Sí	4 Probable mente Sí	3 Indeciso	2 Probable mente No	1 Definitiva mente No
Percepción de la Gestión Administrativa	Planeación	Visión y Misión	1 y 2					
		Objetivos y metas	3 y 4					
		Procesos	5 y 6					
		Políticas	7 y 8					
	Programas	9 y 10						
	Organización	Estructura organizacional	11 y 12					
			Funciones	13 y 14				
		Análisis de puestos	15 y 16					
		Control de personal	17 y 18					
		Prestaciones	19 y 20					
		Seguridad	21 y 22					
	Dirección	Comunicación	23 y 24					
			Liderazgo	25 y 26				
		Motivación	27 y 28					
		Innovación	29 y 30					
		Toma de decisiones	31 y 32					
	Control	Sistemas	33 y 34					
			Herramientas	35 y 36				
Calidad		37 y 38						

Anexo 13: Base de datos de la Dimensión Planificación

PERCEPCIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA													
Nº	DIMENSIÓN 1 : PLANIFICACIÓN											SUMA	NIVEL
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10			
1	5	5	5	5	2	2	2	2	2	2	32	Medio	
2	4	4	5	5	4	3	4	4	4	4	41	Alto	
3	5	5	5	5	5	1	5	5	5	5	46	Alto	
4	5	4	5	4	4	5	5	5	5	4	46	Alto	
5	1	1	5	4	1	1	1	3	4	4	25	Medio	
6	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	49	Alto	
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	Alto	
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	Alto	
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	Alto	
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	Alto	
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	Alto	
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	Alto	
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	Alto	
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	Alto	
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	Alto	
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	Alto	
17	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	Alto	
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	Alto	
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	Alto	
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	Alto	
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	Alto	
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	Alto	
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	Alto	
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	Alto	
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	Alto	
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	Alto	
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	Alto	
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	Alto	
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	Alto	
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	Alto	
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	Alto	
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	Alto	
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	Alto	
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	Alto	
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	Alto	
36	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	Alto	
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	Alto	
38	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	39	Alto	
39	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	29	Medio	
40	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	29	Medio	
41	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	34	Medio	
42	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	39	Alto	
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	Alto	
44	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	37	Medio	
45	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	38	Alto	

46	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	38	Alto
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	Alto
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	Alto
49	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	39	Alto
50	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	38	Alto
51	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	37	Medio
52	3	3	4	4	3	4	4	2	2	2	31	Medio
53	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	37	Medio
54	3	3	4	4	3	4	4	2	2	2	31	Medio
55	3	3	4	4	3	4	4	3	2	3	33	Medio
56	3	3	4	4	3	4	4	2	2	2	31	Medio
57	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	37	Medio
58	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	39	Alto
59	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	39	Alto
60	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	Alto
61	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	Alto
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	Alto
63	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	38	Alto
64	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	38	Alto
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	38	Alto
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	38	Alto
67	4	4	4	4	2	4	4	4	4	2	36	Medio
68	3	3	4	4	2	4	4	4	4	2	34	Medio
69	3	3	4	4	2	4	4	4	4	2	34	Medio
70	3	3	4	4	2	4	4	4	4	2	34	Medio
71	3	3	4	4	2	4	4	4	4	2	34	Medio
72	3	3	4	4	2	4	4	4	4	2	34	Medio
73	3	3	4	4	2	4	4	4	4	4	36	Medio
74	3	3	4	4	2	4	4	4	4	4	36	Medio
75	3	3	4	4	2	4	4	4	4	4	36	Medio
76	3	3	4	4	2	4	4	4	4	4	36	Medio
77	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	37	Medio
78	3	3	4	4	3	4	4	2	4	4	35	Medio
79	3	3	4	4	3	4	4	2	4	4	35	Medio
80	3	3	4	2	3	4	4	2	4	4	33	Medio
81	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	37	Medio
82	3	3	4	4	3	4	4	4	4	4	37	Medio
83	3	3	2	4	3	2	4	2	2	2	27	Medio
84	3	3	4	4	3	4	4	4	4	2	35	Medio
85	3	3	4	4	4	4	4	4	4	2	36	Medio
86	3	3	4	4	4	4	4	4	4	2	36	Medio
87	3	3	4	4	3	4	4	4	4	2	35	Medio
88	3	3	4	4	3	4	4	4	4	2	35	Medio
89	3	3	4	2	3	3	3	4	4	2	31	Medio
90	3	3	4	4	3	4	4	4	4	2	35	Medio
91	3	3	4	4	3	4	4	4	4	2	35	Medio
92	3	3	4	4	3	4	4	4	4	2	35	Medio
93	3	3	4	4	3	4	4	4	4	2	35	Medio
94	3	3	4	4	3	4	4	4	4	2	35	Medio
95	3	3	4	4	3	4	4	4	4	2	35	Medio

96	4	4	2	4	2	4	4	2	4	2	32	Medio
97	4	4	2	2	2	4	4	2	4	2	30	Medio
98	4	4	4	4	4	2	4	4	4	2	36	Medio
99	3	3	4	4	4	4	4	4	4	2	36	Medio
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	38	Alto
101	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	38	Alto
102	5	5	5	5	2	4	4	4	5	2	41	Alto
103	3	3	5	5	2	4	4	4	4	2	36	Medio
104	3	3	4	4	2	4	4	4	4	2	34	Medio
105	3	3	4	4	2	4	4	4	4	2	34	Medio
106	3	3	4	4	2	4	4	4	4	2	34	Medio
107	3	3	4	4	2	4	4	4	4	2	34	Medio
108	3	3	4	4	2	4	4	4	4	2	34	Medio
109	2	2	4	4	2	4	4	4	4	2	32	Medio
110	2	2	4	4	2	4	4	4	4	2	32	Medio
111	2	2	4	4	2	4	4	4	4	2	32	Medio
112	2	2	4	4	2	4	4	4	4	2	32	Medio
113	2	2	4	4	2	4	4	4	4	2	32	Medio
114	2	2	4	4	2	4	4	4	4	2	32	Medio
115	2	2	4	4	2	4	4	4	4	2	32	Medio
116	2	2	4	4	2	4	4	4	4	2	32	Medio
117	2	2	4	4	2	4	4	4	4	2	32	Medio
118	2	2	4	4	2	4	4	4	4	2	32	Medio
119	2	2	4	4	2	4	4	4	4	2	32	Medio
120	2	2	4	4	2	4	4	4	4	2	32	Medio
121	2	2	4	4	2	4	4	4	4	2	32	Medio
122	2	2	4	4	2	4	4	4	4	2	32	Medio
123	2	2	4	4	2	4	4	4	4	2	32	Medio
124	2	2	4	4	2	4	4	4	4	2	32	Medio
125	2	2	4	4	2	4	4	4	3	2	31	Medio
126	2	2	4	4	2	4	4	4	3	2	31	Medio
127	2	2	4	4	2	4	4	4	3	2	31	Medio
128	2	2	4	4	2	4	4	4	3	2	31	Medio
129	2	2	4	4	2	4	4	4	3	2	31	Medio
130	2	2	4	4	2	4	4	4	3	2	31	Medio
131	2	2	4	4	2	4	4	4	3	2	31	Medio
132	2	2	4	4	2	3	4	4	3	2	30	Medio
133	2	2	4	4	2	3	4	4	3	2	30	Medio
134	2	2	4	4	2	3	4	4	3	2	30	Medio
135	2	2	4	4	2	3	4	4	4	2	31	Medio
136	2	2	4	4	2	3	4	4	3	2	30	Medio
137	2	2	4	4	2	3	4	4	3	2	30	Medio
138	2	2	4	4	2	3	4	4	3	2	30	Medio
139	2	2	4	4	2	3	4	4	4	2	31	Medio
140	2	2	4	4	2	3	4	4	4	2	31	Medio
141	2	2	4	4	2	3	2	4	4	2	29	Medio
142	2	2	4	4	2	3	2	4	4	2	29	Medio
143	2	2	4	4	2	3	2	4	4	2	29	Medio
144	2	2	4	4	2	3	2	4	4	2	29	Medio
145	2	2	4	4	2	4	2	2	2	2	26	Medio

146	2	2	4	4	2	4	2	2	2	2	26	Medio
147	2	2	4	4	2	4	2	2	2	2	26	Medio
148	2	2	4	4	2	4	2	2	2	2	26	Medio
149	2	4	4	4	2	4	2	2	2	3	29	Medio
150	2	4	4	4	2	3	2	2	2	3	28	Medio
151	2	4	4	4	2	2	2	2	2	3	27	Medio
152	2	4	4	4	2	2	3	2	2	3	28	Medio
153	2	4	4	2	2	2	3	4	2	3	28	Medio
154	2	4	2	2	2	3	3	4	2	3	27	Medio
PROMEDIO POR RESPUESTA											PROMEDIO GENERAL	NIVEL GENERAL
3.2	3.2	4.1	4.0	3.0	3.8	3.9	3.8	3.8	3.0	35.8	Medio	

DIMENSIÓN 1		
NIVEL	CANTIDAD	%
BAJO	0	0%
MEDIO	98	64%
ALTO	56	36%
TOTAL	154	100%

CANTIDAD POR RESPUESTA											
D.S	16	15	19	17	12	13	14	14	15	13	
P.S	42	50	128	130	45	112	120	117	107	51	
I	49	48	3	0	30	21	7	5	16	10	
P.N	46	40	4	7	66	6	12	18	16	80	
D.N	1	1	0	0	1	2	1	0	0	0	
TOTAL	154										

Anexo 14: Base de datos de la Dimensión Organización

PERCEPCIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA														
Nº	DIMENSIÓN 2: ORGANIZACIÓN												SUMA	NIVEL
	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22		
1	5	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	27	Bajo
2	4	4	3	3	4	3	4	4	4	3	5	4	45	Medio
3	5	2	5	5	2	1	5	2	1	1	3	5	37	Medio
4	5	5	5	4	5	1	5	5	1	1	5	2	44	Medio
5	5	2	3	4	1	1	4	2	1	2	4	4	33	Medio
6	5	5	5	2	4	4	4	4	4	4	3	3	47	Alto
7	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	58	Alto
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	59	Alto
9	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	57	Alto
10	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	57	Alto
11	5	5	5	2	5	5	5	5	5	5	5	5	57	Alto
12	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	56	Alto
13	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	59	Alto
14	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	56	Alto
15	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	56	Alto
16	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	56	Alto
17	5	5	5	1	5	5	5	5	5	5	5	5	56	Alto
18	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	46	Alto
19	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	45	Medio
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	Alto
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	Alto
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	Alto
23	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	47	Alto
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	Alto
25	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	46	Alto
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	Alto
27	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	47	Alto
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	Alto
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	Alto
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	Alto
31	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	47	Alto
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	Alto
33	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	46	Alto
34	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	47	Alto
35	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	47	Alto
36	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	38	Medio
37	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	Alto
38	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	47	Alto
39	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36	Medio
40	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	36	Medio
41	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	33	Medio
42	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	44	Medio
43	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	47	Alto
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	Alto
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	Alto

46	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	46	Alto
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	Alto
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	Alto
49	4	4	4	2	4	4	4	4	2	2	2	3	39	Medio
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	Alto
51	4	4	4	2	4	4	3	3	4	4	4	4	44	Medio
52	2	2	2	2	4	4	4	4	2	2	2	2	32	Medio
53	4	3	4	2	4	3	4	3	4	3	4	3	41	Medio
54	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	3	3	32	Medio
55	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	46	Alto
56	4	4	4	2	4	2	4	4	4	2	4	4	42	Medio
57	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	4	34	Medio
58	4	4	4	2	4	4	4	4	2	2	2	2	38	Medio
59	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	30	Medio
60	4	4	4	2	4	4	4	4	2	2	4	4	42	Medio
61	4	4	4	2	4	4	4	2	4	2	2	2	38	Medio
62	3	4	4	2	4	4	4	4	4	2	4	4	43	Medio
63	3	4	4	2	4	4	4	4	4	2	4	5	44	Medio
64	3	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	45	Medio
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	46	Alto
66	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	4	4	44	Medio
67	4	4	2	2	4	4	4	4	4	2	4	4	42	Medio
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	Alto
69	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	46	Alto
70	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	46	Alto
71	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	46	Alto
72	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	4	4	44	Medio
73	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	4	4	44	Medio
74	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	4	4	44	Medio
75	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	4	4	44	Medio
76	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	4	4	44	Medio
77	3	3	3	3	3	2	4	4	3	2	2	3	35	Medio
78	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	44	Medio
79	4	4	4	2	4	4	4	2	2	2	4	4	40	Medio
80	3	4	4	2	4	4	4	4	4	2	4	4	43	Medio
81	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	4	4	44	Medio
82	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	4	4	44	Medio
83	4	4	2	4	2	4	4	4	2	3	4	4	41	Medio
84	4	4	4	2	4	4	3	3	4	2	3	4	41	Medio
85	4	4	4	2	4	3	3	4	4	2	4	4	42	Medio
86	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	48	Alto
87	4	4	4	2	3	4	4	4	4	2	4	4	43	Medio
88	4	4	4	2	4	2	3	3	4	4	2	4	40	Medio
89	4	3	4	2	4	4	4	4	4	2	4	3	42	Medio
90	3	2	4	2	4	2	4	2	2	2	4	4	35	Medio
91	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	46	Alto
92	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	46	Alto
93	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	4	4	44	Medio
94	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	4	4	44	Medio
95	4	4	4	2	4	4	4	4	4	2	4	4	44	Medio

96	4	2	2	2	4	4	4	4	4	2	4	4	40	Medio
97	4	4	2	2	4	2	2	2	2	2	4	4	34	Medio
98	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	46	Alto
99	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	46	Alto
100	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	46	Alto
101	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	46	Alto
102	5	5	5	5	2	4	4	4	5	2	2	2	45	Medio
103	3	3	5	5	2	4	4	4	4	2	2	2	40	Medio
104	3	3	4	4	2	4	4	4	4	2	2	2	38	Medio
105	3	3	4	4	2	4	4	4	4	2	2	2	38	Medio
106	3	3	4	4	2	4	4	4	4	2	2	2	38	Medio
107	3	3	4	4	2	4	4	4	4	2	2	2	38	Medio
108	3	3	4	4	2	4	4	4	4	2	2	2	38	Medio
109	2	2	4	4	2	4	4	4	4	2	2	2	36	Medio
110	2	2	4	4	2	4	4	4	4	2	2	2	36	Medio
111	2	2	4	4	2	4	4	4	4	2	2	2	36	Medio
112	2	2	4	4	2	4	4	4	4	2	2	2	36	Medio
113	2	2	4	4	2	4	4	4	4	2	2	2	36	Medio
114	2	2	4	4	2	4	4	4	4	2	2	2	36	Medio
115	2	2	4	4	2	4	4	4	4	2	2	2	36	Medio
116	2	2	4	4	2	4	4	4	4	2	2	2	36	Medio
117	2	2	4	4	2	4	4	4	4	2	2	2	36	Medio
118	2	2	4	4	2	4	4	4	4	2	2	2	36	Medio
119	2	2	4	4	2	4	4	4	4	2	2	2	36	Medio
120	2	2	4	4	2	4	4	4	4	2	2	2	36	Medio
121	2	2	4	4	2	4	4	4	4	2	2	2	36	Medio
122	2	2	4	4	2	4	4	4	4	2	2	2	36	Medio
123	2	2	4	4	2	4	4	4	4	2	2	2	36	Medio
124	2	2	4	4	2	4	4	4	4	2	2	2	36	Medio
125	2	2	4	4	2	4	4	4	3	2	2	2	35	Medio
126	2	2	4	4	2	4	4	4	3	2	2	2	35	Medio
127	2	2	4	4	2	4	4	4	3	2	2	2	35	Medio
128	2	2	4	4	2	4	4	4	3	2	2	2	35	Medio
129	2	2	4	4	2	4	4	4	3	2	2	2	35	Medio
130	2	2	4	4	2	4	4	4	3	2	2	2	35	Medio
131	2	2	4	4	2	4	4	4	3	2	2	2	35	Medio
132	2	2	4	4	2	3	4	4	3	2	2	2	34	Medio
133	2	2	4	4	2	3	4	4	3	2	2	2	34	Medio
134	2	2	4	4	2	3	4	4	3	2	2	2	34	Medio
135	2	2	4	4	2	3	4	4	4	2	2	2	35	Medio
136	2	2	4	4	2	3	4	4	3	2	2	2	34	Medio
137	2	2	4	4	2	3	4	4	3	2	2	2	34	Medio
138	2	2	4	4	2	3	4	4	3	2	2	2	34	Medio
139	2	2	4	4	2	3	4	4	4	2	2	2	35	Medio
140	2	2	4	4	2	3	4	4	4	2	2	2	35	Medio
141	2	2	4	4	2	3	2	4	4	2	2	2	33	Medio
142	2	2	4	4	2	3	2	4	4	2	2	2	33	Medio
143	2	2	4	4	2	3	2	4	4	2	2	2	33	Medio
144	2	2	4	4	2	3	2	4	4	2	2	2	33	Medio
145	2	2	4	4	2	4	2	2	2	2	2	2	30	Medio

146	2	2	4	4	2	4	2	2	2	2	2	2	30	Medio
147	2	2	4	4	2	4	2	2	2	2	2	2	30	Medio
148	2	2	4	4	2	4	2	2	2	2	2	2	30	Medio
149	2	4	4	4	2	4	2	2	2	3	3	3	35	Medio
150	2	4	4	4	2	3	2	2	2	3	3	3	34	Medio
151	2	4	4	4	2	2	2	2	2	3	3	3	33	Medio
152	2	4	4	4	2	2	3	2	2	3	3	3	34	Medio
153	2	4	4	2	2	2	3	4	2	3	3	3	34	Medio
154	2	4	2	2	2	3	3	4	2	3	3	3	33	Medio
PROMEDIO POR RESPUESTA													PROMEDIO GENERAL	NIVEL GENERAL
3.4	3.4	4.0	3.1	3.3	3.7	3.8	3.8	3.6	2.8	3.2	3.3	41.4	Medio	

DIMENSIÓN 2		
NIVEL	CANTIDAD	%
BAJO	1	1%
MEDIO	102	66%
ALTO	51	33%
TOTAL	154	100%

CANTIDAD POR RESPUESTA													
D.S	17	14	16	4	12	11	13	12	12	11	11	13	
P.S	75	82	124	77	76	105	114	116	98	41	72	71	
I	15	12	7	12	6	22	11	8	19	14	14	16	
P.N	47	46	7	55	59	13	16	18	22	86	57	54	
D.N	0	0	0	6	1	3	0	0	3	2	0	0	
TOTAL	154												

Anexo 15: Base de datos de la Dimensión Dirección

PERCEPCIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA													
Nº	DIMENSIÓN 3 : DIRECCIÓN											SUMA	NIVEL
	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32			
1	2	2	4	4	4	4	5	5	5	2	37	Medio	
2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	39	Alto	
3	5	3	5	5	5	2	5	2	3	3	38	Alto	
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	Alto	
5	5	4	3	2	5	2	5	1	2	4	33	Medio	
6	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	49	Alto	
7	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	Alto	
8	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	Alto	
9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	Alto	
10	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	Alto	
11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	Alto	
12	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	Alto	
13	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	Alto	
14	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	Alto	
15	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	Alto	
16	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	50	Alto	
17	5	5	5	5	5	5	2	5	5	5	47	Alto	
18	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	Alto	
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	Alto	
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	Alto	
21	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	Alto	
22	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	Alto	
23	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	Alto	
24	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	Alto	
25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	Alto	
26	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	Alto	
27	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	Alto	
28	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	Alto	
29	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	Alto	
30	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	Alto	
31	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	Alto	
32	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	Alto	
33	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	Alto	
34	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	Alto	
35	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	Alto	
36	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	40	Alto	
37	4	4	4	4	4	4	5	4	3	4	40	Alto	
38	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	Alto	
39	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	Medio	
40	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	31	Medio	
41	2	4	3	4	3	4	1	3	4	4	32	Medio	
42	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	29	Medio	
43	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	Alto	
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	Alto	
45	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	Alto	

46	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	Alto
47	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	Alto
48	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	Alto
49	5	4	3	5	4	3	5	4	4	4	41	Alto
50	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	Alto
51	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	Alto
52	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	Alto
53	4	3	4	3	4	4	4	3	2	3	34	Medio
54	2	3	4	3	2	3	4	2	3	4	30	Medio
55	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	24	Medio
56	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	Medio
57	4	4	4	2	2	2	2	2	4	4	30	Medio
58	3	3	2	2	4	2	4	2	4	2	28	Medio
59	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	28	Medio
60	4	4	4	4	4	2	2	2	2	4	32	Medio
61	4	4	4	4	2	2	2	2	4	4	32	Medio
62	4	4	4	4	4	2	2	2	4	4	34	Medio
63	4	4	4	4	4	2	4	2	4	4	36	Medio
64	4	4	4	4	4	2	2	2	4	4	34	Medio
65	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30	Medio
66	4	4	4	4	4	2	2	2	4	4	34	Medio
67	4	4	4	4	2	2	2	2	4	4	32	Medio
68	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	36	Medio
69	4	4	4	4	4	2	2	2	4	4	34	Medio
70	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	36	Medio
71	4	4	4	4	4	4	2	3	3	3	35	Medio
72	4	4	4	4	4	2	2	2	4	4	34	Medio
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	Alto
74	4	4	4	4	3	4	3	3	2	4	35	Medio
75	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	35	Medio
76	4	4	4	4	2	2	2	2	4	4	32	Medio
77	3	2	3	2	3	2	4	3	2	4	28	Medio
78	3	2	2	3	3	3	2	2	4	4	28	Medio
79	4	4	3	3	3	3	3	2	4	4	33	Medio
80	4	4	3	3	3	2	2	2	4	4	31	Medio
81	4	4	4	3	2	2	3	4	3	4	33	Medio
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	38	Alto
83	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	24	Medio
84	3	3	3	4	3	2	2	2	4	4	30	Medio
85	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	24	Medio
86	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2	37	Medio
87	4	4	2	2	2	2	2	2	4	4	28	Medio
88	4	2	2	2	2	2	2	2	4	4	26	Medio
89	4	2	2	2	2	2	2	2	4	4	26	Medio
90	3	2	2	2	2	2	2	2	4	4	25	Medio
91	4	3	4	3	4	2	2	2	4	4	32	Medio
92	4	4	2	2	2	2	2	2	4	4	28	Medio
93	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	Alto
94	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	24	Medio
95	4	4	2	3	3	3	2	2	4	4	31	Medio

96	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	24	Medio
97	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	24	Medio
98	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	24	Medio
99	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	Alto
100	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	Alto
101	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	Alto
102	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	24	Medio
103	4	4	2	3	3	3	2	2	4	4	31	Medio
104	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	24	Medio
105	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	24	Medio
106	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	24	Medio
107	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	Alto
108	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	Alto
109	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	Alto
110	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	24	Medio
111	4	4	2	3	3	3	2	2	4	4	31	Medio
112	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	24	Medio
113	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	24	Medio
114	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	24	Medio
115	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	Alto
116	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	Alto
117	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	Alto
118	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	24	Medio
119	4	4	2	3	3	3	2	2	4	4	31	Medio
120	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	24	Medio
121	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	24	Medio
122	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	24	Medio
123	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	Alto
124	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	Alto
125	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	Alto
126	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	24	Medio
127	4	4	2	3	3	3	2	2	4	4	31	Medio
128	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	24	Medio
129	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	24	Medio
130	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	24	Medio
131	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	Alto
132	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	Alto
133	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	Alto
134	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	24	Medio
135	4	4	2	3	3	3	2	2	4	4	31	Medio
136	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	24	Medio
137	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	24	Medio
138	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	24	Medio
139	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	Alto
140	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	Alto
141	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	Alto
142	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	24	Medio
143	4	4	2	3	3	3	2	2	4	4	31	Medio
144	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	24	Medio
145	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	24	Medio

146	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	24	Medio
147	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	Alto
148	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	Alto
149	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	Alto
150	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	24	Medio
151	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	24	Medio
152	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	Alto
153	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	Alto
154	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	40	Alto
PROMEDIO POR RESPUESTA											PROMEDIO GENERAL	NIVEL GENERAL
3.6	3.5	3.4	3.4	3.4	3.2	3.2	3.1	3.9	3.9	34.7	Medio	

DIMENSIÓN 1		
NIVEL	CANTIDAD	%
BAJO	0	0%
MEDIO	81	53%
ALTO	73	47%
TOTAL	154	100%

CANTIDAD POR RESPUESTA											
D.S	16	13	15	15	15	13	17	13	14	13	
P.S	93	92	80	78	75	65	64	61	120	127	
I	10	11	12	19	19	18	9	12	12	7	
P.N	35	38	47	42	45	58	63	67	8	7	
D.N	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	
TOTAL	154										

Anexo 16: Base de datos de la Dimensión Control

PERCEPCIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA								
Nº	DIMENSIÓN 4 : CONTROL						SUMA	NIVEL
	P33	P34	P35	P36	P37	P38		
1	5	5	5	5	5	5	30	Alto
2	5	4	4	4	4	4	25	Alto
3	5	2	2	4	4	4	21	Medio
4	5	5	5	5	5	5	30	Alto
5	3	1	1	1	1	1	8	Bajo
6	5	5	5	5	5	5	30	Alto
7	5	5	5	5	5	5	30	Alto
8	5	5	5	5	5	5	30	Alto
9	5	5	5	5	5	5	30	Alto
10	5	5	5	5	5	5	30	Alto
11	5	5	5	5	5	5	30	Alto
12	5	5	5	5	5	5	30	Alto
13	5	5	5	5	5	5	30	Alto
14	5	5	5	5	5	5	30	Alto
15	5	5	5	5	5	5	30	Alto
16	5	5	5	5	5	5	30	Alto
17	5	5	5	5	5	5	30	Alto
18	4	4	4	4	4	4	24	Alto
19	4	4	4	4	4	4	24	Alto
20	4	4	4	4	4	4	24	Alto
21	4	4	4	4	4	4	24	Alto
22	4	4	4	4	4	4	24	Alto
23	4	4	4	4	4	4	24	Alto
24	4	4	4	4	4	4	24	Alto
25	4	4	4	4	4	4	24	Alto
26	4	4	4	4	4	4	24	Alto
27	4	4	4	4	4	4	24	Alto
28	4	4	4	4	4	4	24	Alto
29	4	4	4	4	4	4	24	Alto
30	4	4	4	4	4	4	24	Alto
31	4	4	4	4	4	4	24	Alto
32	4	4	4	4	4	4	24	Alto
33	4	4	4	4	4	4	24	Alto
34	4	4	4	4	4	4	24	Alto
35	5	5	4	3	4	3	24	Alto
36	4	4	4	4	4	4	24	Alto
37	4	4	3	4	3	2	20	Medio
38	4	3	3	3	3	2	18	Medio
39	3	3	3	3	3	1	16	Medio
40	3	3	3	3	3	3	18	Medio
41	3	2	3	2	2	2	14	Bajo
42	3	3	3	3	3	2	17	Medio
43	4	4	4	4	4	4	24	Alto
44	4	4	4	4	4	4	24	Alto
45	4	4	4	4	4	4	24	Alto

46	4	4	4	4	4	4	24	Alto
47	4	4	4	4	4	4	24	Alto
48	4	4	4	4	4	4	24	Alto
49	4	3	4	4	4	4	23	Medio
50	4	4	4	4	4	4	24	Alto
51	4	4	4	4	4	4	24	Alto
52	2	4	2	4	3	2	17	Medio
53	2	2	2	2	2	2	12	Bajo
54	2	2	2	2	2	2	12	Bajo
55	2	2	4	2	2	2	14	Bajo
56	2	2	2	2	2	2	12	Bajo
57	2	2	2	4	2	2	14	Bajo
58	4	2	4	2	2	2	16	Medio
59	4	4	4	4	4	2	22	Medio
60	4	4	4	4	2	2	20	Medio
61	4	4	4	2	2	2	18	Medio
62	4	4	4	2	2	4	20	Medio
63	4	4	4	2	2	2	18	Medio
64	4	4	4	2	2	2	18	Medio
65	4	3	4	2	2	2	17	Medio
66	4	4	4	2	2	2	18	Medio
67	4	4	4	4	4	4	24	Alto
68	4	4	4	4	2	2	20	Medio
69	4	3	4	2	2	2	17	Medio
70	4	4	4	2	2	2	18	Medio
71	4	4	4	2	2	2	18	Medio
72	4	4	4	2	2	2	18	Medio
73	4	4	4	2	2	2	18	Medio
74	2	4	3	2	1	2	14	Bajo
75	3	4	3	4	2	2	18	Medio
76	4	4	4	2	2	2	18	Medio
77	2	2	4	2	3	1	14	Bajo
78	4	4	4	4	2	2	20	Medio
79	4	4	4	4	2	2	20	Medio
80	4	4	4	2	2	2	18	Medio
81	4	4	4	2	2	2	18	Medio
82	4	4	4	2	2	2	18	Medio
83	4	4	2	3	2	2	17	Medio
84	4	4	3	4	2	2	19	Medio
85	4	3	3	3	2	2	17	Medio
86	4	3	3	3	2	2	17	Medio
87	4	3	4	2	2	2	17	Medio
88	4	3	4	3	2	2	18	Medio
89	4	4	3	3	2	2	18	Medio
90	3	3	3	2	2	2	15	Medio
91	3	3	3	3	2	2	16	Medio
92	3	3	4	4	2	2	18	Medio
93	4	4	4	4	2	2	20	Medio
94	4	3	4	3	2	2	18	Medio
95	4	4	4	3	2	2	19	Medio

96	4	3	4	2	4	2	19	Medio
97	2	2	4	2	2	2	14	Bajo
98	2	2	4	4	2	2	16	Medio
99	4	4	4	4	4	4	24	Alto
100	4	4	5	2	2	2	19	Medio
101	4	4	4	2	2	2	18	Medio
102	4	4	3	4	2	2	19	Medio
103	4	3	3	3	2	2	17	Medio
104	4	3	3	3	2	2	17	Medio
105	4	3	4	2	2	2	17	Medio
106	4	3	4	3	2	2	18	Medio
107	4	4	3	3	2	2	18	Medio
108	3	3	3	2	2	2	15	Medio
109	3	3	3	3	2	2	16	Medio
110	3	3	4	4	2	2	18	Medio
111	4	4	4	4	2	2	20	Medio
112	4	3	4	3	2	2	18	Medio
113	4	4	4	3	2	2	19	Medio
114	4	3	4	2	4	2	19	Medio
115	2	2	4	2	2	2	14	Bajo
116	2	2	4	4	2	2	16	Medio
117	4	4	4	4	4	4	24	Alto
118	4	4	5	2	2	2	19	Medio
119	4	4	4	2	2	2	18	Medio
120	4	4	3	4	2	2	19	Medio
121	4	3	3	3	2	2	17	Medio
122	4	3	3	3	2	2	17	Medio
123	4	3	4	2	2	2	17	Medio
124	4	3	4	3	2	2	18	Medio
125	4	4	3	3	2	2	18	Medio
126	3	3	3	2	2	2	15	Medio
127	3	3	3	3	2	2	16	Medio
128	3	3	4	4	2	2	18	Medio
129	4	4	4	4	2	2	20	Medio
130	4	3	4	3	2	2	18	Medio
131	4	4	4	3	2	2	19	Medio
132	4	3	4	2	4	2	19	Medio
133	2	2	4	2	2	2	14	Bajo
134	2	2	4	4	2	2	16	Medio
135	4	4	4	4	4	4	24	Alto
136	4	4	5	2	2	2	19	Medio
137	4	4	4	2	2	2	18	Medio
138	4	3	4	3	2	2	18	Medio
139	4	4	3	3	2	2	18	Medio
140	3	3	3	2	2	2	15	Medio
141	3	3	3	3	2	2	16	Medio
142	3	3	4	4	2	2	18	Medio
143	4	4	4	4	2	2	20	Medio
144	4	3	4	3	2	2	18	Medio
145	4	4	4	3	2	2	19	Medio

146	4	3	4	2	4	2	19	Medio
147	2	2	4	2	2	2	14	Bajo
148	2	2	4	4	2	2	16	Medio
149	4	4	4	4	4	4	24	Alto
150	4	4	5	2	2	2	19	Medio
151	4	4	4	2	2	2	18	Medio
152	4	4	4	2	2	2	18	Medio
153	4	4	4	2	2	2	18	Medio
154	4	5	5	2	2	2	20	Medio
PROMEDIO POR RESPUESTA							PROMEDIO GENERAL	NIVEL GENERAL
3.8	3.6	3.8	3.2	2.8	2.7		20.0	Medio

DIMENSIÓN 1		
NIVEL	CANTIDAD	%
BAJO	13	8%
MEDIO	94	61%
ALTO	47	31%
TOTAL	154	100%

CANTIDAD POR RESPUESTA							
D.S		17	16	19	14	14	14
P.S		103	80	98	58	40	35
I		18	40	29	32	7	2
P.N		16	17	7	49	91	100
D.N		0	1	1	1	2	3
TOTAL		154	154	154	154	154	154

Anexo 17: Base de datos General

RESULTADOS GENERALES POR RESPUESTA		
Nº	SUMA TOTAL POR DIMENSIONES	PROMEDIO GENERAL POR DIMENSIONES
1	126	Medio
2	150	Alto
3	142	Alto
4	170	Alto
5	99	Medio
6	175	Alto
7	188	Alto
8	189	Alto
9	187	Alto
10	187	Alto
11	187	Alto
12	186	Alto
13	189	Alto
14	186	Alto
15	186	Alto
16	186	Alto
17	183	Alto
18	150	Alto
19	149	Alto
20	152	Alto
21	152	Alto
22	152	Alto
23	151	Alto
24	152	Alto
25	150	Alto
26	152	Alto
27	151	Alto
28	152	Alto
29	152	Alto
30	152	Alto
31	151	Alto
32	152	Alto
33	150	Alto
34	151	Alto
35	151	Alto
36	142	Alto
37	148	Alto
38	144	Alto
39	111	Medio
40	114	Medio

41	113	Medio
42	129	Medio
43	151	Alto
44	149	Alto
45	150	Alto
46	148	Alto
47	152	Alto
48	152	Alto
49	142	Alto
50	150	Alto
51	145	Alto
52	120	Medio
53	124	Medio
54	105	Medio
55	117	Medio
56	115	Medio
57	115	Medio
58	121	Medio
59	119	Medio
60	134	Medio
61	128	Medio
62	137	Medio
63	136	Medio
64	135	Medio
65	131	Medio
66	134	Medio
67	134	Medio
68	138	Medio
69	131	Medio
70	134	Medio
71	133	Medio
72	130	Medio
73	138	Medio
74	129	Medio
75	133	Medio
76	130	Medio
77	114	Medio
78	127	Medio
79	128	Medio
80	125	Medio
81	132	Medio
82	137	Medio
83	109	Medio
84	125	Medio
85	119	Medio
86	138	Medio
87	123	Medio
88	119	Medio
89	117	Medio
90	110	Medio

91	129	Medio
92	127	Medio
93	139	Medio
94	121	Medio
95	129	Medio
96	115	Medio
97	102	Medio
98	122	Medio
99	146	Alto
100	143	Alto
101	142	Alto
102	129	Medio
103	124	Medio
104	113	Medio
105	113	Medio
106	114	Medio
107	130	Medio
108	127	Medio
109	124	Medio
110	110	Medio
111	119	Medio
112	110	Medio
113	111	Medio
114	111	Medio
115	122	Medio
116	124	Medio
117	132	Medio
118	111	Medio
119	117	Medio
120	111	Medio
121	109	Medio
122	109	Medio
123	125	Medio
124	126	Medio
125	124	Medio
126	105	Medio
127	113	Medio
128	108	Medio
129	110	Medio
130	108	Medio
131	125	Medio
132	123	Medio
133	118	Medio
134	104	Medio
135	121	Medio

136	107	Medio
137	106	Medio
138	106	Medio
139	124	Medio
140	121	Medio
141	118	Medio
142	104	Medio
143	113	Medio
144	104	Medio
145	99	Medio
146	99	Medio
147	110	Medio
148	112	Medio
149	128	Medio
150	105	Medio
151	102	Medio
152	120	Medio
153	120	Medio
154	120	Medio
	PROMEDIO GENERAL	NIVEL GENERAL
	131.9	Medio

Anexo 18: Técnica de Baremación

	# DE PREGUNTAS	1 MIN	5 MAX	RANGO	(AMPLITUD /3)
DIMENSIÓN 1	10	10	50	40	13.3
DIMENSIÓN 2	12	12	60	48	16.0
DIMENSIÓN 3	10	10	50	40	13.3
DIMENSIÓN 4	6	6	30	24	8.0
TOTAL	38	38	190	152	50.7

DIM/ NIVEL	BAJO	MEDIO	ALTO
DIMENSIÓN 1	10 - 23	24 - 37	38 - 50
DIMENSIÓN 2	12 - 28	29 - 45	46 - 60
DIMENSIÓN 3	10 - 23	24 - 37	38 - 50
DIMENSIÓN 4	6 - 14	15 - 23	24 - 30
TOTAL	38 - 89	90 - 139	140 - 190

- **Anexo 19: Porcentaje de Similitud**



Document Information

Analyzed document	TESIS_ VALERIA ABIGHAIL BRACAMONTE VERA Y SHARON VALDERRAMA LOPEZ.docx (D140934375)
Submitted	6/21/2022 4:48:00 PM
Submitted by	Higinio
Submitter email	higinio.wong@upn.pe
Similarity	3%
Analysis address	higinio.wong.delnor@analysis.arkund.com

Sources included in the report

SA	Universidad Privada del Norte / TESIS COMPLETA _ BRACAMONTE VERA VALERIA Y VALDERRAMA GUTIERREZ SHARON.docx Document TESIS COMPLETA _ BRACAMONTE VERA VALERIA Y VALDERRAMA GUTIERREZ SHARON.docx (D110222035) Submitted by: n00054970@upn.pe Receiver: higinio.wong.delnor@analysis.arkund.com		8
SA	Universidad Privada del Norte / EF_RSL_ ACEVEDO HURTADO EDGAR ADOLFO.docx Document EF_RSL_ ACEVEDO HURTADO EDGAR ADOLFO.docx (D110439130) Submitted by: percy.escalante@upn.pe Receiver: percy.escalante.delnor@analysis.arkund.com		1
W	URL: https://economipedia.com/definiciones/ineficiencia.html Fetched: 6/21/2022 4:48:00 PM		1
SA	Universidad Privada del Norte / TT2_CORONADOSEÑASANALCIRA_FINAL..docx Document TT2_CORONADOSEÑASANALCIRA_FINAL..docx (D119251944) Submitted by: N00021136@upn.pe Receiver: judith.araujo.delnor@analysis.arkund.com		1
SA	Universidad Privada del Norte / TESIS COMPLETA _ BRACAMONTE VERA VALERIA Y VALDERRAMA GUTIERREZ SHARON.docx Document TESIS COMPLETA _ BRACAMONTE VERA VALERIA Y VALDERRAMA GUTIERREZ SHARON.docx (D109987732) Submitted by: n00054970@upn.pe Receiver: higinio.wong.delnor@analysis.arkund.com		4
W	URL: https://usermanual.wiki/Document/glencosolutionmanual.63298667/help Fetched: 12/4/2020 5:28:36 AM		3

El Asesor HIGINIO GUILLERMO WONG AITKEN identificado con D.N.I N° 18160533, y código ORCID: 0000-0002-2823-7582, docente de la (X) carrera o () programa de maestría/doctorado de **ADMINISTRACIÓN** ha realizado el seguimiento del proceso de formulación, desarrollo, revisión y verificación en programa de anti-plagio del () Trabajo de Investigación, (X) Tesis o () Trabajo de Suficiencia Profesional de:

BRACAMONTE VERA VALERIA ABIGHAIL

VALDERRAMA GUTIERREZ SHARON KASSANDRA

Luego de la revisión del () Trabajo de Investigación, (X) Tesis o el () Trabajo de Suficiencia Profesional titulado: PERCEPCIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA MUNICIPALIDAD DISTRICTAL DE SANTIAGO DE CAO, DE LA REGIÓN LA LIBERTAD, EN EL AÑO 2021, para aspirar al Grado Académico o Título Profesional de: TÍTULO por la Universidad Privada del Norte, expresa el siguiente resultado :

Aprobado. El presente trabajo tiene nota veinte (20)

Desaprobado

Y respecto al uso de la información de la empresa; el Asesor declara, según los criterios definidos por la universidad, lo siguiente:

(X) Este trabajo Requiere la autorización de uso de información de la empresa.

() Este trabajo No requiere autorización de uso de información de la empresa.

Trujillo, 14 de Junio del 2022

(día) (mes) (año)


Dr HIGINIO GUILLERMO WONG AITKEN
Asesor

CÓDIGO DE DOCUMENTO	F-P11-COD2-0002.01	NÚMERO VERSIÓN	03	PÁGINA	Página 1 de 1
FECHA DE VIGENCIA	17/02/2021				