



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN**

Gestión administrativa para promover la eficiencia laboral en la  
Municipalidad del Centro Poblado San Lucas de Colán 2022

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

Licenciada en Administración

**AUTORA:**

Queneche Ayala, Yeniffer Yulissa ([orcid.org/0000-0001-5689-024X](https://orcid.org/0000-0001-5689-024X))

**ASESOR:**

Dr. Castillo Palacios, Freddy William ([orcid.org/0000-0001-5815-6559](https://orcid.org/0000-0001-5815-6559))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Gestión de Organizaciones

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA**

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

**PIURA - PERÚ**

**2023**

## **DEDICATORIA**

A Dios por darme la sabiduría necesaria para poder seguir adelante en el trayecto de mi vida universitaria, a mis padres Ronald y Janet por su gran amor y cariño por ser mi motivación e inspiración a seguir cumpliendo mis sueños, a mi familia por su apoyo constante y a mis abuelos que desde el cielo guían mis pasos y en vida nunca dejaron de alentarme.

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios por permitirme salir de cada obstáculo que se me presentaba para nunca rendirme, a las personas que me apoyaron y me brindaron la confianza para poder realizar con éxito mi tesis, muy en especial a mi Asesor el Dr. Castillo Palacios Freddy William por sus enseñanzas, su paciencia y apoyo constante en el desarrollo de esta tesis.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, CASTILLO PALACIOS FREDDY WILLIAM, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, asesor de Tesis titulada: "Gestión administrativa para promover la eficiencia laboral en la Municipalidad del Centro Poblado San Lucas de Colán 2022", cuyo autor es QUENECHÉ AYALA YENIFFER YULISSA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

PIURA, 16 de Julio del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
CASTILLO PALACIOS FREDDY WILLIAM <b>DNI:</b> 02842237 <b>ORCID:</b> 0000-0001-5815-6559	Firmado electrónicamente por: FWCASTILLOP el 19- 07-2023 17:03:42

Código documento Trilce: TRI - 0595201



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

### **Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, QUENECHÉ AYALA YENIFFER YULISSA estudiante de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gestión administrativa para promover la eficiencia laboral en la Municipalidad del Centro Poblado San Lucas de Colán 2022", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Firma</b>
YENIFFER YULISSA QUENECHÉ AYALA <b>DNI:</b> 75758294 <b>ORCID:</b> 0000-0001-5689-024X	Firmado electrónicamente por: YQUENECHÉAY18 el 16-07-2023 21:37:47

Código documento Trilce: TRI - 0595200

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

Dedicatoria .....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos .....	iv
Índice de tablas .....	v
Resumen .....	vi
Abstract .....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
I. MARCO TEÓRICO.....	6
III. METODOLOGÍA.....	18
3.1 Tipo y diseño de investigación .....	18
3.2 Variables y operacionalización.....	19
3.3 Población, muestra y muestreo.....	19
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	21
3.5 Procedimientos .....	22
3.6 Método de análisis de datos.....	23
3.7 Aspectos éticos.....	23
IV. RESULTADOS.....	24
4.1. Informe de aplicación del cuestionario.....	24
4.2 Informe de aplicación de la guía de entrevista .....	36
V. DISCUSIÓN.....	40
VI. CONCLUSIONES.....	55
VII. RECOMENDACIONES.....	57
REFERENCIAS.....	59
ANEXOS	

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> Relación de áreas y/o cargos laborales de la Municipalidad .....	20
<b>Tabla 2</b> Gestión administrativa de la Municipalidad del CP San Lucas de Colán .....	24
<b>Tabla 3</b> Eficiencia Laboral de la Municipalidad del Centro Poblado San Lucas de Colán .....	26
<b>Tabla 4</b> Pasos de la planificación de la gestión administrativa .....	27
<b>Tabla 5</b> Funciones de la organización en la Municipalidad del CP San Lucas de Colán .....	28
<b>Tabla 6</b> Estilos de dirección en la Municipalidad del CP San Lucas de Colán.....	29
<b>Tabla 7</b> El control en la Municipalidad del CP San Lucas de Colán .....	31
<b>Tabla 8</b> Reconocimientos en la Municipalidad del CP San Lucas de Colán.....	32
<b>Tabla 9</b> Capacitación en la Municipalidad del CP San Lucas de Colán .....	33
<b>Tabla 10</b> Comunicación en la Municipalidad del CP San Lucas de Colán.....	34

## Resumen

El objetivo general de la investigación fue determinar la manera en que la gestión administrativa promueve la eficiencia laboral en la Municipalidad del Centro Poblado San Lucas de Colán, 2022. Se utilizó una metodología aplicada, de enfoque mixto, no experimental, descriptivo y transversal. La población y muestra estuvo conformado por 46 colaboradores partiendo desde la gerencia municipal y sus principales unidades orgánicas, en cuanto a los instrumentos de recolección de datos se empleó el cuestionario y guía de entrevista. Respecto a la variable gestión administrativa, el 43.5% de los colaboradores indicaron estar totalmente de acuerdo que en un futuro la institución municipal logrará contar con un sistema automatizado, debido que la entidad realiza la búsqueda de documentos de forma manual no contando con un sistema que permita la búsqueda eficiente de la documentación. Por otro lado, en cuanto a la variable eficiencia laboral el 50% de los colaboradores indicaron estar indecisos que se les brinda capacitaciones. Se concluyó que es importante se cuente con un sistema que permita reducir los tiempos de búsqueda y brindar una atención de calidad al usuario, así como también capacitar constantemente al personal para que puedan adquirir mejores conocimientos y desempeñarse mejor en sus cargos asignados.

**Palabras clave:** Eficiencia laboral, gestión administrativa, capacitación, planeación.

## **Abstract**

The general objective of the research was to determine the way in which administrative management promotes labor efficiency in the Municipality of the San Lucas de Colán Population Center, 2022. An applied methodology was used, with a mixed, non-experimental, descriptive and cross-sectional approach. The population and sample consisted of 46 collaborators starting from the municipal management and its main organic units, regarding the data collection instruments, the questionnaire and interview guide were used. Regarding the administrative management variable, 43.5% of the collaborators indicated that they totally agreed that in the future the municipal institution will be able to have an automated system, since the entity performs the search for documents manually, not having a system that Allow efficient search of documentation. On the other hand, regarding the labor efficiency variable, 50% of the collaborators indicated that they were undecided that they are provided with training. It was concluded that it is important to have a system that allows reducing search times and providing quality care to the user, as well as constantly training staff so that they can acquire better knowledge and perform better in their assigned positions.

**Keywords:** Labor efficiency, administrative management, training, planning.

## I. INTRODUCCIÓN

La Ley Orgánica de Municipalidades N°27972, determina la gestión administrativa de las funciones de las instituciones locales las cuales pueden ser tanto de gestión directa como indirecta, esta debe permitirse por ley asegurándose la eficiencia y eficacia del trabajo, así como un apropiado control municipal. Respecto a la prestación de servicios, la municipalidad debe afianzar su equilibrio presupuestario.

En el ámbito internacional Chanes (2019), hace mención a la carencia de ejercicio de la facultad constitucional por parte de los municipios en México, en la cual se han obtenido resultados de acuerdo al marco normativo que demuestra que el 55% de los municipios no cuentan con un reglamento interno básico de administración municipal, mientras que hay una probabilidad del 8% el cual puedan existir pero estén desactualizados , es decir no cuentan con una normativa interna que sustente sus actos, por ende no podría ver un orden administrativo, generándose desorden en los procedimientos por falta de fluidez en el manejo de los recursos. Además, indica que el 74% de los municipios no cuentan con un reglamento de planeación, y el 80% no tienen normas que establezcan acciones en el tiempo ni recursos que se relacionen con objetivos y metas establecidas.

A nivel nacional Yovera (2021), menciona que tanto la eficiencia como la eficacia tienen que ver con la gestión administrativa en las instituciones municipales, además recalca los problemas encontrados en el entorno interno de la municipalidad del Distrito de Reque, los cuales tienen que ver con los colaboradores de las diversas áreas ya que no se apoyan ni trabajan en equipo, notándose el desinterés en la realización de sus actividades, haciendo que los usuarios se sientan insatisfechos al no recibir una buena atención, ni dar soluciones a sus reclamos. Para ello se realizó un análisis sobre la medición del desempeño, el cual se centra en obtener mejoras en las gestiones administrativas que permitan la atención proactiva de los usuarios.

Por otro lado, la Secretaría de Gestión Pública - SGP (2021), tiene como finalidad mejorar la eficiencia y promover estrategias para obtener una mejora en

los procesos y la gestión de calidad. Dichos procesos deben estar totalmente estructurados para cumplir con las expectativas de los ciudadanos. En el diario la República (2018), la defensoría de habitantes a recibido en el mes de julio 900 solicitudes para diversos gobiernos locales debido a la mala gestión de las municipalidades en las diferentes áreas de trabajo, entre los ayuntamientos con más quejas recibidas son San José con 55 denuncias, Limón con 293, Puntarenas con 50 y finalmente Liberia con 41. Esto se debe principalmente por problemas sobre la construcción de terrenos sin contar con una licencia y por la demora administrativa de los trámites que son presentados, así como la omisión de respuestas. Por otra parte, no hay una buena coordinación con otras instituciones del sector público generándose como una falencia administrativa, además se menciona que debe existir una relación fluida entre los habitantes y sus autoridades la cual sea eficiente.

Por otro lado, según diario Gestión (2019), informa sobre la productividad de los trabajadores chilenos los cuales son dos veces más productivos que los peruanos, el socio de apoyo de consultoría hace mención que para la reducción de días del trabajo a la semana es necesario que la productividad laboral se eleve en Perú. En el análisis se da a conocer que Perú tiene una productividad de 100, mientras que Chile una Productividad de 200.

A nivel local Jibaja y Ramírez (2019), afirman que en el Distrito Veintiséis de Octubre de Piura, el 90.33% de la población habitan en zonas de alta vulnerabilidad delincriminal, esto se debe a la deficiencia de la gestión administrativa de la subgerencia de seguridad ciudadana, es por ello que se ha permitido restablecer los compromisos al igual que una buena comunicación para que el personal administrativo y servidores públicos se sientan involucrados generándose un trabajo en equipo para reducir los riesgos y de esta manera exista seguridad para los habitantes, es necesario que la unidad de serenazgo de dicha municipalidad presente una buena calidad en su servicio.

La Municipalidad de San Lucas de Colán es una entidad del sector público que cuenta con el apoyo de funcionarios y asistentes que otorgan un servicio de atención a los contribuyentes, hoy en día se ha percatado la existencia de una deficiente gestión administrativa, al igual que una comunicación baja ya que

cuando se presenta un problema por parte del colaborador y contribuyente no se asume la responsabilidad de poder tomar buenas decisiones las cuales permitan dar solución al problema, además no se cuenta con la TIC suficiente para poder brindar una mejor atención, debido a que cada oficina cuenta con un máximo de dos computadoras las cuales requieren de poder tener la capacidad suficiente para contar con un sistema automatizado, que permita desistir de la digitación realizada de forma manual. Así también, hay casos en los que las personas por algunos motivos llegan a ver su trámite después de 1 año o algunos meses y al ubicarlos con sus números de expedientes es muy difícil de encontrarlos ya que la búsqueda se hace de forma manual, perdiéndose tiempo y generando molestias por parte de los usuarios.

Generalmente las situaciones problemáticas se han recibido en las áreas de asesoría legal y el área de infraestructura , ya que son quienes se encargan de la elaboración de informes ya sea sobre actualización de certificados, cambio de razón social, reubicación de lotes, etc. siendo estos documentos por los que principalmente se generan problemas puesto que en estas áreas demoran más del tiempo indicado para ser derivados al área administrativa, por la ineficiencia de los colaboradores, y por lo que hay funcionarios que trabajan de manera externa. Además, se puede evidenciar problemas sobre la comunicación por parte del contribuyente a los usuarios ya que solamente se cuenta con un teléfono propio de la municipalidad el mismo que permanece en una sola área, la cual se ve perjudicada debido a que las consultas que se reciben van dirigidas a las diversas oficinas, por ende se debe realizar la consulta respectiva según sea el trámite, pero en oportunidades no se obtiene una respuesta óptima el cual sea brindada al contribuyente, cabe recalcar que diariamente se recibe un intervalo de entre 3 a 6 quejas por parte de los contribuyentes.

Si la situación problemática persiste en la Municipalidad del CP San Lucas de Colán los usuarios seguirán expresando sus molestias, por lo tanto, perjudicaría al personal que labora al no tener una respuesta rápida ante los contribuyentes, y teniendo como consecuencia una insatisfacción por parte de los mismos usuarios. Por ello sería necesario la incorporación de las tecnologías de la información y la comunicación – TIC en la administración municipal, con la

finalidad de brindar un buen servicio, con ello se eliminarían los procesos manuales y las aglomeraciones para gestionar algún trámite, asimismo se generaría un ahorro de tiempo para brindar respuesta a los ciudadanos dándoles a conocer cómo va el proceso de sus trámites.

Se plantea como problema general: ¿De qué manera la gestión administrativa promueve la eficiencia laboral en la Municipalidad del Centro Poblado San Lucas de Colán, 2022?; asimismo los problemas específicos son: ¿Cómo es la planificación en la Municipalidad del Centro Poblado San Lucas de Colán?; ¿Cuáles son las funciones que cumple la organización en la Municipalidad del Centro Poblado San Lucas de Colán?; ¿Qué estilo de dirección se aplica en la Municipalidad del Centro Poblado San Lucas de Colán?; ¿Cómo se efectúa el control en la Municipalidad del centro poblado San Lucas de Colán?; ¿Cómo se otorgan los reconocimientos en la Municipalidad del Centro Poblado San Lucas de Colán?; ¿Cómo se lleva a cabo la capacitación en la Municipalidad del Centro Poblado San Lucas de Colán, 2022?; ¿Cómo es la comunicación en la Municipalidad del Centro Poblado San Lucas de Colán, 2022?

La justificación de la investigación, se da desde una perspectiva práctica ya que el objetivo se orienta en determinar la gestión administrativa para promover la eficiencia laboral, esto permite conocer la problemática de la Municipalidad de San Lucas de Colán, para promover estrategias que permitan afianzar los procesos administrativos de una manera factible. Desde una perspectiva hacia los procesos administrativos, debido que mediante la propuesta se espera tener una mejor planificación, organización, dirección y control respecto a la realización de sus actividades. Asimismo, desde una perspectiva hacia el desarrollo laboral, el estudio contribuirá a la Municipalidad a tomar acciones las cuales generen eficiencia en el trabajo para que los funcionarios brinden a los usuarios una mejor atención, permitiendo la satisfacción e importancia de un buen proceso administrativo tanto para los trabajadores como a los contribuyentes.

Se tiene como objetivo general: Determinar la manera en que la gestión administrativa promueve la eficiencia laboral en la Municipalidad del Centro Poblado San Lucas de Colán, 2022. Por consiguiente, los objetivos específicos son: Reconocer los pasos de la planificación de la gestión administrativa en la Municipalidad del Centro Poblado San Lucas de Colán, 2022; Identificar las funciones de la organización en la Municipalidad del Centro Poblado San Lucas de Colán, 2022; Determinar la forma en que se aplican los estilos de dirección en la Municipalidad del Centro Poblado San Lucas de Colán, 2022; Identificar la forma en la que se efectúa el control en la Municipalidad del Centro Poblado San Lucas de Colán, 2022; Identificar la forma en que se otorgan los reconocimientos en la Municipalidad del Centro Poblado San Lucas de Colán, 2022; Determinar la capacitación en la Municipalidad del Centro Poblado San Lucas de Colán, 2022; Evaluar la manera en la que se da la comunicación en la Municipalidad del Centro Poblado San Lucas de Colán, 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

Ulloa (2019), en su tesis titulada: *Gestión administrativa y su incidencia en el desempeño laboral del Gad. Municipal del Cantón Echeandía, Provincia de Bolívar*. Realizada en la Universidad Técnica de Babahoyo, Ecuador. Su objetivo general fue analizar la incidencia de la gestión administrativa en el desempeño laboral de los servidores públicos de la municipalidad. Su metodología fue de análisis cuantitativo y cualitativo. Se aplicó como instrumento el cuestionario, aplicada a 130 funcionarios del municipio. En los resultados el 50% de los encuestados indicaron que el municipio debería proporcionar capacitación a su personal de forma trimestral, el 52% de los trabajadores consideraron que una buena gestión administrativa si intervendría en el desempeño organizacional. Además, el 55% manifestaron que el sistema de incentivos utilizado por la institución es apropiado, mientras que el 45% considera que es inadecuado. Así mismo, el 45% indicaron que los supervisores de diferentes departamentos municipales ejercen un control adecuado sobre las actividades de su personal, mientras que el 55% piensa que es insuficiente. Dicho esto, se concluyó que la gestión administrativa es defectuosa ya que no se brinda capacitación al personal para su buen desempeño, además no se les brinda incentivos para que se sientan motivados en la realización de sus actividades, ni existe un control en el que se evalúe el desarrollo de los colaboradores en sus diferentes puestos.

Morales (2018), en su tesis titulada: *Control interno y gestión administrativa en el municipio Campamento, Colombia*. Realizada en la Universidad Peruana Unión Lima, Perú. Su objetivo general fue determinar cómo se relaciona el diseño de un sistema de control interno con la gestión administrativa en el municipio de Colombia, 2018. Su metodología fue correlacional, no experimental. La población estuvo conformada por 70 colaboradores, por lo cual se utilizó la encuesta junto a un cuestionario. De acuerdo a las dimensiones de la gestión administrativa, se obtuvieron como resultados que el 58.3% perciben la planificación como regular y el 19.7% como desfavorable, mientras que en la dimensión organización el 61.1% regular y el 22.2% desfavorable, por otro lado, la dirección con el 55.6% regular y el 19.4% desfavorable, finalmente la dimensión de control con el 63.9% como regular y

22.2% desfavorable, dicho esto se puede concluir que es necesario que el municipio cuente con una oficina de control interno que se encargue del monitoreo de las diversas áreas, ya que si hay un mayor control existirá una correcta gestión administrativa.

Sabogal y Vargas (2017), en su tesis titulada: *Gestión administrativa para el fortalecimiento del programa de egresados en la Universidad Nacional de Colombia*. Realizada en la Universidad Libre de Bogotá, Colombia. La cual su objetivo general fue implementar estrategias de gestión administrativa que fortalezca el programa de egresados desde un mejor desempeño. Su metodología fue de tipo investigativo mixto. Su población estuvo constituida por los coordinadores del programa de egresados en sus distintas sedes y filiales, se aplicó una encuesta a una muestra de 14 coordinadores de las diferentes sedes. De acuerdo a los resultados arrojados 8 de los encuestados mencionaron que se les ha capacitado para el desarrollo de sus actividades encomendadas y 9 de ellos llevan más de un año desarrollando sus labores. Finalmente, ha llegado a la conclusión de poder contar con un plan de mejoramiento ya que no hay conocimiento acerca de la legislación nacional e interna de la institución, además hay una falta de acciones que permitan conocer los estados laborales, académicos y personales de los egresados.

Serna y Vizcaino (2020), en su tesis titulada: *Gestión administrativa en el desarrollo de competencias organizacionales y de control contable de la fundación Volver a Vivir "Ce Vida" I.A.P, Michoacán-México*. Realizada en la universidad cooperativa de Colombia. La cual su objetivo general fue apoyar la gestión administrativa en el desarrollo de competencias organizacionales y de control contable. Su metodología fue de tipo descriptiva, cuantitativo, su población fue la fundación especializada en rehabilitación CE VIDA, estuvo constituida por una muestra de 3 funcionarios en el área de gestión de recursos, por lo que se aplicó un cuestionario de 9 ítems cerradas. Respecto a los resultados obtenidos, en cuanto a la frecuencia de problemas sobre la búsqueda de archivos físicos de los usuarios, el 67% indicaron que casi siempre se presentan estos problemas, sin embargo, el 100% indicaron que no existe un cronograma mensual de actividades administrativas. Llegándose a la conclusión

que la organización debe contar con un sistema automatizado para una búsqueda eficaz, además debe contar con cronogramas mensuales que permitan guiar cada actividad para evitar demoras y simplificar la gestión de recursos.

Rosero (2019), en su tesis titulada: *Modelo de Gestión Administrativa para el Gobierno Autónomo descentralizado Municipal del Cantón Otavalo Provincia Imbabura*. Realizada en la Universidad Tecnológica Israel Quito, Ecuador. Su objetivo principal fue diseñar un modelo de gestión administrativa para el Gobierno Autónomo Municipal del Cantón, planteando mejoras en la eficiencia y eficacia. Su metodología fue de investigación cualitativa y cuantitativa, de tipo descriptivo. Su población de estudio estuvo conformada por 160 colaboradores del Gobierno Autónomo Municipal, se utilizará un CENSO del total de los empleados distribuidos por áreas, de tal modo se aplicó la entrevista y la encuesta. De acuerdo a los resultados arrojados el 88% de los colaboradores no tienen conocimiento acerca de sus funciones asignadas, de tal manera el 81% indicó que no conoce sobre el presupuesto establecido por la dirección administrativa, por último, el 63% señaló que no se le capacita. Para ello se llegó a la conclusión de que el direccionamiento de la administración en la municipalidad se ha percatado como deficiente respecto a la asignación de sus actividades que deben realizar.

A nivel nacional Torres (2020), en su tesis titulada: *Gestión Administrativa y calidad de atención en una entidad pública de la Ciudad de Trujillo*. Realizada en la Universidad César Vallejo, Trujillo, Perú. La cual su objetivo principal fue establecer la influencia de la gestión administrativa en la calidad de atención en una entidad pública. Su metodología fue de tipo aplicada, de método cuantitativo, diseño no experimental, descriptivo, correlacional causal, su población se conformó por 35 servidores civiles de la UGEL utilizándose una muestra de 20, por el cual se aplicó un cuestionario. Según el comportamiento de las variables independiente y dependiente, los resultados demostraron que en la gestión administrativa de la muestra tiene un nivel superior medio del 80%, seguidamente del 17% alto, sin embargo, el nivel de la variable atención al usuario de la muestra encuestada es del 74%, el 20% alto y un nivel bajo del 6%.

Se concluyó la falta de evaluación, seguimiento y supervisión en la atención de los usuarios ha llevado a un bajo desempeño en la calidad de atención. Esto se debe a la ausencia de una planificación a corto y largo plazo, un diagnóstico inadecuado, la carencia de estrategias de trabajo y la falta de control por parte de los servidores civiles y los usuarios. Estos aspectos son fundamentales para mejorar la calidad de atención y reducir el tiempo de respuesta, ya que las quejas de los usuarios son una de las principales razones de preocupación.

Delgado (2019), en su tesis titulada: *Gestión Administrativa y su Relación en el Desempeño Laboral de los Servidores Públicos de la Municipalidad de Florencia de Mora*. Realizada en la Universidad César Vallejo, Trujillo, Perú. Su objetivo principal fue determinar la relación de la gestión administrativa en el desempeño laboral de los funcionarios del sector público. Su metodología fue básica de corte transversal. La población estuvo conformada por 30 funcionarios del sector público, y una muestra de 30 servidores administrativos, para ello se utilizó el cuestionario con una escala de valoración descriptiva. De acuerdo a los resultados se dio a conocer que el 73% de la gestión administrativa es regular y el 13% excelente, en cuanto al nivel eficiencia y eficacia de la variable desempeño fue de un 63% regular y un 10% excelente. Respecto a la primera variable se concluye que 22 de los funcionarios consideran que la gestión administrativa de la institución se presenta de una forma buena, mientras que solo 4 indicaron que la gestión administrativa es muy satisfactoria, respecto a la eficiencia y eficacia, de los 30 funcionarios 19 indicaron que es muy buena y 3 de ellas lo consideraron como muy satisfactorio.

Masgo (2021), en su tesis titulada: *El Control Interno y la Gestión Administrativa en el área de logística de la Municipalidad Distrital Jose Crespo y Castillo*. Realizada en la Universidad de Huánuco, Perú. Su objetivo general fue determinar la relación que existe entre el control interno y la gestión administrativa del área de logística. Su metodología fue de tipo aplicativo, enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo correlacional y de diseño no experimental. Su población estuvo constituida por 78 administrativos y una muestra de 65 trabajadores, asignándose un cuestionario. En los resultados se demostró que el 10,8% consideraron que no se ha capacitado a los

colaboradores sobre las normas y leyes de la gestión administrativa, el 30.8% indican estar totalmente de acuerdo y el 27,7% están definitivamente de acuerdo sobre las facilidades que brinda la organización para un desempeño eficiente en cuanto a sus funciones. Se llegó a la conclusión que gran parte de los encuestados consideraron que al personal si se le brinda capacitación para una correcta y apropiada función, además cabe recalcar que dicho personal debe tener conocimiento sobre los procesos formales de cómo ejecutar sus actividades asociadas a su administración.

Huanaco (2020), en su tesis titulada: *La Gestión Administrativa y el Desempeño Laboral de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Paracas de la Provincia de Pisco, Ica 2020*. Realizada en la Universidad Autónoma de Chíncha, Ica. La cual su objetivo principal fue determinar como la gestión administrativa influye en el desempeño laboral de los colaboradores en la Municipalidad. Su metodología fue básica, descriptiva de diseño correlacional. Su población estuvo constituida por 119 colaboradores de la institución Municipal Distrital de Paracas, dentro de los cuales 86 fueron asignados como muestra para luego proceder a la aplicación de un cuestionario. En cuanto a los resultados el 29% de los encuestados señalan que la gestión administrativa que realizan los gestores y de los recursos de la municipalidad tienen un desarrollo bueno y un 12% malo, respecto a la labor eficiente en cuanto a su desempeño laboral, el 70% indicaron que se desarrollan de forma buena, el 21% como regular y el 9% como malo. Finalmente, se obtuvo como conclusión que la gestión administrativa que se realiza tiene un desarrollo regular, en cuanto a su desempeño laboral es de forma eficiente y sus actividades se generan de una manera buena.

Ale y Baca (2019), en su tesis titulada: *La eficacia personal y la relación con el desempeño laboral del personal administrativo en el Instituto Nacional Penitenciario (INPE) Arequipa, 2018*. Realizada en la universidad Tecnológica del Arequipa, Perú. Su objetivo general fue Analizar la relación entre eficacia y desempeño laboral del INPE. Su metodología fue no experimental de corte transversal, de enfoque cuantitativo, descriptivo y explicativo, de nivel correlacional. Su población estuvo constituida por todos los funcionarios

administrativos del INPE- Arequipa, con una muestra de 68 colaboradores a los cuales se les aplicará el cuestionario. Respecto a los resultados sobre un plan de trabajo bien desarrollado se indicó que el 10.29% están totalmente de acuerdo, el 73.53% de acuerdo y el 7.35% en desacuerdo, en conclusión, nos indica que los trabajadores suelen estar de acuerdo a un nivel superior a los demás, asegurando que dentro de la institución existen planes de trabajo por lo que conlleva a un buen desempeño laboral, realizando su trabajo eficazmente y eficientemente.

A nivel regional, Chunga (2020), en su tesis titulada: *Gestión administrativa y plan de incentivos laborales en la Municipalidad de Veintiséis de Octubre, Piura*. Realizada en la Universidad César Vallejo, Piura, Perú. La cual su objetivo principal fue determinar los resultados del análisis de la gestión administrativa y plan de incentivos laborales de la municipalidad distrital Veintiséis de Octubre. Su metodología fue básica de diseño no experimental correlacional. Su población estuvo constituida por 95 colaboradores de la municipalidad Veintiséis de octubre, y su muestra fue de 75 colaboradores entre hombres y mujeres, para lo cual se utilizó el cuestionario. Asimismo, los resultados demostraron que en la gestión administrativa las dimensiones organización, dirección y control percibieron el 53%, 60% y 52% en un nivel medio respectivamente, mientras que el 48% de la dimensión planificación fue bajo. Asimismo, los datos sobre el nivel de desarrollo del plan de incentivos laborales en cuanto a la dimensión sobre el reconocimiento social revelaron un puntaje bajo del 50,6%. Se concluyó que la gestión administrativa de dicha municipalidad debe ser reconfortada optimizando los procesos que se relacionan con la gestión institucional, además es necesario mejorar los conocimientos relacionados con el plan de incentivos laborales en dicha institución.

Guerrero (2017), en su tesis titulada: *El control interno y su relación con la eficiencia de la empresa Full Services Regional E.I.R.L Piura*. Realizada en la Universidad César Vallejo Piura, Perú. La cual su objetivo principal fue establecer la relación del control interno con la eficiencia de la empresa Services Regional. Su metodología fue no experimental, transversal con un diseño correlacional. Su población estuvo constituida por 30 de sus trabajadores, y

constituida por una muestra igual al de la población, para ello se aplicó el cuestionario, guía de entrevista y de revisión documental. Según los resultados sobre el coeficiente de correlación de Spearman entre el ambiente de control y la eficiencia de la empresa, se llegó a la conclusión que no hay relación entre el control y la eficiencia, ya que tiene una correlación baja ( $Rho=0.426$ ), a pesar de que los colaboradores tengan buenos valores éticos, y sean responsables en sus puestos de trabajo, todo ello no influye a que se realice de forma eficiente, pues para que tengan mayor conocimiento requieren de más capacitaciones.

Mendoza y Rumiche (2020), en su tesis titulada: *La gestión del cambio organizacional y su incidencia en la eficiencia operativa en la Municipalidad Provincial de Paita*. Realizada en la Universidad César Vallejo, Piura, Perú. Su objetivo principal fue determinar de qué forma la gestión del cambio organizacional incide en la eficiencia operativa de la Municipalidad Provincial de Paita. Su metodología fue aplicada, explicativa, no experimental, transversal. Su población estuvo constituida por 200 colaboradores y funcionarios, con una muestra conformada por toda la población, aplicándose el cuestionario y la guía de entrevista. En los resultados se demostró que el 65,5% de los trabajadores y funcionarios expresan que la eficiencia operativa se encuentra en un nivel bueno, en cambio el 69% indican que es regular la gestión del cambio organizacional. Se concluye que la municipalidad en cuanto a su eficiencia ha logrado un mejor proceso debido a los valores y trabajo en equipo que se ponen en práctica en la institución, respecto a la variable de gestión organizacional la municipalidad no ha logrado crear un ambiente el cual se adapte al cambio.

Ruiz (2022), en su tesis titulada: *Gestión administrativa y calidad del servicio de los servidores de una Municipalidad Distrital de Piura*. Realizada en la Universidad César Vallejo, Piura, Perú. Su objetivo principal fue determinar la relación entre gestión administrativa y calidad del servicio ofrecidos por trabajadores de una municipalidad. Su metodología fue de enfoque cuantitativo, no experimental, transversal. Su población estuvo constituida por 43 servidores públicos, con una muestra constituida por la misma cantidad, para ello se aplicó el cuestionario. De acuerdo a los resultados obtenidos el 11.6% de los servidores municipales tienen una ineficiente gestión administrativa; el 62.7% como regular

y el 25.5% la perciben como eficiente. En conclusión, la gestión administrativa no es la adecuada, por lo tanto, la entidad tendrá dificultades para poder lograr sus objetivos, para ello es necesario que la municipalidad tenga en cuenta el proceso que parte desde la planificación, organización, dirección y control los cuales son elementos importantes para que se lleve a cabo una buena gestión administrativa contribuyendo con una mejor supervivencia y se logre el crecimiento de la misma.

Segura (2022), en su tesis titulada: *Gestión administrativa y calidad de atención a los usuarios del Centro de Servicios al Contribuyente de Paita, 2021*. Realizada en la Universidad César Vallejo Piura, Perú. Su objetivo principal fue, determinar la relación entre gestión administrativa y calidad de atención a los usuarios del centro de servicio al contribuyente. Su metodología fue correlacional, no experimental de corte transversal. Su población estuvo constituida por 6539 usuarios del servicio al contribuyente – SUNAT, para ello se aplicó un muestreo probabilístico en el cual se eligió 363 usuarios para la selección de la muestra, se aplicó un cuestionario, bajo la escala ordinal de Likert. Según los resultados sobre la relación de ambas variables bajo una alta correlación ascendente al 0.864, Rho spearman. Finalmente, se concluyó que hay una relación positiva alta entre las variables por lo que se precisa que en los servicios al contribuyente se les brinda a los usuarios una atención satisfactoria además de una gerencia administrativa buena, viéndose reflejado en la atención de acuerdo a sus requerimientos, obteniendo como resultado la satisfacción de la población en cuanto a sus obligaciones ya sean tributarias y no tributarias.

De acuerdo a las variables gestión administrativa y eficiencia laboral, se han considerado las siguientes aportaciones, Helmut (2021), define la gestión administrativa como el conjunto de actividades y hechos por los cuales se utilizan los recursos que poseen las organizaciones, esto con el propósito de lograr los objetivos y por ende obtener resultados óptimos. Para Sánchez (2021), la gestión administrativa es el área encargada de llevar una buena dirección al emplear los recursos de forma eficaz y eficiente. Por su parte Mendoza (2017), define la gestión administrativa como un sistema el cual se basa en acciones congruentes enfocadas al logro de objetivos mediante la ejecución de las funciones de la

gestión en el proceso administrativo: planificación, organización, dirección y control, siendo estos 4 elementos los que se han considerado como dimensiones.

González et al. (2020), definen la planeación, como el proceso principal de la gestión administrativa, la cual se encarga de establecer las metas y objetivos que se deben conseguir, en ella se proyectan la visión y la misión. Para medir la planeación se han considerado los siguientes indicadores; el conocimiento sobre la misión, el cual se basa en fomentar e incentivar a los colaboradores en cuanto al desarrollo de sus actividades programadas, esta debe establecerse mediante las creencias y valores de la organización. El conocimiento de la visión, la cual se basa en los planes que se desean lograr a futuro, esto debe ser un desafío para la organización. Ejecución de objetivos, el cual busca garantizar las fortalezas y reducir las debilidades, además se enfoca en las estrategias (Cano, 2017).

Como segunda dimensión se encuentra la organización, la cual consiste en estructurar el trabajo, entre los miembros de una organización, distribuyendo y estableciendo sus funciones de acuerdo a sus puestos de trabajo en sus respectivas áreas, además de distribuir los recursos tecnológicos, materiales, financieros, esto con el propósito de alcanzar una meta y lograr adquirir los planes seguros (González et al, 2020). Para medir la organización se han considerado los siguientes indicadores: conocimiento del MOF, es el documento en el que se establecen cada una de las funciones que un trabajador debe cumplir de acuerdo a su puesto asignado. Estructura de la organización, consiste en la jerarquización y departamentalización de la organización, conocimiento del RIT, es un documento que va de acorde al reglamento el cual permite el cumplimiento de las actividades encargadas (Bernal y Sierra, 2017).

La dirección es el proceso mediante el cual, se va a supervisar un trabajo, de acuerdo a las actividades asignadas, proyectándose en conseguir los objetivos trazados. Por consiguiente, el líder debe establecer tanto un ambiente adecuado, como una buena comunicación, de tal manera que los colaboradores se sientan motivados y realicen sus actividades de una manera eficiente (González et al, 2020).

Para medir la dirección se han considerado como indicadores: la motivación, es un factor importante para lograr el éxito de las organizaciones es por ello que se debe considerar al factor humano para que no se genere ninguna pérdida en cuanto a sus recursos, así también, los objetivos de las organizaciones están en base a la motivación (Aristondo, 2019). Como segundo indicador está el liderazgo, en la que el directivo es responsable de crear un ambiente armonioso en el proceso administrativo, con sus colaboradores y sus recursos que posee, ya que si no se realiza un liderazgo existiría un plan estratégico ineficaz. Como último indicador está la comunicación, en ella es necesario que la información que se genera tanto dentro de la organización como la que se recibe desde su entorno sea sistematizada y enviada a los medios adecuados de avance tecnológico, para evitar cambios en la información (Cano, 2017).

Finalmente, el control consiste en monitorear, corregir y hacer un seguimiento en las actividades, asegurándose que se realicen de manera adecuada y estén ajustadas a las estrategias proyectadas, esto con la finalidad de optimizar las decisiones y enmendar problemas (González et al, 2020). Para medir el control se han establecido los siguientes indicadores: la supervisión, permite evaluar el desarrollo de cada uno de los procesos laborales. Evaluación del rendimiento, permite tener en cuenta como los trabajadores realizan sus actividades. Análisis de las falencias, permite tomar medidas necesarias sobre aquellos problemas inesperados que se puedan presentar en la organización, (Bernal y Sierra, 2017).

En la base teórica de la variable eficiencia laboral, según Diario Gestión (2022), la eficiencia consiste en lograr los objetivos utilizando de una mejor manera los recursos, así también se hace mención del trabajador eficiente quien de acuerdo a sus actividades encomendadas hace uso de un mínimo de tiempo posible y un menor consumo en los recursos. Asimismo, Machuca (2022), define la eficiencia laboral como la capacidad que tienen los trabajadores de poder cumplir con cada una de sus actividades asignadas en un menor tiempo posible y haciendo uso de un mínimo de recursos.

Considerando el concepto se han determinado las siguientes dimensiones: reconocimiento, implica la entrega de incentivos que se les otorga a los colaboradores con la finalidad de que se sientan motivados por su esfuerzo en la realización de sus labores. Para medir esta dimensión se han establecido los siguientes indicadores: accesibilidad a programas de bienestar laboral, mejoras en el ambiente laboral, oportunidades de desarrollo profesional, (Machuca, 2022).

Quintero y Castro (2022), indican que el desarrollo de los programas de bienestar laboral de los colaboradores implica disminuir el absentismo y lograr un impacto positivo de la productividad en las empresas. Asimismo, el ambiente laboral conlleva a un alto rendimiento y satisfacción de los colaboradores en su entorno de trabajo de acuerdo a las actividades que realicen (Naranjo, 2017).

Ramos et al, (2021), definen el desarrollo profesional como la capacidad de brindar mejores enseñanzas y una mejor formalización la cual permita fortalecer las capacidades y potencialidades a desarrollar. Por otro lado, se ha considerado la dimensión capacitaciones, para que los trabajadores puedan ejercer sus conocimientos y desarrollar sus habilidades, lo cual permitirá un mejor desempeño dentro de la organización. Para medir esta dimensión se han considerado como indicadores: la adquisición de conocimientos, mejor desempeño (Machuca, 2022).

Para Villasana et al. (2021), adquirir conocimientos permitirá a las empresas potencializar sus procesos, así como la eficiencia e innovación la cual la diferencia de la competencia, esto conllevará a una mejora en la organización, además se enfoca en el trabajo en equipo mediante el cual se intercambian ideas permitiendo la adquisición de nuevos conocimientos. De acuerdo a Mamani y Cáceres (2019), definen el desempeño laboral como un eje fundamental, por el cual su evaluación debe ser de gran beneficio para el logro de los objetivos en las empresas, en ello los colaboradores brindan lo mejor de sí, dando sus aportes en cuanto a la realización de cada una de sus actividades dadas en un tiempo determinado, mostrando así una mejor calidad en el trabajo.

Finalmente, la dimensión comunicación, es necesario contar con herramientas que permitan tener una comunicación fluida con las personas, de tal manera que los equipos de trabajo realicen sus actividades efectivamente. Para medir esta dimensión se han considerado los siguientes indicadores: atención al cliente, herramientas de trabajo, trabajo en equipo (Machuca, 2022).

La atención al cliente se basa en resolver aquellas dudas o inquietudes presentados por los usuarios, no solo se debe tener en cuenta en brindar un buen servicio o producto sino de atender bien a los clientes cumpliendo de esta manera con sus expectativas (Castro, 2019). Para impulsar a una buena comunicación es importante que se consideren herramientas de trabajo que permitan una mejora dentro de la organización a través de medios tecnológicos como lo son los canales indirectos, ya sea vía telefónica, redes sociales, que permitan tener una mejor relación con las personas, transmitiendo en ellos confianza (Oyarvide, et al. 2017). Cervantes et al (2020), consideran que el trabajo en equipo es muy importante en las empresas, ya que muy aparte de la tecnología el trabajo en conjunto permitirá un mayor rendimiento, puesto que se obtienen diversos conocimientos.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1 Tipo y diseño de investigación**

La investigación, para Arias (2020), es de tipo aplicada porque mediante la información de sus teorías permite la resolución de problemas basada en el objetivo de estudio, ello con la finalidad de dar una propuesta y brindar soluciones. Siendo las variables gestión administrativa y eficiencia laboral junto a sus dimensiones e indicadores las que se tendrán en consideración para un mayor conocimiento en la ejecución de estrategias que permitan resolver los problemas.

Dicha investigación es de enfoque mixto, Hernández y Mendoza (2018), indican que los estudios combinados son un conjunto de métodos sistemáticos, basados en la observación y el análisis riguroso, que involucran tanto datos cuantitativos como cualitativos. Estos datos se recopilan, se integran y se discuten con el fin de lograr una comprensión más completa de un fenómeno específico que está siendo investigado.

Es de nivel descriptivo, de acuerdo a Arias (2020), este alcance permite pronosticar eventos los cuales pueden ser básicos, mientras tanto se pueden formular hipótesis con el hecho de contar con la información teórica correcta y sus antecedentes tengan un alcance claro de lo que pueda suceder. Su diseño es no experimental según Hernández et al. (2018), debido a que las variables se mantienen constantes y no son manipuladas de una forma deliberada, de tal manera se analizan las variables sin provocar cambio alguno. De acuerdo a Vega et al (2021), el estudio es transversal ya que se trabaja en un único momento específico con los individuos de una o más muestras en un tiempo determinado.

## **3.2 Variables y operacionalización**

### *Variable 1: Gestión administrativa*

Mendoza (2017), define la gestión administrativa como un sistema el cual se basa en acciones congruentes enfocadas al logro de objetivos mediante la ejecución de las funciones de la gestión en el proceso administrativo: planificación, organización, dirección y control.

### *Variable 2: Eficiencia laboral*

Machuca (2022), define la eficiencia laboral como la capacidad que tienen los trabajadores de poder cumplir con cada una de sus actividades asignadas en un menor tiempo posible y haciendo uso de un mínimo de recursos.

## **3.3 Población, muestra y muestreo**

### **3.3.1 Población**

Según Hernández y Mendoza (2018), definen a la población como el grupo de individuos seleccionados para participar en un estudio de investigación, y por lo tanto, representa el marco dentro del cual se lleva a cabo la investigación. En este caso, la población consistió en 46 colaboradores de diferentes áreas de la Municipalidad de San Lucas de Colán., quienes tienen responsabilidades de poder brindar a los usuarios una mejor atención en cuanto a sus requerimientos. Por consiguiente, se muestran los siguientes:

**Tabla 1***Relación de áreas y/o cargos laborales de la Municipalidad*

Municipalidad del CP San Lucas de Colán	
Áreas y/o cargos	Cantidad
- Gerente Municipal	01
- Regidores	05
- A. Administrativa	03
- A. Secretaria	02
- A. Tesorería	02
- A. Rentas	04
- A. Desarrollo Urbano	04
- A. Imagen Institucional y Protocolo	02
- A. Registro civil	02
- A. Abastecimiento	02
- A. Mesa de Partes	01
- A. Asesoría Legal	01
- A. Contabilidad	01
- A. Jefatura de Personal	01
- A. Inspectoría Municipal	02
- A. Gestión de Riesgos	01
- Biblioteca	02
- A. Turismo	02
- Jefe de seguridad ciudadana	01
- Encargado de Parques y jardines	02
- Jefa de Limpieza Pública	03
- Topógrafos	02
<b>TOTAL</b>	<b>46</b>

*Nota.* Registro del Personal Municipal

***Criterios de inclusión***

Se han considerado a los colaboradores de las distintas áreas, partiendo desde la Gerencia municipal y sus principales unidades orgánicas, las cuales forman parte de los procesos laborales de la Municipalidad de San Lucas de

Colán, incluyendo al personal de planilla y a aquellos que poseen contratos temporales.

### ***Criterios de exclusión***

En dicha investigación se han excluido a aquellos colaboradores los cuales no se encuentren laborando en la Municipalidad durante la aplicación de los instrumentos ya sea por permisos de salud, estén de vacaciones, se encuentren realizando trabajos en campo o por alguna otra razón.

### **3.3.2 Muestra**

En dicha investigación siendo una población pequeña se han considerado como muestra a todos los trabajadores de las diversas áreas de la Municipalidad de San Lucas de Colán, ello determinado como una muestra censal. Cabe recalcar según Otzen et al. (2017), la muestra es una parte representativa de la selección del conjunto de sujetos de una población, las cuales son evaluadas para llegar a una determinada conclusión de acuerdo a la problemática.

### **3.3.3 Unidad de análisis**

Estuvo conformada por el personal de las diversas áreas, partiendo desde la Gerencia municipal y las unidades orgánicas de la Municipalidad del CP San Lucas de Colán.

## **3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

### **3.4.1 Técnicas**

#### **Encuesta**

Está dirigida específicamente a las personas y se realiza en base a un cuestionario de preguntas pre determinadas, mediante la cual se obtiene información de acuerdo a las respuestas brindadas en escalas de forma consistente (Arias, 2020). En dicha investigación se aplicó una encuesta a los colaboradores de las diversas áreas de la Municipalidad del Centro Poblado San Lucas de Colán con el hecho de recopilar información mediante sus opiniones en base a la gestión administrativa y la eficiencia laboral de la institución.

## **Entrevista**

Trata sobre el diálogo entre individuos quienes brindan mayor denominación en el tema, rescatándose información interesante que algunas personas no puedan tener de conocimiento, esto ayuda de alguna manera en la investigación (Feria et al, 2020). En esta investigación se realizó una entrevista a la administradora Emiry Prieto Ayala, con el propósito de identificar los problemas en la gestión administrativa y evaluarlos para mejorar la eficiencia laboral.

### **3.4.2 Instrumentos**

#### **Cuestionario**

De acuerdo Arias (2020), el cuestionario consta de preguntas de acuerdo a las variables que se van a medir, para luego ser aplicadas a una determinada población de personas quienes se encargarán de dar una respuesta que ayudarán a la recopilación de información de un determinado estudio.

En la presente investigación se presentó un cuestionario el cual consta de 29 ítems bajo una escala ordinal el cual fue para la evaluación de las variables gestión administrativa y eficiencia laboral dirigida a los colaboradores de la Municipalidad de San Lucas de Colán con la finalidad de evidenciar los problemas en cuanto a la gestión administrativa.

#### **Guía de entrevista**

Como segundo instrumento se aplicó una guía de entrevista a la Administradora, quien brindó sus respuestas de acuerdo a la realidad del trabajo de dicha municipalidad para de esta manera poder llegar a una conclusión final. Esta entrevista estuvo conformada por 17 preguntas abiertas, 10 pertenecientes a la variable gestión administrativa y 7 a la variable eficiencia laboral específicamente relacionadas a los indicadores.

### **3.5 Procedimientos**

El cuestionario se aplicó a los trabajadores de la Municipalidad de Colán, donde se llegó a una previa coordinación sobre el manejo del tiempo el cual no afecte al horario laboral, siendo de un tiempo determinado de 1 hora. Asimismo, para la aplicación de la entrevista se requirió de la presencia de la

Administradora Emiry Prieto Ayala, quien fue la persona entrevistada, además se programó el día y hora en el cual estuvo disponible para poder contestar a las preguntas formuladas por la entrevistadora, en base a las variables gestión administrativa y eficiencia laboral.

### **3.6 Método de análisis de datos**

Considerando que la investigación es descriptiva, los datos que han sido obtenidos en las encuestas se aplicaron mediante el programa SPSS v. 27 y Microsoft Excel, en el cual se transcribieron los resultados en las correspondientes hojas de datos. Así mismo, se procedió a la elaboración de las tablas de frecuencia dándose finalmente la respectiva interpretación y análisis.

Además, se consideró como análisis cualitativo la información que fue el resultado de la entrevista dada por la Administradora la cual pasó a ser resumida para dar conclusión de lo más importante para la investigación, de tal manera que cada respuesta este en acorde a los objetivos planteados, finalmente se procedió a ser transcrito en el informe de entrevista.

### **3.7 Aspectos éticos**

La ejecución de esta investigación estuvo realizada en base a la responsabilidad de cumplir con la normativa brindada en el comité de ética de la Universidad César Vallejo (2020), en el capítulo II de los Principios generales en donde se hace mención de la honestidad intelectual teniendo en cuenta la originalidad de la investigación, además se consideró información dada por diversos autores las cuales han sido obtenidas ya sea de tesis, libros, artículos, con sus respectivas citas aplicándose de acuerdo a las normas APA versión 7, todo ello bajo el principio del respeto a la propiedad intelectual. Además, Se respetó el uso del nombre de la institución con la cual se va a trabajar, esto se demostró mediante el documento sobre el permiso para la publicación de la identidad, el cual fue plasmado en esta investigación. Asimismo, el principio de transparencia, el cual se ha tenido en consideración que la información brindada por los trabajadores encuestados sea de acuerdo a su consentimiento, conservando su anonimato.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Informe de aplicación del cuestionario

En cuanto al informe cuantitativo, se realizó mediante la recolección de respuestas obtenidas al aplicarse el cuestionario respecto a la evaluación de las variables; gestión administrativa y eficiencia laboral de la Municipalidad del CP San Lucas de Colán, las cuales fueron representadas a través de tablas analíticas en cuanto al objetivo general y específicos. A continuación, tenemos:

#### 4.1.1. Determinar la manera en que la gestión administrativa promueve la eficiencia laboral en la Municipalidad del Centro Poblado San Lucas de Colán, 2022.

Tabla 2

*Gestión administrativa de la Municipalidad del CP San Lucas de Colán*

Gestión Administrativa	Escala de alternativas											
	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Indeciso		De Acuerdo		Totalmente de acuerdo		Total	
	(1)		(2)		(3)		(4)		(5)		( $\Sigma$ )	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
1.- Considera usted que en un futuro la institución logre contar con un sistema automatizado que permita una mejor atención al ciudadano	0	0,0	3	6,5	8	17,4	14	30,4	20	43,5	46	100%
2.- Los trabajadores tienen conocimiento de sus responsabilidades y tareas asignadas según el Manual de Organización y Funciones (MOF)	1	2,2	3	6,5	20	43,5	10	21,7	12	26,1	46	100%
3.- En la Municipalidad se le reconoce al personal por sus logros obtenidos.	1	2,2	3	6,5	9	19,6	23	50,0	10	21,7	46	100%
4.- En la institución la comunicación fluye rápidamente entre las áreas	0	0,0	5	10,9	22	47,8	9	19,6	10	21,7	46	100%
5.-Se monitorean continuamente las tareas laborales.	2	4,3	1	2,2	13	28,3	9	19,6	21	45,7	46	100%

*Nota.* Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Municipalidad del CP San Lucas de Colán.

En cuanto a los resultados obtenidos se pudo evidenciar que es necesario que en la entidad municipal se cuente con un sistema automatizado ya que es de gran importancia para brindar al usuario una atención eficiente. Además, se debe

poner en conocimiento el Manual de Organización y funciones para que todos los colaboradores tengan en cuenta aquellas funciones asignadas de acuerdo al cargo que se les otorgue, por otro lado, se evidencia que el 19,6% de los trabajadores indicaron estar indecisos en cuanto al reconocimiento que la entidad brinda en cuanto a su logros obtenidos, siendo de gran importancia reconocer a todo el personal con entrega de incentivos lo cual permita la motivación y mejor desempeño en cada una de sus actividades asignadas.

Así mismo, no todos indicaron que la comunicación fluye rápidamente entre las áreas, ante lo cual es necesario que prevalezca el dialogo entre todos para que de tal manera se lleguen a solucionar los problemas que se puedan presentar. Se evidencia que hay trabajadores que indicaron estar indecisos que se monitorean continuamente las tareas laborales, ante ello se debe proponer que el jefe de personal monitoree a los trabajadores evaluando su rendimiento y aportes en cada una de sus tareas diarias.

**Tabla 3***Eficiencia Laboral de la Municipalidad del Centro Poblado San Lucas de Colán*

Eficiencia Laboral	Escala de alternativas											
	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Indeciso		De Acuerdo		Totalmente de acuerdo		Total	
	(1)		(2)		(3)		(4)		(5)		$(\Sigma)$	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
1.- La institución realiza actividades que estén dirigidas a combatir el estrés en sus trabajadores	3	6,5	7	15,2	12	26,1	12	26,1	12	26,1	46	100%
2.- La institución brinda a sus trabajadores talleres de capacitación que les permita obtener mejores conocimientos.	2	4,3	4	8,7	23	50,0	8	17,4	9	19,6	46	100%
3.- En su opinión la institución brinda una eficaz atención a los Ciudadanos.	3	6,5	1	2,2	21	45,7	9	19,6	12	26,1	46	100%
4.- En la institución se han implementado herramientas que permiten la eficiencia en el cumplimiento de labores	1	2,2	5	10,9	21	45,7	10	21,7	9	19,6	46	100%

*Nota.* Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Municipalidad del CP San Lucas de Colán.

En cuanto a los resultados obtenidos se pudo evidenciar sobre la poca atención que se les brinda a los trabajadores de acuerdo a las actividades dirigidas en combatir el estrés, por lo cual se debería proponer campañas que ayuden a reducir el estrés laboral, de tal manera que permita mejorar su salud. Por otro lado, es necesario que se proponga un plan de capacitación a todo el personal, los cuales permitan mejorar sus conocimientos y desarrollar sus habilidades.

Así mismo, se pudo evidenciar que es necesario que en la institución se brinde una atención eficaz, por lo cual se debería proponer un plan que permita mejorar la atención al usuario en cuanto a sus trámites presentados. Finalmente es necesario que se proporcionen herramientas de trabajo que permitan la eficiencia en el cumplimiento de labores, tal como proponer un plan que permita implementar con un sistema de gestión documental, el cual será de gran importancia para agilizar la localización y búsqueda de algún documento.

#### 4.1. 2. Reconocer los pasos de la planificación de la gestión administrativa en la Municipalidad del Centro Poblado San Lucas de Colán, 2022.

**Tabla 4**

*Pasos de la planificación de la gestión administrativa*

Planificación	Escala de alternativas										Total	
	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Indeciso		De acuerdo		Totalmente de acuerdo			
	(1)		(2)		(3)		(4)		(5)			
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
1.-Usted posee conocimiento sobre la misión de la institución Municipal.	0	0,0	4	8,7	20	43,5	8	17,4	14	30,4	46	100%
2.- Considera usted que en un futuro la institución logre contar con un sistema automatizado que permita una mejor atención al ciudadano	0	0,0	3	6,5	8	17,4	14	30,4	20	43,5	46	100%
3.-El personal cumple habitualmente con sus objetivos en cada jornada laboral.	2	4,3	3	6,5	9	19,6	10	21,7	22	47,8	46	100%

*Nota.* Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Municipalidad del CP San Lucas de Colán.

En la tabla 4, se observa que de 46 colaboradores el 30.4 % están totalmente de acuerdo que los colaboradores refieren tener conocimiento sobre la misión de la Municipalidad, el 43.5% indicó estar Totalmente de acuerdo que en un futuro la Municipalidad logrará tener un sistema automatizado que permita una mejor atención al ciudadano y finalmente el 47.8% están totalmente de acuerdo que si cumplen habitualmente con sus objetivos en cada jornada laboral.

En cuanto a los resultados obtenidos se puede comprender que no todo el personal tiene conocimiento acerca de la misión de la institución municipal, siendo importante para que se sientan comprometidos con el servicio que deben prestar a los usuarios y/o a la población en general, así mismo es trascendental que en la Municipalidad se implemente un sistema automatizado, tal como un proceso de gestión documental, el cual permita la realización de una búsqueda rápida y eficiente de la documentación, disminuyendo el tiempo en la atención a los contribuyentes, ello permitirá que los funcionarios cumplan con cada uno de sus objetivos en la prestación de servicios, brindando al usuario una buena atención, de tal manera que se sientan satisfechos.

### 4.1.3 Identificar las funciones de la organización en la Municipalidad del Centro Poblado San Lucas de Colán, 2022.

**Tabla 5**

*Funciones de la organización en la Municipalidad del CP San Lucas de Colán*

Organización	Escala de alternativas										Total	
	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Indeciso		De acuerdo		Totalmente de acuerdo			
	(1)		(2)		(3)		(4)		(5)		$(\Sigma)$	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
4- La Municipalidad cuenta con un Manual de Organización y Funciones (MOF)	1	2,2	4	8,7	18	39,1	11	23,9	12	26,1	46	100%
5.- Los trabajadores tienen conocimiento de sus responsabilidades y tareas asignadas según el Manual de Organización y Funciones (MOF)	1	2,2	3	6,5	20	43,5	10	21,7	12	26,1	46	100%
6.- La institución posee una estructura organizacional que le permita establecer los roles y funciones a desarrollar en cada puesto de trabajo	2	4,3	1	2,2	20	43,5	11	23,9	12	26,1	46	100%
7.- Existe un Reglamento Interno de Trabajo (RIT) que orienta el cumplimiento de las obligaciones laborales.	2	4,3	5	10,9	20	43,5	10	21,7	9	19,6	46	100%
8.- Los trabajadores conocen el Reglamento Interno de Trabajo (RIT) de la institución Municipal.	2	4,3	6	13,0	21	45,7	9	19,6	8	17,4	46	100%

*Nota.* Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Municipalidad del CP San Lucas de Colán.

En la tabla 5, observamos que de 46 colaboradores el 26.1 % están totalmente de acuerdo que los colaboradores de la Municipalidad cuentan con un (MOF), un 26.1% están totalmente de acuerdo que los colaboradores tienen conocimiento de sus responsabilidades y tareas asignadas según el (MOF), el 26.1% están totalmente de acuerdo que la Municipalidad posee una estructura organizacional que le permita establecer los roles y funciones a desarrollar en cada puesto de trabajo, el 19.6% están totalmente de acuerdo que dentro de la Municipalidad si existe un reglamento Interno de Trabajo (RIT) que orienta el cumplimiento de las obligaciones laborales y por último el 19.6% están totalmente de acuerdo que los colaboradores conocen el Reglamento Interno de Trabajo (RIT) de la institución municipal.

En cuanto a los resultados obtenidos se puede comprender que es importante que el personal de la Municipalidad del CP San Lucas de Colán, tengan conocimiento acerca del Manual de Organización y Funciones (MOF), siendo significativo, debido a que en aquel documento se establecen las funciones de cada puesto de trabajo, establecido también según la estructura organizacional, además, se debe considerar el Reglamento Interno de Trabajo (RIT), el cual se difunde a través de una ordenanza municipal, a fines de que todos los trabajadores tengan conocimiento y puedan cumplir con las reglas y normas de conducta laboral que deberán cumplir obligatoriamente.

#### 4.1.4 Determinar la forma en que se aplican los estilos de dirección en la Municipalidad del Centro Poblado San Lucas de Colán, 2022.

**Tabla 6**

*Estilos de dirección en la Municipalidad del CP San Lucas de Colán*

Dirección	Escala de alternativas											
	Totalmente en Desacuerdo		En desacuerdo		Indeciso		De Acuerdo		Totalmente de acuerdo		Total	
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	( $\Sigma$ )						
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
9.- En la Municipalidad se le reconoce al personal por sus logros obtenidos.	1	2,2	3	6,5	9	19,6	23	50,0	10	21,7	46	100%
10.- Usted considera que en la institución se motiva efectivamente a los colaboradores.	1	2,2	3	6,5	13	28,3	7	15,2	22	47,8	46	100%
11.- Siente usted motivación de parte de sus superiores para la realización de sus actividades.	0	0,0	2	4,3	6	13,0	10	21,7	28	60,9	46	100%
12.- Usted se siente identificado con el líder de su área.	4	8,7	7	15,2	11	23,9	9	19,6	15	32,6	46	100%
13.- Está de acuerdo con la labor que lleva el líder de su área.	2	4,3	2	4,3	11	23,9	8	17,4	23	50,0	46	100%
14.- En la institución la comunicación fluye rápidamente entre las áreas.	0	0,0	5	10,9	22	47,8	9	19,6	10	21,7	46	100%
15.- En la institución se promueve la comunicación efectiva.	2	4,3	3	6,5	17	37,0	10	21,7	14	30,4	46	100%

*Nota.* Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Municipalidad del CP San Lucas de Colán.

En la tabla 6, observamos que de 46 colaboradores, el 21.7% están totalmente de acuerdo que en la Municipalidad se le reconoce al personal por sus logros obtenidos, un 47.8% están totalmente de acuerdo que en la Municipalidad se motiva efectivamente a los colaboradores, el 60.9% están totalmente de acuerdo que si hay motivación de parte de sus superiores para la realización de sus actividades, un 32.6% están totalmente de acuerdo que se sienten identificados con el líder de su área, el 50% están totalmente de acuerdo con la labor que lleva el líder de su área, el 21.7% están totalmente de acuerdo que en la institución la comunicación fluye rápidamente entre las áreas y finalmente el 37% están totalmente de acuerdo que en la institución se promueve la comunicación efectiva.

En cuanto a los resultados obtenidos se puede comprender que la institución municipal sí reconoce al personal por sus logros obtenidos, además se sienten motivados por sus superiores, promoviendo su apoyo y confianza en la realización de sus actividades, siendo importante ya que permitirá que se le brinde al usuario una buena atención. Así mismo, no existe una muy buena comunicación entre los colaboradores de las diversas áreas, lo cual es importante que prevalezca el dialogo para que se llegue a una solución inmediata ante algún problema presentado, siendo importante en el desarrollo laboral.

#### 4.1.5 Identificar la forma en la que se efectúa el control en la Municipalidad del Centro Poblado San Lucas de Colán, 2022.

**Tabla 7**

*El control en la Municipalidad del CP San Lucas de Colán*

Control	Escala de alternativas											
	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Indeciso		De acuerdo		Totalmente de acuerdo		Total	
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	( $\Sigma$ )						
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
16.-Se monitorean continuamente las tareas laborales.	2	4,3	1	2,2	13	28,3	9	19,6	21	45,7	46	100%
17. La institución evalúa el rendimiento laboral de sus trabajadores para ubicarlos en los puestos que más se adecúan a su perfil.	0	0,0	6	13,0	10	21,7	9	19,6	21	45,7	46	100%
18.- En la institución existe la política de analizar las dificultades en la ejecución de los procesos	1	2,2	1	2,2	8	17,4	9	19,6	27	58,7	46	100%
19.- Habitualmente se llega a una solución cuando se presenta algún problema o carencias en la institución.	2	4,3	0	0,0	20	43,5	14	30,4	10	21,7	46	100%

*Nota.* Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Municipalidad del CP San Lucas de Colán.

En la tabla 7, se observa que de 46 colaboradores, el 45.7 % están totalmente de acuerdo que se monitorean continuamente las tareas laborales, un 45.7% están totalmente de acuerdo que la institución evalúa el rendimiento laboral de sus trabajadores para ubicarlos en los puestos que más se adecúan a su perfil, el 58.7% están totalmente de acuerdo que en la institución existe la política de analizar las dificultades en la ejecución de los procesos, y por último un 21.7% están totalmente de acuerdo que habitualmente se llega a una solución cuando se presenta algún problema o carencias en la institución.

En cuanto a los resultados obtenidos se puede comprender que es importante que en la institución municipal se monitoreen continuamente las tareas de cada colaborador, a fines de que cumplan con la responsabilidad y puntualidad en su trabajo, además de evaluar su rendimiento a fines de que cada funcionario labore en el área que más se adecue a su perfil y en el que mejor se desempeñen, de tal manera que cumplan con sus expectativas planteadas. Además, es importante que ante cualquier problema presentado la institución

tome las medidas respectivas para brindar una pronta solución, de tal manera que el usuario se sienta satisfecho por la atención brindada.

#### 4.1.6 Identificar la forma en la que se otorgan los reconocimientos en la Municipalidad del Centro Poblado San Lucas de Colán, 2022.

**Tabla 8**

*Reconocimientos en la Municipalidad del CP San Lucas de Colán*

Reconocimiento	Escala de alternativas											
	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Indeciso		De Acuerdo		Totalmente de acuerdo		Total	
	(1)		(2)		(3)		(4)		(5)		( $\Sigma$ )	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
20.La institución se preocupa por la salud y bienestar de sus trabajadores y familias.	1	2,2	6	13,0	13	28,3	9	19,6	17	37,0	46	100%
21.- La institución realiza actividades que estén dirigidas a combatir el estrés en sus trabajadores.	3	6,5	7	15,2	12	26,1	12	26,1	12	26,1	46	100%
22.- La institución genera confianza y respeto entre todos sus integrantes.	2	4,3	2	4,3	10	21,7	14	30,4	18	39,1	46	100%
23.- Los trabajadores tienen la oportunidad de asistir a eventos que permiten su desarrollo profesional.	0	0,0	6	13,0	9	19,6	13	28,3	18	39,1	46	100%

*Nota.* Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Municipalidad del CP San Lucas de Colán.

En la tabla 8, se observa que de 46 colaboradores, el 37 % están totalmente de acuerdo que la institución se preocupa por la salud y bienestar de sus trabajadores y familias, un 26.1% están totalmente de acuerdo que la institución realiza actividades que estén dirigidas a combatir el estrés en sus trabajadores, el 39.1% están totalmente de acuerdo que la institución genera confianza y respeto entre todos sus integrantes, y por último el 39.1% están totalmente de acuerdo que los colaboradores tienen la oportunidad de asistir a eventos que permiten su desarrollo profesional.

En cuanto a los resultados obtenidos se puede comprender que es importante que la institución municipal se preocupe por la salud y el bienestar de cada uno de sus colaboradores como por el de su familia, brindándoles tanto su apoyo emocional como económico, además es importante que se les brinde actividades dirigidas a combatir el estrés para que de esta manera se logren alcanzar los objetivos, realizándose de manera favorable las tareas que se les ha asignado.

Cabe recalcar que la institución se preocupa por el bienestar de su población en general, gestionando con apoyos para la realización de campañas médicas y entrega gratuita de medicina, siendo importante para todos en general. Por consiguiente, se brinda la confianza y respeto entre todos los colaboradores, creando un ambiente de seguridad en el que se sientan a gusto con su lugar de trabajo. Asimismo, en la nueva gestión 2023, para reforzar los conocimientos de cada uno, se les brindó la oportunidad de asistir a eventos que permiten su desarrollo profesional, tales como capacitaciones, las cuales iniciaron a partir del mes de febrero al mes de marzo, con la finalidad que se permita la evaluación del desempeño de cada funcionario.

#### 4.1.7. Determinar la capacitación en la Municipalidad del Centro Poblado San Lucas de Colán, 2022.

**Tabla 9**

*Capacitación en la Municipalidad del CP San Lucas de Colán*

Capacitación	Escala de alternativas											
	Totalmente en desacuerdo		En desacuerdo		Indeciso		De acuerdo		Totalmente de acuerdo		Total	
	(1)		(2)		(3)		(4)		(5)		( $\Sigma$ )	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
24.- La institución brinda a sus trabajadores talleres de capacitación que les permita obtener mejores conocimientos.	2	4,3	4	8,7	23	50,0	8	17,4	9	19,6	46	100%
25.- Usted considera que con el paso del tiempo el personal de la institución ha mejorado su desempeño.	2	4,3	1	2,2	9	19,6	12	26,1	22	47,8	46	100%

*Nota.* Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Municipalidad del CP San Lucas de Colán.

En la tabla 9, se observa que, de 46 colaboradores, el 19.6 % están totalmente de acuerdo que la institución brinda a sus trabajadores talleres de capacitación que les permita obtener mejores conocimientos, y un 47.8% están totalmente de acuerdo que con el paso del tiempo el personal de la institución ha mejorado su desempeño.

En cuanto a los resultados obtenidos se puede comprender que el personal de las diversas áreas de la Municipalidad del CP San Lucas de Colán, indicaron estar indecisos en que la institución brinda capacitaciones, las cuales son importantes para que adquieran mejores conocimientos y demuestren su interés en cuanto al desarrollo de sus habilidades, de tal manera que puedan realizar sus actividades de manera eficiente. Por consiguiente, es necesario que la institución incentive al personal mediante reconocimientos que permitan su motivación, recompensándoles por sus logros obtenidos, a fines de que mejoren su desempeño en sus labores asignadas.

#### 4.1.8. Evaluar la manera en la que se da la comunicación en la Municipalidad del Centro Poblado San Lucas de Colán, 2022.

**Tabla 10**

*Comunicación en la Municipalidad del CP San Lucas de Colán*

Comunicación	Escala de alternativas											
	Totalmente en desacuerdo		En Desacuerdo		Indeciso		De acuerdo		Totalmente de acuerdo		Total	
	(1)	(2)	(3)	(4)	(5)	( $\Sigma$ )						
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
26.- En su opinión la institución brinda una eficaz atención a los Ciudadanos.	3	6,5	1	2,2	21	45,7	9	19,6	12	26,1	46	100%
27.- En la institución se han implementado herramientas que permiten la eficiencia en el cumplimiento de labores.	1	2,2	5	10,9	21	45,7	10	21,7	9	19,6	46	100%
28.- Existe la participación activa entre los colaboradores de cada área para el cumplimiento de metas.	0	0,0	3	6,5	28	60,9	8	17,4	7	15,2	46	100%
29.- En la institución los trabajadores realizan efectivamente un trabajo en equipo.	0	0,0	4	8,7	15	32,6	10	21,7	17	37,0	46	100%

*Nota.* Cuestionario aplicado a los colaboradores de la Municipalidad del CP San Lucas de Colán.

En la tabla 10, se observa que de 46 colaboradores, el 26.1% están totalmente de acuerdo que la institución brinda una eficaz atención a los Ciudadanos, un 19,6% están totalmente de acuerdo que la institución se han implementado herramientas que permiten la eficiencia en el cumplimiento de labores, el 15,2% están totalmente de acuerdo que existe la participación activa entre los colaboradores de cada área para el cumplimiento de metas, y por último el 37% están totalmente de acuerdo que los colaboradores en la institución realizan efectivamente un trabajo en equipo.

En cuanto a los resultados obtenidos se puede comprender que en la institución municipal no se brinda una eficaz atención a los usuarios, para ello es importante mostrar empatía, permitiendo al usuario expresar sus quejas y aclarando sus dudas en cuanto algún trámite, de tal manera que se cumpla con la satisfacción de sus necesidades. Es necesario que en la entidad se implementen herramientas que permitan la eficiencia en el cumplimiento de labores, tales como el uso de la tecnología para que se brinde al usuario una mejor atención. Por consiguiente, se debe promover la participación activa entre los colaboradores de cada área para el cumplimiento de metas, colaborando en aquellas acciones o actividades programadas con el fin de contribuir a una mejor prestación de servicios, así mismo se debe incentivar a los funcionarios para que se sientan comprometidos con la realización de sus labores y trabajen conjuntamente.

## **4.2 Informe de aplicación de la guía de entrevista**

En cuanto al desarrollo del informe cualitativo, se basó en la aplicación de la guía de entrevista, la cual se realizó a la Administradora de la Municipalidad del Centro Poblado San Lucas de Colán, Sra. Emiry Prieto Ayala, a fines de recolectar información mediante las preguntas realizadas, para evaluar la gestión administrativa y la eficiencia Laboral de la entidad municipal, perteneciente al distrito de Colán. En cuanto a las variables, se detallan:

### **Variable 1: Gestión Administrativa**

Respecto a la Gestión administrativa, se explicó que la Municipalidad del Centro Poblado San Lucas de Colán, es una institución del sector público la cual promueve una adecuada prestación de servicios, así como un mejor desarrollo integral, sostenible y armónico, además inducen a la participación de la población para aquellos programas de desarrollo cultural y social que permitan impulsar las potencialidades que posee la localidad. En la institución municipal existe un registro del horario diario de cada trabajador, en donde se evidencia el cumplimiento de sus labores desde el inicio hasta el final de su jornada, pero no todo el personal cumple con aquella responsabilidad. Para ello es importante que en la entidad municipal se tenga en cuenta las responsabilidades que asumen cada uno de los trabajadores, de tal manera que se permita el cumplimiento de objetivos, aumentando los niveles de eficiencia y calidad en la prestación de servicios.

Así mismo, se permite conocer acerca de sus funciones y responsabilidades de acuerdo al cargo que asumen, el cual no solo se basa en la realización diaria de sus actividades sino en la tarea de innovación y mejoramiento constante para un óptimo cumplimiento de sus funciones. Es importante que el personal que ocupa diferentes cargos posea las competencias de acuerdo a sus funciones asignadas, además se requiere del manejo de información sobre las características propias del trabajador, condiciones de trabajo y reconocimiento del nivel de desempeño el cual permita analizar su trabajo de manera que sea el apropiado con aquellas necesidades de la organización. En la Municipalidad el Reglamento Interno de Trabajo se difunde mediante una ordenanza municipal, la cual tiene acceso a todos los trabajadores,

así mismo se da a conocer mediante una reunión sostenida con la finalidad de cumplir con las reglas y normas de conducta laboral que deberán ser cumplidos obligatoriamente a fin de lograr los objetivos de la institución teniendo como resultados la buena convivencia laboral, bienestar y productividad conforme a los preceptos legales establecidos.

Por otro lado, se promueve el liderazgo y motivación escuchando y atendiendo a las necesidades de cada funcionario, evaluando su desempeño y reconociéndoles por el buen trabajo realizado, incentivando sus responsabilidades en las labores encomendadas. Respecto al ambiente comunicativo en la institución municipal se indicó que es efectivo y claro, ya que entre los colaboradores identifican aquellas carencias que existen entre ellos mismos y de esta manera se llegue a una solución de manera conjunta, así también optan por el apoyo desinteresado dialogando sobre aquellas deficiencias, y manteniéndose conectados ante cualquier inquietud o dificultad. Cabe recalcar que cualquier problema presentado en la entidad municipal se resuelve mediante la comunicación entre todas las áreas respectivas, de tal manera que se brinde una mejor atención. Sin embargo, en algunas oportunidades se presentan ciertas falencias debido a que hay una demora en la resolución de problemas sobre algún trámite presentado por lo que algunos funcionarios son externos.

El jefe de personal de la entidad municipal supervisa el trabajo de cada funcionario mediante su asistencia de forma puntual, el cual es evaluado de acuerdo al informe mensual emitido por la unidad de personal, quien evalúa la eficiencia, responsabilidad y puntualidad del trabajador para determinar si ha cumplido con lo encomendado, de tal manera se le da la confianza de seguir laborando, caso contrario se informa y solicita el cambio de dicho personal. Es importante que los funcionarios asuman sus responsabilidades, empezando desde la puntualidad en la hora de ingreso a su centro laboral, de tal manera que los usuarios que llegan en el horario establecido puedan ser atendidos y se sientan satisfechos por la atención brindada. Por otra parte, cuando se presentan problemas administrativos en la entidad municipal, se solicita al administrado la comprensión de ser el caso no mayor a un problema generado

involuntariamente, haciendo sentir la salvedad de la solución pronta a los inconvenientes presentados.

En la entidad municipal se promueve la participación de la población mediante los programas de desarrollo social y personal, es importante que los trabajadores tengan conocimiento de lo que se quiere lograr, así mismo conseguir que la prestación de servicios sea de manera eficiente, brindando una buena atención al usuario y estos se sientan satisfechos. Por último, mediante la evaluación en los programas de capacitación se deben fijar aquellas tareas de acuerdo a sus conocimientos y habilidades de cada trabajador, para que este a su vez sea óptimo.

## **Variable 2: Eficiencia Laboral**

La entrevistada manifestó, que se realizan actividades para toda la población, mediante el cual se gestionan campañas médicas previa coordinación con las organizaciones correspondientes. Por consiguiente, se realizan terapias de relajación que ayudan a las personas a combatir el estrés generado después de sus labores diarias. Así también, para un mejor ambiente laboral prevalece la comunicación, el respeto e igualdad entre todos los trabajadores, reflejándose el apoyo y confianza de acuerdo a sus capacidades, establecidas en la realización de sus actividades asignadas. De tal manera, es necesario que los trabajadores realicen sus funciones en un ambiente amplio, limpio y ordenado, ya que esto ayudará a que el equipo trabaje de manera correcta, mejorando su bienestar.

Asimismo, recalcó que no se han realizado capacitaciones constantemente, pero con la finalidad de fortalecer los conocimientos y habilidades del personal, en la nueva gestión 2023 se llevó a cabo en los meses de febrero y marzo cursos de capacitación, en las que se brindó temas referidos a la ley de procedimiento administrativo general, sistema de trámite documentario, gestión de recursos humanos, tributación municipal, entre otros temas importantes. Finalizado el curso, se optó en aplicar una evaluación al personal para evaluar el aprendizaje que obtuvieron durante estos meses.

Además, se dio la iniciativa de brindar al usuario un número de celular el cual es utilizado por una sola área, disponible solo en horario de oficina, pero ello no abastece a todas las consultas realizadas por los usuarios, puesto que sus

dudas son también respeto a trámites que se encuentran en otras áreas y en oportunidades no se les llega a brindar una respuesta óptima. Para una mejor atención es recomendable también, que se disponga de una mesa de partes virtual la cual brinde al contribuyente las facilidades de poder ingresar algún trámite documentario, desde la disponibilidad de su hogar, ahorrándoles tiempo, gastos de pasajes, entre otros.

Asimismo, la entrevistada indicó que en la entidad municipal no se cuenta con un avance tecnológico el cual permita una mejor búsqueda, debido a que para verificar el estado de algún trámite se realiza de manera manual o desde una base de datos en Excel. Es importante que en la municipalidad se implemente un sistema automatizado que permita descartar la búsqueda manual, con el fin de generar satisfacción en el trabajo y reducción del tiempo en cuanto a la atención de los usuarios, esto conllevará a que las gestiones de los procesos en la institución municipal tengan un mejor funcionamiento y sean más eficientes.

Por otro lado, indicó que el trabajo en equipo se promueve mediante el apoyo mutuo entre los trabajadores de las distintas áreas de la gerencia municipal, en cuanto al proceso de algún trámite se realizan las consultas pertinentes para saber en qué estado se encuentra y de esta manera se pueda brindar al usuario una respuesta favorable. Es significativo destacar como los trabajadores se sienten identificados con la institución ya que también brindan su apoyo en cualquier evento programado o ante algún caso de emergencia, trabajando conjuntamente para poder brindar a la población el apoyo que requieren. Es importante que los trabajadores se sientan identificados con la organización y que esta se preocupe por el bienestar de cada uno de ellos, brindándoles apoyo y confianza en cuanto a la realización de sus actividades, además de disponerles un espacio de trabajo agradable, de tal manera que se sientan motivados y comprometidos. Asimismo, es necesario que la entidad cuente con un sistema automatizado que permita una mejor atención al usuario y la realización de un trabajo eficiente, ya que debido a ello la organización tendrá un mejor funcionamiento.

## V. DISCUSIÓN

En cuanto al *primer objetivo específico*, sobre reconocer los pasos de la planificación de la gestión administrativa en la Municipalidad del Centro Poblado San Lucas de Colán, 2022. La planificación, según González et al (2020) se describe como la actividad principal dentro de la gestión administrativa, en la cual se fundamentan las metas y objetivos que se deben alcanzar. La importancia de la planificación radica en su capacidad para establecer objetivos claros y definir las acciones necesarias para alcanzarlos. Como resultado, la planificación mejora nuestra organización, funcionalidad y operatividad al facilitar la coordinación de actividades, estrategias y recursos necesarios para asegurar el éxito. Para medir la planeación se han considerado como indicadores, el conocimiento sobre la misión, conocimiento de la visión y ejecución de objetivos (Cano, 2017). En contraste a los resultados, indicaron que el 30,4% están totalmente de acuerdo que los colaboradores tienen conocimiento sobre la misión de la Municipalidad, por lo que se puede inferir que no todo el personal de las diferentes áreas de la Municipalidad del CP San Lucas de Colán posee conocimiento acerca de la misión de la institución municipal. Esto es importante para que se sientan comprometidos con el servicio que deben brindar a los usuarios y a la población en general.

Esto es manifestado por la administradora mediante la aplicación de la guía entrevista, donde hace mención que se promueve a una adecuada prestación de servicios públicos locales, se motiva la colaboración de los residentes para fomentar el progreso cultural y social a través de programas y talleres que contribuyan a impulsar las potencialidades de la comunidad, además indicó que la búsqueda de algún trámite es realizada de forma manual en el mayor de los casos. Así mismo, en cuanto a los resultados el 43,5% indicó estar totalmente de acuerdo que en un futuro la Municipalidad logrará tener un sistema automatizado, el 47.8% indicaron estar totalmente de acuerdo que si cumplen con sus objetivos en cada jornada laboral, por lo que es fundamental implementar en la Municipalidad un sistema automatizado, como un proceso de gestión documental, que permita una búsqueda rápida y eficiente de la

documentación, reduciendo el tiempo de atención a los contribuyentes, además de que se cumpla con el logro de objetivos en la prestación de servicios y brinden una atención de calidad al usuario, generando satisfacción.

Estos resultados muestran relación con la investigación de Serna y Vizcaino (2020) donde el 67% indicaron que casi siempre se presentan problemas en cuanto a la búsqueda de archivos físicos. Por lo que se evidencia que es necesario contar con un sistema automatizado que permita una búsqueda rápida de los documentos presentados, de tal manera que la atención que se brinde sea realizada en un menor tiempo posible, reduciendo la búsqueda de forma manual. Esto es manifestado mediante los resultados del cuestionario donde el 43,5% de los colaboradores indicaron estar totalmente de acuerdo que en un futuro en la entidad Municipal se logre contar con un sistema automatizado. Por otro lado, es importante que todos los funcionarios conozcan la misión y visión de la organización, ya que ello permitirá alcanzar el éxito y la obtención clara de los objetivos. Por otro lado, en la investigación de Ruiz (2022) donde el 11.6% de los servidores municipales tienen una ineficiente gestión administrativa, el 62.7% como regular y el 25.5% la perciben como eficiente, teniendo en consideración que, si la administración no es adecuada, la entidad enfrentará obstáculos para alcanzar sus objetivos. Por lo tanto, es crucial que la Municipalidad considere el proceso que abarca la planificación, organización, dirección y control, ya que estos son elementos fundamentales para llevar a cabo una gestión administrativa efectiva. Al hacerlo, se promoverá una supervivencia más sólida y se logrará el crecimiento deseado de la entidad.

En cuanto a la planificación, implica la tarea de establecer las metas, trazar los objetivos, asignar los recursos necesarios y planificar las actividades que se llevarán a cabo dentro de un período de tiempo específico. Por lo tanto, en la entidad municipal se presentan ciertas falencias en cuanto a los recursos que poseen para brindar una mejor atención, puesto que no se cuenta con un sistema automatizado el cual permita una búsqueda eficiente, reduciéndose el tiempo en la atención al usuario, siendo de gran importancia brindar al contribuyente un mejor servicio.

En el *segundo objetivo específico*, sobre identificar las funciones de la organización en la Municipalidad del Centro Poblado San Lucas de Colán, 2022. La organización, implica organizar las labores entre los miembros de una organización, asignando y estableciendo sus roles de acuerdo a sus posiciones en sus respectivas áreas. Además, implica la distribución de recursos tecnológicos, materiales y financieros, con el objetivo de alcanzar una meta y asegurar la ejecución exitosa de los planes (González et al, 2020). Para medir la organización se han considerado como indicadores, el conocimiento del MOF, conocimiento del RIT, estructura de la organización (Bernal y Sierra, 2017). En contraste a los resultados, indicaron que el 26,1% están totalmente de acuerdo que los colaboradores tienen conocimiento de sus responsabilidades y tareas asignadas según el MOF, un 26,1% están totalmente de acuerdo que la Municipalidad posee una estructura organizacional que le permita establecer los roles y funciones a desarrollar en cada puesto de trabajo, el 19.6% indicaron estar totalmente de acuerdo que dentro de la Municipalidad si existe un Reglamento Interno de Trabajo. Mediante estos hallazgos, se puede inferir que es crucial que el personal de la Municipalidad del CP San Lucas de Colán esté familiarizado con el Manual de Organización y Funciones (MOF). Esto es de gran importancia, ya que dicho documento establece las responsabilidades de cada puesto de trabajo, en línea con la estructura organizacional. Además, se debe considerar el cumplimiento del Reglamento Interno de Trabajo (RIT), el cual se difunde mediante una ordenanza municipal. Esto garantiza que todos los empleados estén al tanto de las reglas y normas de conducta laboral que deben seguir de manera obligatoria.

Esto es manifestado por la administradora mediante la aplicación de la guía entrevista, donde indica que es necesario que el personal que ocupa diversos cargos en diferentes niveles posea las habilidades y conocimientos adecuados para desempeñar eficientemente sus funciones dentro de la institución, siendo importante la evaluación de su desempeño que permita analizar las funciones de los trabajadores de acuerdo a las actividades que realizan, de manera que éste resulte apropiado y corresponda con las necesidades de la organización.

Estos resultados muestran cierta relación con la investigación de Rosero (2019) donde el 88% de los colaboradores no tienen conocimiento sobre sus funciones asignadas en sus puestos de trabajo. Así mismo, los resultados muestran una relación de acuerdo a la investigación de Masgo (2021), donde el 27,7% están definitivamente de acuerdo sobre las facilidades que brinda la organización para un desempeño eficiente en cuanto a sus funciones. Esto es manifestado mediante los resultados del cuestionario donde solo el 26,1% de los colaboradores indicaron estar Totalmente de acuerdo que tienen conocimiento de sus responsabilidades y tareas asignadas. Por lo tanto, es crucial que en la Municipalidad se dé a conocer los roles y funciones que debe cumplir cada trabajador, ya que contar con una adecuada definición de las tareas, responsabilidades y competencias, según su posición laboral, es fundamental para tener un equipo de trabajo que se ajuste y satisfaga las necesidades de la organización de manera apropiada.

En cuanto a la organización, implica establecer la asignación y distribución eficiente de los recursos materiales, financieros, humanos, tecnológicos e informativos, con el fin de llevar a cabo las tareas necesarias y lograr los objetivos planificados. Por lo tanto, en la entidad municipal se presentan ciertas falencias ya que no todos los funcionarios tienen conocimiento acerca de sus funciones que deben cumplir en sus diferentes puestos de trabajos, siendo necesario para que se pueda contar con un equipo de trabajo que sea apropiado y esté en conformidad con las exigencias de la empresa.

En el *tercer objetivo específico*, sobre determinar la forma en que se aplican los estilos de dirección en la Municipalidad del Centro Poblado San Lucas de Colán, 2022. La dirección, se refiere al procedimiento por el cual se realiza la supervisión de un trabajo, en base a las tareas asignadas, para lograr los objetivos establecidos. En este sentido, el líder debe crear un entorno propicio y fomentar una comunicación efectiva para motivar a los colaboradores, de manera que realicen sus actividades de forma eficiente (González et al, 2020). Para medir la dirección se ha considerado como primer indicador: la motivación (Aristondo, 2019). Por consiguiente, de acuerdo a Cano (2017), se ha establecido como segundo y tercer indicador, el liderazgo y la comunicación,

respectivamente. En contraste a los resultados, indicaron que el 21,7% están totalmente de acuerdo que en la Municipalidad se le reconoce al personal por sus logros obtenidos, el 47.8% están totalmente de acuerdo que en la Municipalidad se motiva efectivamente a los colaboradores, el 60.9% indicaron estar totalmente de acuerdo que si hay motivación de parte de sus superiores para la realización de sus actividades, el 32.6% están totalmente de acuerdo que se sienten identificados con el líder de su área, el 50% están totalmente de acuerdo con la labor que lleva el líder de su área y el 30,4% indicaron estar totalmente de acuerdo que en la institución se promueve la comunicación efectiva. En cuanto a los hallazgos, se pudo inferir que la institución municipal no todo el personal indicó que se les valora los logros alcanzados.

Esto es mostrado mediante los resultados del cuestionario donde el 21,7% de los colaboradores indicaron estar totalmente de acuerdo que se les reconoce por sus logros obtenidos, lo cual es importante reconocer al personal, ya que esto motiva a los empleados, promoviendo el respaldo y la confianza de sus superiores en la realización de sus tareas. Esta dinámica es fundamental, ya que garantiza una atención de calidad al usuario. Además, el 30,4% de los colaboradores indicaron que en la institución se promueve la comunicación efectiva entre los colaboradores de diferentes áreas, donde el diálogo prevalece como enfoque para abordar cualquier problema que surja, lo que facilita la búsqueda de soluciones rápidas. Esta práctica es esencial para el crecimiento y desarrollo profesional de los empleados.

Esto es manifestado por la administradora mediante la aplicación de la guía entrevista, donde hace mención que se fomenta el liderazgo y la motivación al atender las necesidades individuales de cada empleado, evaluando su desempeño y reconociendo su buen trabajo. En cuanto al ambiente comunicativo en la institución municipal, se describe como efectivo y claro, ya que los colaboradores identifican las deficiencias existentes entre ellos mismos y trabajan en conjunto para encontrar soluciones. Además, brindan apoyo mutuo y mantienen una comunicación constante para abordar cualquier inquietud o dificultad que surja, cabe recalcar que en ocasiones no se llega a una solución pronta ante algún problema presentado.

Estos resultados muestran cierta diferencia con la investigación de Chunga (2020) donde el 50.6% indicaron que el nivel del desarrollo del plan de incentivos laborales es bajo, siendo necesario mejorar los conocimientos que estén relacionados con el plan de incentivos de laborales de la entidad. Por otro lado, muestra una cierta relación en la investigación de Ulloa (2019) donde el 55% manifestaron que el sistema de incentivos utilizado por la institución es apropiado, mientras que el 45% considera que es inadecuado. Esto es manifestado mediante los resultados del cuestionario donde el 50% de los colaboradores indicaron estar de acuerdo que se le reconoce al personal por sus logros obtenidos. Por lo tanto, es crucial que en la Municipalidad se siga motivando a todos los colaboradores, otorgándoles reconocimientos que permitan un mejor desempeño en el trabajo y así mismo brinden al usuario una buena atención. Al realizarlo, se promoverá satisfacción, mejor organización y desempeño.

En cuanto a la dirección, implica la puesta en práctica de las estrategias delineadas, dirigiendo los esfuerzos hacia los objetivos establecidos, mediante el liderazgo, la motivación y la comunicación. Por lo tanto, la entidad municipal efectivamente reconoce los logros del personal, generando motivación por parte de los superiores y fomentando el respaldo y la confianza en la realización de sus actividades. Esto es relevante, ya que contribuye a brindar una atención de calidad al usuario. Además, hay una buena comunicación entre los colaboradores de las distintas áreas, prevaleciendo el diálogo como enfoque para abordar cualquier problema que surja, lo cual resulta crucial para el desarrollo laboral.

En el *cuarto objetivo*, sobre identificar la forma en la que se efectúa el control en la Municipalidad del Centro Poblado San Lucas de Colán, 2022. El control, consiste en dar seguimiento a las actividades para garantizar que se lleven a cabo de manera adecuada y estén alineadas con las estrategias establecidas. El objetivo es optimizar las decisiones y solucionar problemas identificados durante el proceso (González et al, 2020). Para medir el control se han establecido los siguientes indicadores: la supervisión, evaluación del rendimiento, análisis de las falencias (Bernal y Sierra, 2017). En contraste a los resultados, indicaron que el 45.7 % están totalmente de acuerdo que se monitorean continuamente las tareas laborales, el 45.7% indicaron estar totalmente de acuerdo que la institución evalúa el rendimiento laboral de sus trabajadores, el 58.7% están totalmente de acuerdo que en la institución existe la política de analizar las dificultades en la ejecución de los procesos, y el 21.7% están totalmente de acuerdo que habitualmente se llega a una solución cuando se presenta algún problema o carencias en la institución. Mediante estos hallazgos, se puede inferir la importancia de llevar a cabo un seguimiento constante de las tareas de cada empleado en la institución municipal. Esto tiene como objetivo garantizar que se cumpla con la responsabilidad y la puntualidad en el trabajo, así como evaluar el rendimiento individual para asignar a cada funcionario el área que mejor se ajuste a su perfil y en la cual se desempeñe de manera óptima. De esta manera, se busca que se cumplan las expectativas establecidas. Además, es fundamental que la institución tome las medidas necesarias para resolver cualquier problema que surja, asegurando así que el usuario se sienta satisfecho con la atención recibida.

Esto es manifestado por la administradora mediante la aplicación de la guía entrevista, donde indica el jefe de personal de la entidad se encarga de mantener un registro de entrada y salida a través de un cuaderno. En consecuencia, se evalúa su desempeño según el informe mensual elaborado por la unidad de personal. Dicho informe evalúa la eficiencia, responsabilidad y puntualidad del empleado, así como la calidad del servicio prestado al usuario. Si el colaborador demuestra estas cualidades se le sigue brindando la confianza para continuar trabajando en la entidad, caso contrario, se informa y se solicita un cambio inmediato de dicho trabajador.

Estos resultados muestran una cierta diferencia con la investigación de Huanaco (2020) donde el 70% indicaron que los colaboradores realizan una labor eficiente en cuanto a su desempeño considerándola como bueno, el 21% como regular y el 9% malo. Así mismo hay cierta relación con la investigación de Ulloa (2019) donde el 45% indicaron que los supervisores de diferentes departamentos municipales ejercen un control adecuado sobre las actividades de su personal, mientras que el 55% piensa que es insuficiente. Además, en cuanto a la investigación de Chunga (2020) donde el 52% percibieron el control como un nivel medio. Esto es manifestado mediante los resultados del cuestionario donde el 21,7% de los colaboradores indicaron estar indecisos que la institución municipal evalúa el rendimiento laboral de sus trabajadores para ubicarlos en los puestos que más se adecúan a su perfil. Por lo tanto, es crucial que en la Municipalidad se dé seguimiento a cada una de las actividades que realizan los colaboradores a fines de que se cumplan con los objetivos que se esperan conseguir y se brinde un buen servicio al usuario, así mismo se logre contar con un mejor desempeño en sus tareas encomendadas.

En cuanto al control, implica revisar si las actividades planificadas están en concordancia con las estrategias establecidas, con el propósito de solucionar posibles inconvenientes y evaluar los resultados, para mejorar el proceso de toma de decisiones. Por lo tanto, en la entidad municipal se presentan ciertas falencias ya que no todos los funcionarios están totalmente de acuerdo que en la entidad se monitorean continuamente las tareas siendo importante para que cumplan con sus responsabilidades de manera puntual y se evalúe su desempeño para asignarlos a los departamentos más adecuados a sus habilidades y donde puedan desempeñarse mejor.

En el *quinto objetivo específico*, sobre identificar la forma en la que se otorgan los reconocimientos en la Municipalidad del Centro Poblado San Lucas de Colán, 2022. El reconocimiento, Según Machuca (2022) implica proporcionar incentivos a los colaboradores con el objetivo de que se sientan motivados debido a su esfuerzo en el desempeño de sus tareas, para medir el reconocimiento se han considerado como indicadores, accesibilidad a programas de bienestar laboral, mejoras en el ambiente laboral y oportunidades de

desarrollo profesional. En contraste a los resultados, indicaron que el 37 % están totalmente de acuerdo que la institución se preocupa por la salud y bienestar de sus trabajadores y familias, el 26.1% indicaron estar totalmente de acuerdo que la institución realiza actividades que estén dirigidas a combatir el estrés, el 39.1% están totalmente de acuerdo que la institución genera confianza y respeto entre todos sus integrantes, y el 39.1% indicaron estar totalmente de acuerdo que los colaboradores tienen la oportunidad de asistir a eventos que permiten su desarrollo profesional. Mediante estos hallazgos, se puede inferir que no todos están totalmente de acuerdo que la entidad se preocupa por la salud y el bienestar de sus colaboradores y familias, además, es relevante proporcionar actividades para combatir el estrés, lo que contribuye a alcanzar los objetivos y realizar las tareas asignadas de manera exitosa. Es fundamental que se fomente la confianza y el respeto entre los colaboradores, creando un ambiente seguro y agradable en el lugar de trabajo. Esto es manifestado por la administradora mediante la aplicación de la guía entrevista, donde indica que en la institución se brindan campañas médicas para todos en general, así mismo, prevalece el respeto e igualdad entre todos, además se les brinda el apoyo y confianza en cuanto a la realización de sus actividades.

Estos resultados muestran cierta relación con la investigación de Ulloa (2019) donde el 55% manifestaron que el sistema de incentivos utilizado por la institución es apropiado, mientras que el 45% considera que es inadecuado. Por lo tanto, es crucial que en la Municipalidad se siga motivando a los colaboradores mediante la entrega de incentivos que generen un mejor desempeño en su trabajo, además de preocuparse por el bienestar y la salud de cada uno de ellos, Esto es manifestado mediante los resultados del cuestionario donde el 37% de los colaboradores indicaron estar totalmente de acuerdo que la institución se preocupa por la salud y bienestar de sus trabajadores y familias. Cabe recalcar que la institución demuestra preocupación por el bienestar de la población al gestionar apoyos para realizar campañas médicas y proporcionar medicamentos de forma gratuita, lo cual es beneficioso para todos en general. Además, se fomenta la confianza y el respeto mutuo entre los colaboradores, creando un ambiente laboral seguro y agradable. Asimismo, se ofrece la

oportunidad de fortalecer los conocimientos individuales al permitir la asistencia a eventos de desarrollo profesional, como capacitaciones.

En cuanto al reconocimiento, implica prestar atención a la motivación de los colaboradores, impulsándolos a ser más eficientes en su trabajo, comenzando en reconocer el esfuerzo que como colaboradores realizan para que la empresa funcione de manera óptima. Por lo tanto, la entidad municipal demuestra preocupación por la salud y el bienestar de sus empleados y sus familias, brindando respaldo tanto emocional como económico. Sin embargo, muestra ciertas falencias en cuanto a aquellas actividades proporcionadas en el manejo del estrés, lo cual es fundamental ya que ayudará a alcanzar los objetivos y desempeñar las tareas asignadas de manera eficaz.

En el *sexto objetivo específico*, sobre Determinar la capacitación en la Municipalidad del Centro Poblado San Lucas de Colán, 2022. La capacitación, tiene como objetivo brindar a los trabajadores la oportunidad de aplicar sus conocimientos y mejorar sus habilidades, lo cual resultará en un mejor rendimiento dentro de la organización. Para medir la capacitación se han considerado como indicadores, la adquisición de conocimientos y el mejor desempeño (Machuca, 2022). En contraste a los resultados, indicaron que el 19.6 % están totalmente de acuerdo que la institución brinda a sus trabajadores talleres de capacitación, y el 47.8% están totalmente de acuerdo que con el paso del tiempo el personal de la institución ha mejorado su desempeño. En cuanto a los hallazgos, se pudo inferir que solo el 19.6% de los colaboradores indicaron estar totalmente de acuerdo que la institución brinda capacitaciones. Estas capacitaciones son fundamentales para que los empleados adquieran un mayor conocimiento y demuestren su interés en el desarrollo de sus habilidades, lo cual les permite llevar a cabo sus tareas de manera eficiente. Por lo tanto, es necesario que la institución motive al personal a través de reconocimientos que fomenten su motivación y los recompensen por sus logros obtenidos, teniendo como objetivo mejorar su desempeño en las labores asignadas.

Esto es manifestado por la administradora mediante la aplicación de la guía entrevista, donde hace mención que, con el objetivo de fortalecer los conocimientos y habilidades del personal, la municipalidad en su nueva gestión

2023 planificaron cursos de capacitación durante los meses de febrero y marzo. Estos cursos abordan temas relevantes como la ley de procedimiento administrativo general, sistema de trámite documentario, gestión de recursos humanos y tributación municipal, entre otros aspectos importantes.

Estos resultados muestran cierta relación con la investigación de Sabogal y Vargas (2017) donde 8 de los 14 encuestados mencionaron que se les ha capacitado para el desarrollo de sus actividades encomendadas y 9 de ellos llevan más de un año desarrollando sus labores. Así mismo, la investigación de Ulloa (2019) donde el 52% mencionaron que una buena gestión administrativa intervendría en el desempeño organizacional. Por último, en cuanto a la investigación de Rosero (2019) indicaron que al 63% del personal no se le capacita. Esto es manifestado mediante los resultados del cuestionario donde el 19,6% de los colaboradores indicaron estar Totalmente de acuerdo que la institución brinda a sus trabajadores talleres de capacitación, mientras que el 50% indicaron estar indecisos en que la institución brinda a sus colaboradores talleres de capacitación. Por lo tanto, es crucial que en la Municipalidad se realicen cronogramas de capacitaciones en el cual se capacite al personal y estos obtengan mejores conocimientos, ello permitirá el fortalecimiento de sus habilidades y un mejor cumplimiento en sus actividades encomendadas.

En cuanto a la capacitación, contribuye al aumento de la eficiencia en el trabajo de dos maneras. Por un lado, los empleados se resaltarán más motivados, y por otro lado, adquirirán mayores conocimientos y habilidades para cumplir con sus responsabilidades de manera más efectiva. Por lo tanto, en la entidad municipal se presentan ciertas falencias ya que no siempre se capacita al personal siendo de gran importancia que la entidad invierta en capacitaciones ya que suelen presentarse como una de las estrategias más efectivas para garantizar la satisfacción de los colaboradores.

En el *séptimo objetivo específico*, sobre Evaluar la manera en la que se da la comunicación en la Municipalidad del Centro Poblado San Lucas de Colán, 2022. La comunicación, Es fundamental disponer de herramientas que faciliten una comunicación fluida con las personas, lo cual permite que los equipos de trabajo lleven a cabo sus actividades de manera efectiva. Para medir la comunicación se han considerado como indicadores, atención al cliente, herramientas de trabajo y trabajo en equipo (Machuca, 2022). En contraste a los resultados, indicaron que el 26.1% están totalmente de acuerdo que la institución brinda una eficaz atención a los Ciudadanos, el 45.7% están indecisos que en la institución se han implementado herramientas que permiten la eficiencia en el cumplimiento de labores, para ello es necesario implementar herramientas que promuevan la eficiencia, como el uso de la tecnología, con el objetivo de ofrecer una atención de mayor calidad al usuario, el 15.2% están totalmente de acuerdo que existe la participación activa entre los colaboradores de cada área para el cumplimiento de metas, siendo de gran importancia fomentar la participación activa de los colaboradores para lograr el cumplimiento de las metas. Esto implica colaborar en las acciones o actividades programadas con el fin de contribuir a una mejor prestación de servicios. Por último, el 37% están totalmente de acuerdo que los colaboradores en la institución realizan efectivamente un trabajo en equipo, siendo importante incentivar a los funcionarios para que se sientan comprometidos con la realización de sus labores y trabajen en equipo, mostrando un mejor desempeño.

Esto es manifestado por la administradora mediante la aplicación de la guía entrevista, donde hace mención que para mantener una comunicación con los usuarios se otorgó un número de celular en el cual se puedan hacer las consultas o dudas que tengan, pero este no abastece a todas las consultas que se realizan diariamente, debido a que solo un área cuenta con un celular propio de la entidad. También se resaltó que se fomenta el trabajo en equipo a través del apoyo mutuo entre los empleados de las diferentes áreas de la gerencia municipal. En relación al proceso de los trámites, se realizan las consultas necesarias para conocer su estado actual y así poder ofrecer una respuesta positiva al usuario.

Estos resultados muestran una gran diferencia en cuanto a la investigación de Torres (2020) donde el nivel de la variable atención al usuario de la muestra encuestada es del 74%, el 20% alto y un nivel bajo del 6%. Esto es manifestado mediante los resultados de la aplicación del cuestionario, donde el 26,1% de los colaboradores indicaron estar totalmente de acuerdo que en la institución municipal se brinda una eficaz atención a los usuarios y el 45,7% indicaron estar indecisos. Por lo tanto, es crucial que en la entidad municipal prevalezca una mejor comunicación entre los funcionarios de cada área, de tal manera que se brinde una mejor atención al contribuyente, reduciendo el tiempo de respuesta sobre algún trámite presentado y dando una pronta solución a la problemática dada. Cabe recalcar que es de gran importancia la mejora de la calidad de atención y la reducción del tiempo de respuesta, puesto que son aspectos críticos, ya que las quejas de los usuarios constituyen una de las principales razones de preocupación.

En cuanto a la comunicación, implica disponer de un sistema de comunicación ágil y eficiente que brinde claridad al equipo de trabajo en cuanto a las tareas que deben cumplirse. Por lo tanto, en la entidad, es imprescindible la implementación de herramientas que fomenten la eficiencia en la ejecución de tareas, como el aprovechamiento de la tecnología para mejorar la atención al usuario. Asimismo, es fundamental fomentar la participación activa entre los colaboradores de cada área, con el objetivo de alcanzar metas y colaborar en las acciones y actividades programadas para brindar un mejor servicio.

Finalmente, en el *objetivo general*, sobre Determinar la manera en que la gestión administrativa promueve la eficiencia laboral en la Municipalidad del Centro Poblado San Lucas de Colán, 2022. La gestión administrativa para Mendoza (2017) la define como un sistema el cual se basa en acciones congruentes enfocadas al logro de objetivos mediante la ejecución de las funciones de la gestión en el proceso administrativo: planificación, organización, dirección y control. La eficiencia laboral, para Machuca (2022) la define como la capacidad que tienen los trabajadores de poder cumplir con cada una de sus actividades asignadas en un menor tiempo posible y haciendo uso de un mínimo de recursos. En contraste a los resultados de la variable gestión administrativa,

indicaron que el 43.5% de los colaboradores indicaron estar totalmente de acuerdo que en un futuro la Municipalidad cuente con un sistema automatizado, el 26.1% indicaron estar totalmente de acuerdo que en la institución tienen conocimiento del MOF y el 45.7% indicaron estar totalmente de acuerdo que en la entidad se monitorean continuamente las tareas laborales. Es imprescindible que la entidad municipal disponga de un sistema automatizado, dado que resulta de suma importancia garantizar una atención eficaz al usuario. Asimismo, es necesario difundir el Manual de Organización y Funciones para que todos los miembros del equipo sean conscientes de las responsabilidades correspondientes a sus cargos asignados.

Estos resultados muestran cierta relación con la investigación de Serna y Vizcaino (2020) donde el 67% indicaron que casi siempre se presentan problemas en cuanto a la búsqueda de archivos físicos. Esto es manifestado mediante los resultados del cuestionario donde el 43,5% de los colaboradores indicaron estar totalmente de acuerdo que en un futuro en la entidad Municipal se logre contar con un sistema automatizado. Así mismo, muestran cierta relación con la investigación de Rosero (2019) donde el 88% de los colaboradores no tienen conocimiento sobre sus funciones asignadas en sus puestos de trabajo. Por otro lado, los resultados muestran una relación de acuerdo a la investigación de Masgo (2021), donde el 27,7% están definitivamente de acuerdo sobre las facilidades que brinda la organización para un desempeño eficiente en cuanto a sus funciones. Esto es manifestado mediante los resultados del cuestionario donde solo el 21,7% de los colaboradores indicaron estar de acuerdo que tienen conocimiento de sus responsabilidades y tareas asignadas. En consecuencia, resulta vital que se difunda en la Municipalidad la descripción de los roles y funciones que cada empleado debe desempeñar. Es esencial contar con una clara definición de las tareas, responsabilidades y habilidades requeridas para cada posición laboral, ya que esto garantiza la conformación de un equipo de trabajo que se adapte y cumpla adecuadamente con las necesidades de la organización.

En cuanto a la variable eficiencia laboral, los colaboradores indicaron que el 26.1% están totalmente de acuerdo que en la entidad se realizan actividades

dirigidas a combatir el estrés, el 19,6% están totalmente de acuerdo que en la entidad se brindan capacitaciones y el 26,1% indicaron estar totalmente de acuerdo que la institución brinda una eficaz atención a los ciudadanos. En consecuencia, sería conveniente plantear iniciativas que contribuyan a disminuir la carga de estrés laboral, con el objetivo de promover el bienestar y la salud de los empleados. Asimismo, es crucial proponer un programa de formación integral para todo el personal, que les permita fortalecer sus conocimientos y desarrollar sus habilidades. Además, se ha constatado la necesidad de mejorar la calidad de la atención brindada en la institución, por lo tanto, se sugiere establecer un plan que optimice la atención al usuario en relación a los trámites que presenten.

Estos resultados muestran cierta relación con la investigación de Sabogal y Vargas (2017) donde 8 de los 14 encuestados mencionaron que se les ha capacitado para el desarrollo de sus actividades encomendadas y 9 de ellos llevan más de un año desarrollando sus labores. Así mismo, en cuanto a la investigación de Rosero (2019) indicaron que al 63% del personal no se le capacita. Esto es manifestado mediante los resultados del cuestionario donde el 19,6% de los colaboradores indicaron estar totalmente de acuerdo que la institución brinda a sus trabajadores talleres de capacitación, mientras que el 50% indicaron estar indecisos que la institución brinda a sus colaboradores talleres de capacitación. En consecuencia, resulta fundamental llevar a cabo programaciones de capacitación en la Municipalidad, a través de las cuales el personal pueda recibir formación y adquirir mejores conocimientos. Esto contribuirá al fortalecimiento de sus habilidades y a un desempeño más efectivo en las tareas asignadas.

Finalmente, la gestión administrativa implica llevar a cabo acciones coherentes que se dirigen hacia la consecución de objetivos mediante el cumplimiento de las funciones del proceso administrativo. Así mismo, la eficiencia laboral implica aprovechar al máximo el tiempo disponible para realizar las tareas de manera más efectiva. Por lo tanto, es imprescindible que en la entidad se programen capacitaciones las cuales permitan mejorar las habilidades y fortalecer los conocimientos de los colaboradores.

## **VI. CONCLUSIONES**

1. La búsqueda de documentos se realiza de forma manual, por lo que no se cuenta con un sistema automatizado el cual permita la realización de una búsqueda rápida y eficiente de la documentación, disminuyendo el tiempo en la atención a los contribuyentes, ello permitirá que los funcionarios cumplan con cada uno de sus objetivos en la prestación de servicios, brindando al usuario una buena atención, de tal manera que se sientan satisfechos.
2. En la institución municipal, no todo el personal indicó que la entidad cuenta con un Manual de Organización y Funciones, siendo importante que se cuente con dicho documento en donde cada funcionario tenga de conocimiento sus responsabilidades y funciones establecidas de acuerdo a cada uno de sus áreas, de tal manera que logren mejorar su desempeño.
3. Todo el personal no se siente identificado con el líder de su área, siendo de gran importancia que los colaboradores reciban la confianza y motivación por parte de cada uno de ellos. Por ende, cada líder debe inspirar a sus funcionarios en la realización de sus actividades, teniendo la capacidad de poder generar una buena comunicación y empatía.
4. Mediante un registro se evalúa la puntualidad de cada colaborador desde el inicio hasta el final de sus jornadas laborales, pero a pesar de ello no siempre cumplen con la responsabilidad de ser puntuales. Así mismo, en algunas oportunidades se llega a una solución rápida de los problemas, pero no siempre las soluciones que se brindan son óptimas para los usuarios, puesto que demoran en ser atendidas.

5. No todos los colaboradores indicaron que se realizan actividades que estén dirigidas a combatir el estrés, puesto que la entidad no realiza dichas actividades específicamente para sus trabajadores, debido a que son realizadas en algunas de sus campañas médicas las cuales son gestionadas para la población en general.
6. No se brindan constantes capacitaciones a los funcionarios, los cuales permitan fortalecer sus conocimientos y desarrollar sus habilidades, a pesar de que en la nueva gestión 2023 se llevó a cabo una capacitación entre los meses de febrero y marzo, siendo de gran importancia seguir capacitando al personal con diversos temas sobre trámites documentarios.
7. Existen falencias en cuanto a las herramientas que permitan mantener una comunicación eficiente con los contribuyentes, a pesar de que en una sola área se cuenta con un teléfono propio de la entidad, este no es suficiente para abastecer con todas las respuestas a consultas realizadas por los usuarios, ya que ello emana de tiempo para hacer las consultas respectivas y en ocasiones no se recibe una pronta respuesta por parte de los jefes de otras áreas de tal manera que se le pueda responder al contribuyente.
8. La Municipalidad del CP San Lucas de Colán, no cuenta con un sistema automatizado que permita la búsqueda eficiente de los trámites presentados, además los colaboradores indicaron no tener conocimiento sobre el Manual de Organización y Funciones, por otro lado, la institución no brinda actividades que permitan combatir el estrés, ni mucho menos se realizan capacitaciones constantemente.

## **VII. RECOMENDACIONES**

1. Contar con un sistema automatizado que permita la búsqueda eficiente de los trámites documentarios, para brindar al usuario una atención de calidad, así como también es necesario contar con el área de mesa de partes virtual, lo cual permitirá el ingreso de algún trámite vía correo electrónico, ahorrando tiempo e inversión de dinero al contribuyente.
2. Establecer el Manual de Organización y Funciones (MOF), ya que es un documento importante en donde se establecen las funciones que debe cumplir cada colaborador de acuerdo a su área de trabajo, esto permitirá que los funcionarios se sientan comprometidos en cumplir con sus roles asignados.
3. Identificar aquellos problemas que hagan ineficiente la comunicación entre los colaboradores, de tal manera que se llegue a una solución cuando se genere algún tipo de problema, y así mismo se funde la confianza y motivación para apoyarse ante cualquier adversidad.
4. Realizar una evaluación en cuanto a la puntualidad de cada funcionario, con la finalidad que se genere una mayor responsabilidad y compromiso en su trabajo, así mismo permitan brindar un servicio de calidad, atendiendo a las necesidades de los usuarios.
5. Efectuar un cronograma de actividades que permitan reducir el estrés en los colaboradores, con el objetivo de promover el bienestar y la salud de los empleados, y estos se sientan satisfechos y motivados en la realización de sus tareas diarias, mejorando su desempeño, y teniendo la capacidad de atender al usuario en cuanto a sus necesidades.

6. Programar un plan de capacitaciones, sobre aquellos temas relacionados específicamente a los trámites documentarios, los cuales permitan fortalecer las habilidades y adquirir nuevos conocimientos, ello con la finalidad de cumplir con el trabajo encomendado y brindar un servicio de calidad.
  
7. Implementar herramientas tecnológicas y/o equipos óptimos tales como teléfonos celulares para las áreas donde mayormente se realizan las consultas constantes de trámites, debido a que permitirán una mejor comunicación entre el funcionario y los contribuyentes para ayudarlos en la mejora de cualquier problema que se pueda encontrar en cuanto a sus trámites presentados.
  
8. Es importante se cumpla con todas las recomendaciones dadas anteriormente, puesto que es necesario tener en cuenta los procesos de la gestión administrativa, como la planificación, organización, dirección y control para promover la eficiencia laboral en la entidad municipal y así mismo se brinde una atención de calidad al usuario.

## REFERENCIAS

- Ale, T., & Baca, F., (2019). *La eficacia personal y la relación con el desempeño laboral del personal administrativo en el instituto nacional penitenciario Arequipa, 2018.* [Universidad Tecnológica del Perú]. [https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/2333/Thamy%20Ale%20Flor%20Baca\\_Tesis\\_Titulo%20Profesional\\_2019.pdf?sequence=1&jsAllowed=y](https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/2333/Thamy%20Ale%20Flor%20Baca_Tesis_Titulo%20Profesional_2019.pdf?sequence=1&jsAllowed=y)
- Arias, J., (2020). *Proyecto de Tesis Guía para la elaboración.* (ed.); Primera). [https://repositorio.concytec.gob.pe/bitstream/20.500.12390/2236/1/AriasGonzales\\_ProyectoDeTesis\\_libro.pdf](https://repositorio.concytec.gob.pe/bitstream/20.500.12390/2236/1/AriasGonzales_ProyectoDeTesis_libro.pdf)
- Arias, J., (2020). *Técnicas e instrumentos de investigación científica* (Editorial Enfoques Consulting EIRL (ed.); Primera). Cfile:///C:/Users/LENOVO/Downloads/AriasGonzales\_TecnicasEInstrumentosDeInvestigacion\_libro.pdf
- Aristondo, J., (2019). *Análisis conceptual de la motivación laboral y su importancia en la persona y organización.* <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/5822>
- Apablaza, M., Bravo, M., & Contreras, H., (2017). *Calidad de vida Laboral Municipal en Chile.* <https://www.udd.cl/wp-content/uploads/2017/12/CALIDAD-DE-VIDA-LABORAL-MUNICIPAL-EN-CHILE-2017.pdf>
- Bernal, A., y Sierra, D. (2017). *Proceso administrativo; para las organizaciones del siglo XXI.* Bogotá, Colombia: Pearson.
- Cano, C., (2017). *La administración y el proceso administrativo.* <https://ccie.com.mx/wp-content/uploads/2020/04/Proceso-Administrativo.pdf>

- Castro, A., (2019). *Perspectiva para la mejora del servicio al cliente en las empresas públicas de la ciudad de Guayaquil*. <https://dspace.ups.edu.ec/bitstream/123456789/17454/1/UPS-GT002690.pdf>
- Cervantes, G., Muñoz, G., & Inda, A., (2020). *El trabajo en equipo y su efecto en la calidad del servicio a clientes*. Vol. 41 (Nº 14) Año 2020. Pág. 27 <http://www.revistaespacios.com/a20v41n14/a20v41n14p27.pdf>
- Chanes, J., (2019). *Los males de la administración pública y los remedios*. Tomo I. *Municipal*. <http://ri.uaemex.mx/handle/20.500.11799/95140>
- Chunga, C., (2020). *Gestión administrativa y plan de incentivos laborales en la Municipalidad de Veintiséis de Octubre, Piura* [Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/51319?show=full>
- Delgado, B., (2019). *Gestión Administrativa y su Relación en el Desempeño Laboral de los Servidores Públicos de la Municipalidad de Florencia de Mora, 2018* [Universidad César Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/37840/delgado\\_cb.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/37840/delgado_cb.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Diario Gestión., (17 de agosto 2022). *La diferencia entre eficiencia y eficacia*. Management y empleo. <https://gestion.pe/economia/management-empleo/eficiencia-eficacia-diferencias-eficaz-eficiente-significado-conceptos-nnda-nnlt-249921-noticia/>
- Feria, H., Matilla, M., & Mantecón, S., (2020). *La Entrevista Y La Encuesta: ¿Métodos o Técnicas De Indagación Empírica?* <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7692391>

- Flores, B., (2018, lunes). *Diario la república. Mala gestión de municipalidades provoca 128 denuncias al mes.* <https://www.larepublica.net/noticia/mala-gestion-de-municipalidades-provoca-128-denuncias-al-mes>
- González, S., Viteri, A., Izquierd, M., & Verdezoto, O., (2020). *Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del Hotel Barros en la ciudad de Quevedo.* *Revista Universidad y Sociedad*, 12(4), 32-37. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n4/2218-3620-rus-12-04-32.pdf>
- Guerrero, C., (2017). *El control interno y su relación con la eficiencia de la empresa Full Services Regional E.I.R.L Piura, 2017 [Universidad César Vallejo].* [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12324/guerrero\\_gc.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12324/guerrero_gc.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Helmut, S. (2021). *Gestión administrativa.* *Lifeder.* <https://www.lifeder.com/gestion-administrativa/>
- Hernández, A., Ramos, M., Placencia, B., Indacochea, B., Quimis, A., & Moreno, L., (2018). *Metodología de la investigación científica.*
- Hernández, R. & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta.* In McGraw-Hill (Ed.), *Mc Graw Hill* (Issue México).
- Huanaco, E., (2020). *La Gestión Administrativa y el Desempeño Laboral de los colaboradores en la Municipalidad Distrital de Paracas de la Provincia de Pisco – Ica 2020 [Universidad Autónoma de Ica].* <http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/handle/autonomadeica/1398>
- Jibaja, K., & Ramírez, J., (2019). *La gestión administrativa de la subgerencia de seguridad ciudadana respecto a la calidad del servicio de la unidad de serenazgo en la Municipalidad Distrital de Veintiséis de octubre. Piura,*

2019. [Universidad César Vallejo].  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39940/Jibaja\\_PKS-Ram%c3%adrez\\_UJM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/39940/Jibaja_PKS-Ram%c3%adrez_UJM.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Ley orgánica de Municipalidades. *Sistema Peruano de Información Jurídica*.  
[https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu\\_publ/capacita/programacion\\_for\\_mulacion\\_presupuestal2012/Anexos/ley27972.pdf](https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_publ/capacita/programacion_for_mulacion_presupuestal2012/Anexos/ley27972.pdf)

Machuca, F., (04 de febrero del 2022). *Eficiencia laboral: ¿Qué esperas para aplicar el secreto de las empresas rentables y exitosas?*

Mamani, Y., & Cáceres, J., (2019). *Desempeño laboral: una revisión teórica*. [Universidad Peruana Unión].  
<https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/2260>

Masgo, J., (2021). *El Control Interno y la Gestión Administrativa en el Área de Logística de La Municipalidad Distrital Jose Crespo y Castillo, Aucayacu – 2021* [Universidad de Huánuco].  
<http://200.37.135.58/handle/123456789/3295>

Mendoza, A., (2017). *Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas empresas comerciales en la ciudad de Manta. Dominio de las Ciencias*, 3(2), 947-964.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6325898>

Mendoza, D., & Rumiche, K., (2020). *La gestión del cambio organizacional y su incidencia en la eficiencia operativa en la municipalidad provincial de paita, departamento de Piura - Perú 2019* [Universidad César Vallejo].  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/59377>

Morales, Y., (2018). *Control interno y gestión administrativa en el municipio campamento, Colombia, 2018* [Universidad Peruana Unión].  
[http://200.121.226.32:8080/bitstream/handle/20.500.12840/2845/Yeisned\\_Tesis\\_Maestro\\_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://200.121.226.32:8080/bitstream/handle/20.500.12840/2845/Yeisned_Tesis_Maestro_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Naranjo, D., (2017). *El ambiente laboral como potenciador de los resultados operacionales en el Ejército Nacional de Colombia*.  
<https://repository.unimilitar.edu.co/handle/10654/16010>

Otzen, T., & Manterola, C., (2017). *Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio*. *International Journal of Morphology*, 35(1), 227-232.  
[https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0717-95022017000100037&script=sci\\_arttext&tlng=pt](https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0717-95022017000100037&script=sci_arttext&tlng=pt)

Oyarvide, P., Reyes, E., & Montaña, M., (2017). *La comunicación interna como herramienta indispensable de la administración de empresas*.  
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6174479>

Quintero, H., y Castro, A., (2022). *Un análisis bibliométrico sobre los Programas de Salud y Bienestar Laboral: principales perspectivas de investigación*.  
<https://revistascientificas.cuc.edu.co/economicascuc/article/view/3757>

Ramos, E., Otero, A., Heredia, D., & Sotomayor, G. (2021). *Formación por competencias del profesional en administración: Desde un enfoque contingencial*. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, XXVII(2), 451-466.  
<https://www.redalyc.org/journal/280/28066593031/28066593031.pdf>

Rosero, A., (2019). *Modelo de Gestión Administrativa para el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Otavalo Provincia Imbabura* [Universidad Tecnológica Israel].  
<http://repositorio.uisrael.edu.ec/bitstream/47000/1871/1/UISRAEL-EC-MASTER-ADMP-378.242-2019-003.pdf>

Ruiz, K., (2021). *Gestión Administrativa y Calidad del Servicio de los Servidores de una Municipalidad Distrital de Piura, 2022* [Universidad César Vallejo].  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/95771/Ruiz\\_C-J-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/95771/Ruiz_C-J-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Saavedra, J., (2019). *Diario Gestión. Trabajadores chilenos son dos veces más productivos que los peruanos ¿por qué?*  
<https://gestion.pe/economia/management-empleo/trabajadores-chilenos-son-dos-veces-productivos-peruanos-267813-noticia/?ref=gesr>

Sabogal, C., & Vargas, J., (2017). *Gestión administrativa para el fortalecimiento del programa de egresados en la universidad nacional de Colombia [Universidad Libre de Colombia].*  
<https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/11778/TESIS%20CLARA%20INES%20SABOGAL%20A%20Y%20JOHANNA%20VARGAS%20A..pdf>

Secretaria de Gestión Pública (2021). *Gestión de calidad en el Perú (1ª Ed.).*  
<https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/2012534/Gestio%CC%81n%20de%20Calidad.pdf.pdf>

Segura, M., (2022). *Gestión administrativa y calidad de atención a los usuarios del centro de servicios al contribuyente de Paita, 2021.* [Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/82861>

Serna, A., & Vizcaino, M., (2020). *Gestión administrativa en el desarrollo de competencias organizacionales y de control contable de la fundación Volver a Vivir "Ce Vida" I.A.P, Michoacán-México.* [Universidad Cooperativa de Colombia].  
[https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/18060/2/2020\\_gestion\\_administrativa\\_desarrollo.pdf](https://repository.ucc.edu.co/bitstream/20.500.12494/18060/2/2020_gestion_administrativa_desarrollo.pdf)

Torres, L., (2020). *Gestión administrativa y calidad de atención en una entidad pública de la ciudad de Trujillo, 2020.*  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49686/Torres\\_MLL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/49686/Torres_MLL-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

- Ulloa, J., (2019). *Gestión administrativa y su incidencia en el desempeño laboral del Gad. Municipal del cantón Echeandía, Provincia de Bolívar* [Universidad Técnica de Babahoyo]. <http://dspace.utb.edu.ec/handle/49000/7002>
- Vega, A., Maguiña, J., Soto, A., Lama, J., & Correa, L., (2021) *Estudios Transversales*. <http://www.scielo.org.pe/pdf/rfmh/v21n1/2308-0531-rfmh-21-01-179.pdf>
- Villasana, L., Hernández, P., & Ramírez, E. (2021). *La gestión del conocimiento, pasado, presente y futuro. Una revisión de la literatura. Trascender, contabilidad y gestión, 6(18), 53-78.*  
[https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2448-63882021000300053](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-63882021000300053)
- Yovera, M., (2021). *La Gestión Administrativa y su Influencia en la satisfacción del usuario de la municipalidad Distrital de Reque, Provincia Chiclayo.*  
<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/8692/Yovera%20Rea%c3%b1o%20Miguel.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

## ANEXOS

### Anexo 1.

## FORMATO PARA LA OBTENCIÓN DEL CONSENTIMIENTO INFORMADO

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°276-2022-VI-UCV

**Título de la investigación:** Gestión administrativa para promover la eficiencia laboral en la Municipalidad del Centro Poblado San Lucas de Colán 2022

**Investigador principal:** Queneche Ayala, Yeniffer Yulissa

**Asesor:** Dr. Castillo Palacios, Freddy William

### Propósito del estudio

Saludo, somos investigadores que le invitamos a participar en la investigación Gestión administrativa para promover la eficiencia laboral en la Municipalidad del Centro Poblado San Lucas de Colán 2022, cuyo propósito es Determinar la manera en que la gestión administrativa promueve la eficiencia laboral en la Municipalidad del Centro Poblado San Lucas de Colán, 2022. Esta investigación es desarrollada por **estudiantes** de la **Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo**, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad (Municipalidad del Centro Poblado San Lucas de Colán).

### Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se le presentará un cuestionario en el que tendrá preguntas generales sobre usted como edad, zona de domicilio, lugar de nacimiento y otros, no es necesario que se anote su nombre, pues cada encuesta tendrá un código; luego se le presentarán preguntas sobre variables específicas de la investigación.
2. El tiempo que tomará responder la encuesta será de aproximadamente 20 minutos, si gusta, puede responder ahora o comprometerse a hacerlo en otro momento o lugar, nosotros lo buscaremos.

**Información general:** se le brindará a cada persona, la información para cumplimiento de los principios de ética, se permitirá cualquier interrupción de parte del entrevistado para esclarecer sus dudas.

### Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

### Riesgo (principio de no maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

### Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

### Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

**Información específica:** Una vez que se haya terminado de brindar la información general, se debe compartir la información específica sobre la investigación: los datos que se

requerirán, el hecho que se observará, o la acción que se realizará en el cuerpo (medir, examinar) o alguno de los elementos de él (exámenes de sangre, orina, células, tejidos u otro material biológico), haciendo énfasis que los resultados sólo serán utilizados para la investigación, sin identificar a la persona. De desearlo, se puede brindar algún resultado de interés clínico al participante voluntario.

**Problemas o preguntas:**

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Docente Asesor Dr. Castillo Palacios, Freddy William al correo electrónico [fwcastillo@ucvvirtual.edu.pe](mailto:fwcastillo@ucvvirtual.edu.pe) o con el Comité de Ética [etica-administracion@ucv.edu.pe](mailto:etica-administracion@ucv.edu.pe)

**Consentimiento**

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo mi participación en la investigación.

*[Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas].*

## Anexo 2.



### ANEXO 3 DIRECTIVA DE INVESTIGACIÓN N° 002-2022-VI-UCV AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

#### Datos Generales

<b>Nombre de la Organización:</b>	<b>RUC:</b>
Municipalidad del C.P San Lucas de Colán	20186279817
<b>Nombre del Titular o Representante legal:</b>	
<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>DNI:</b>
Juan Carlos Ayala Arevalo	03502116

#### Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal "f" del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (\*), autorizo  , no autorizo  publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

<b>Nombre del Trabajo de Investigación</b>	
Gestión Administrativa para promover la Eficiencia Laboral en la Municipalidad del Centro Poblado San Lucas de Colán 2022	
<b>Nombre del Programa Académico:</b>	
Administración	
<b>Autor:</b> Yeniffer Yulissa Queneche Ayala.	<b>DNI:</b> 75758294

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones; dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: Colan 26 de Septiembre del 2022 en SAN LUCAS DE COLAN

Juan Carlos Ayala Arevalo

Firma y sello: \_\_\_\_\_

**Juan Carlos Ayala Arevalo**

(\* ) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal "f" Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características.

### Anexo 3.

## FICHA DE EVALUACIÓN DE LOS PROYECTOS DE INVESTIGACIÓN

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°276-2022-VI-UCV

**Título del proyecto de Investigación:** Gestión administrativa para promover la eficiencia laboral en la Municipalidad del Centro Poblado San Lucas de Colán 2022

**Autor:** Queneche Ayala, Yeniffer Yulissa

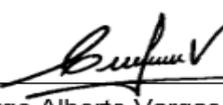
**Especialidad del autor principal del proyecto:** Gestión de Organizaciones.

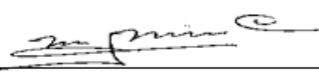
**Coautores del proyecto:** Ninguno.

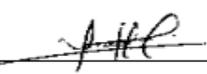
**Lugar de desarrollo del proyecto (ciudad, país):** San Lucas de Colán, Piura – Perú.

Criterios de evaluación	Alto	Medio	Bajo	No precisa
<b>I. Criterios metodológicos</b>				
1. El proyecto cumple con el esquema establecido en la guía de productos de investigación.	Cumple totalmente	----	No cumple	-----.
2. Establece claramente la población/participantes de la investigación.	La población/participantes están claramente establecidos	----	La población/participantes no están claramente establecidos	-----
<b>II. Criterios éticos</b>				
1. Establece claramente los aspectos éticos a seguir en la investigación.	Los aspectos éticos están claramente establecidos	----	Los aspectos éticos no están claramente establecidos	-----
2. Cuenta con documento de autorización de la empresa o institución (Anexo 2 Directiva de Investigación N° 001-2022-VI-UCV).	Cuenta con documento debidamente suscrito	----	No cuenta con documento debidamente suscrito	No es necesario
3. Ha incluido el anexo 1 del consentimiento informado.	Ha incluido el ítem	----	No ha incluido el ítem	-----

  
\_\_\_\_\_  
Dr. Víctor Hugo Fernández Bedoya  
**Presidente**

  
\_\_\_\_\_  
Dr. Jorge Alberto Vargas Merino  
**Vicepresidente**

  
\_\_\_\_\_  
Dr. Miguel Bardales Cárdenas  
**Vocal 1**

  
\_\_\_\_\_  
Mgtr. Diana Lucila Huamani Cajaleon  
**Vocal 2**

## Anexo 4.

### DICTAMEN DEL COMITÉ DE ÉTICA EN INVESTIGACIÓN

RESOLUCIÓN DE VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN N°276-2022-VI-UCV

El que suscribe, presidente del Comité de Ética en Investigación de la Escuela Profesional de Administración, deja constancia que el proyecto de investigación titulado “Gestión administrativa para promover la eficiencia laboral en la Municipalidad del Centro Poblado San Lucas de Colán 2022”, presentado por la autora Queneche Ayala, Yeniffer Yulissa, ha sido evaluado, determinándose que la continuidad del proyecto de investigación cuenta con un dictamen: favorable<sup>1</sup> ( x ) observado ( ) desfavorable ( ).

14, de noviembre de 2022



---

Dr. Víctor Hugo Fernández Bedoya  
**Presidente del Comité de Ética en Investigación**  
**Escuela Profesional de Administración**

C/c

- Sr. **(colocar nombre del autor)**, investigador principal.

<sup>1</sup> El dictamen favorable tendrá validez en función a la vigencia del proyecto.

## Anexo 5.

### OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala / Niveles de medición
<b>Variable 1: Gestión Administrativa</b>	Mendoza (2017) define la gestión administrativa como un sistema el cual se basa en acciones congruentes enfocadas al logro de objetivos mediante la ejecución de las funciones de la gestión en el proceso administrativo: planificación, organización, dirección y control.	Se medirá la planificación, organización, dirección y control como parte de la gestión administrativa de la Municipalidad del Centro Poblado San Lucas de Colán, para lo cual se empleará un cuestionario que estará dirigido al personal de las diferentes oficinas.	Planificación	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Conocimiento sobre la misión</li> <li>● Conocimiento de la visión</li> <li>● Ejecución de objetivos</li> </ul>	Ordinal
			Organización	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Conocimiento del MOF</li> <li>● Estructura de la organización</li> <li>● Conocimiento del reglamento interno.</li> </ul>	
			Dirección	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Motivación.</li> <li>● Liderazgo.</li> <li>● Comunicación.</li> </ul>	

			Control	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Supervisión</li> <li>• Evaluación del rendimiento</li> <li>• Análisis de las falencias</li> </ul>	
<b>Variable</b>	<b>Definición conceptual</b>	<b>Definición operacional</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala / Niveles de medición</b>
<b>Variable 2: Eficiencia Laboral</b>	Machuca (2022) define la eficiencia laboral como la capacidad que tienen los trabajadores de poder cumplir con cada una de sus actividades asignadas en un menor tiempo posible y haciendo uso de un mínimo de recursos.	Se medirá el reconocimiento, la capacitación y comunicación como parte de la eficiencia laboral de la Municipalidad del Centro Poblado San Lucas de Colán, para lo cual se empleará un cuestionario que estará dirigido al personal de las diferentes oficinas.	Reconocimiento	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accesibilidad a programas de bienestar laboral</li> <li>• Mejoras en el ambiente laboral</li> <li>• Oportunidades de desarrollo profesional.</li> </ul>	Ordinal

			Capacitación	<ul style="list-style-type: none"><li>● Adquisición de conocimientos</li><li>● Mejor desempeño</li></ul>	
			Comunicación	<ul style="list-style-type: none"><li>● Atención al cliente</li><li>● Herramientas de trabajo</li><li>● Trabajo en equipo.</li></ul>	

**Anexo 6.**

**MATRIZ DE CONSISTENCIA**

<b>TÍTULO</b>	<b>PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</b>	<b>OBJETIVO DE INVESTIGACIÓN</b>	<b>MÉTODO</b>
	<b>PROBLEMA GENERAL</b>	<b>OBJETIVO GENERAL</b>	
<p>Gestión administrativa para promover la eficiencia laboral en la Municipalidad del Centro Poblado San Lucas de Colán 2022</p>	<p>¿De qué manera la gestión administrativa promueve la eficiencia laboral en la Municipalidad del Centro Poblado San Lucas de Colán, 2022?</p>	<p>Determinar la manera en que la gestión administrativa promueve la eficiencia laboral en la Municipalidad del Centro Poblado San Lucas de Colán, 2022</p>	<p><b>TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN</b>                      Tipo aplicada, de diseño no experimental, de enfoque mixto, nivel descriptivo, de corte transversal.</p> <p><b>POBLACIÓN Y MUESTRA</b>                      46 colaboradores de la Municipalidad del CP San Lucas de Colán.</p> <p><b>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS</b>                      Encuesta y cuestionario                      Entrevista y Guía de entrevista</p>
	<b>PROBLEMA ESPECÍFICO</b>	<b>OBJETIVO ESPECÍFICO</b>	
	<p>a) ¿Cómo es la planificación en la Municipalidad del Centro Poblado San Lucas de Colán?</p> <p>b) ¿Cuáles son las funciones que cumple la organización en la Municipalidad del Centro Poblado San Lucas de Colán?</p> <p>c) ¿Qué estilo de dirección se aplica en la Municipalidad del Centro Poblado San Lucas de</p>	<p>a) Reconocer los pasos de la planificación de la gestión administrativa en la Municipalidad del Centro Poblado San Lucas de Colán, 2022.</p> <p>b) Identificar las funciones de la organización en la Municipalidad del Centro Poblado San Lucas de Colán, 2022.</p> <p>c) Determinar la forma en que se aplican los estilos de dirección en la Municipalidad del Centro</p>	

	<p>Colán?</p> <p>d) ¿Cómo se efectúa el control en la Municipalidad del centro poblado San Lucas de Colán?</p> <p>e) ¿Cómo se otorgan los reconocimientos en la Municipalidad del Centro Poblado San Lucas de Colán?</p> <p>f) ¿Cómo se lleva a cabo la capacitación en la Municipalidad del Centro Poblado San Lucas de Colán, 2022?</p> <p>g) ¿Cómo es la comunicación en la Municipalidad del Centro Poblado San Lucas de Colán, 2022?</p>	<p>Poblado San Lucas de Colán, 2022.</p> <p>d) Identificar la forma en la que se efectúa el control en la Municipalidad del Centro Poblado San Lucas de Colán, 2022</p> <p>e) Identificar la forma en la que se otorgan los reconocimientos en la Municipalidad del Centro Poblado San Lucas de Colán, 2022.</p> <p>f) Determinar la capacitación en la Municipalidad del Centro Poblado San Lucas de Colán, 2022.</p> <p>g) Evaluar la manera en la que se da la comunicación en la Municipalidad del Centro Poblado San Lucas de Colán, 2022.</p>	<p><b>MÉTODO DE ANÁLISIS</b></p> <p>En primer término, se considerará el método cuantitativo, con el soporte estadístico del programa SPSS v. 27 y Microsoft Excel, con los cuales se realizará el análisis de los datos recogidos por medio del cuestionario. De otra parte, se empleará el método cualitativo para analizar los datos respecto a los datos recogidos por la guía de entrevista.</p>
--	---	---	---

## Anexo 7.



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN**

N° \_\_\_\_\_

### Encuesta a Trabajadores

Estimado/a participante.

Esta es una investigación llevada a cabo dentro de la escuela de Administración de la Universidad César Vallejo; los datos recopilados son anónimos, serán tratados de forma confidencial y tienen finalidad netamente académica. Por tanto, en forma voluntaria; Sí ( ) NO ( ) doy mi consentimiento para continuar con la investigación que tiene por objetivo, Determinar la manera en que la gestión administrativa promueve la eficiencia laboral en la Municipalidad del Centro Poblado San Lucas de Colán, 2022, Asimismo, autorizo para que los resultados de la presente investigación se publiquen a través del repositorio institucional de la Universidad César Vallejo.

Cualquier duda que les surja al contestar esta encuesta puede enviarla al correo: [yenifferqueneche@gmail.com](mailto:yenifferqueneche@gmail.com). Lea cuidadosamente cada pregunta y marque con un aspa (x) la alternativa que Ud. crea conveniente según la escala que se presenta a continuación. Muchas gracias.

**Escala de medición consta:**

(5) TOTALMENTE DE ACUERDO - (4) DE ACUERDO - (3) INDECISO - (2) EN DESACUERDO - (1) TOTALMENTE EN DESACUERDO

### VARIABLE I: GESTIÓN ADMINISTRATIVA

ITEMS	Totalmente de Acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
	5	4	3	2	1
1					
	<b><u>PLANIFICACIÓN</u></b>				
1	Usted posee conocimiento sobre la misión de la institución Municipal.				
2	Considera usted que en un futuro la institución logre contar con un sistema automatizado que permita una mejor atención al ciudadano				
3	El personal cumple habitualmente con sus objetivos en cada jornada laboral.				
4	<b><u>ORGANIZACIÓN</u></b>				
4	La Municipalidad cuenta con un Manual de Organización y Funciones (MOF)				
5	Los trabajadores tienen conocimiento de sus responsabilidades y tareas asignadas según el Manual de Organización y Funciones (MOF)				

ITEMS		Totalmente de Acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
		5	4	3	2	1
6	La institución posee una estructura organizacional que le permita establecer los roles y funciones a desarrollar en cada puesto de trabajo					
7	Existe un Reglamento Interno de Trabajo (RIT) que orienta el cumplimiento de las obligaciones laborales.					
8	Los trabajadores conocen el Reglamento Interno de Trabajo (RIT) de la institución Municipal.					
9	<b><u>DIRECCIÓN</u></b> En la Municipalidad se le reconoce al personal por sus logros obtenidos.					
10	Usted considera que en la institución se motiva efectivamente a los colaboradores.					
11	Siente usted motivación de parte de sus superiores para la realización de sus actividades.					
12	Usted se siente identificado con el líder de su área.					
13	Está de acuerdo con la labor que lleva el líder de su área					
14	En la institución la comunicación fluye rápidamente entre las áreas.					
15	En la institución se promueve la comunicación efectiva.					
16	<b><u>CONTROL</u></b> Se monitorean continuamente las tareas laborales.					
17	La institución evalúa el rendimiento laboral de sus trabajadores para ubicarlos en los puestos que más se adecúan a su perfil.					
18	En la institución existe la política de analizar las dificultades en la ejecución de los procesos					
19	Habitualmente se llega a una solución cuando se presenta algún problema o carencias en la institución.					

## VARIABLE II: EFICIENCIA LABORAL

ITEMS		Totalmente de Acuerdo	De acuerdo	Indeciso	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo
		5	4	3	2	1
20	<b><u>RECONOCIMIENTO</u></b> La institución se preocupa por la salud y bienestar de sus trabajadores y familias.					
21	La institución realiza actividades que estén dirigidas a combatir el estrés en sus trabajadores.					
22	La institución genera confianza y respeto entre todos sus integrantes.					
23	Los trabajadores tienen la oportunidad de asistir a eventos que permiten su desarrollo profesional.					
24	<b><u>CAPACITACIÓN</u></b> La institución brinda a sus trabajadores talleres de capacitación que les permita obtener mejores conocimientos.					
25	Usted considera que con el paso del tiempo el personal de la institución ha mejorado su desempeño.					
26	<b><u>COMUNICACIÓN</u></b> En su opinión la institución brinda una eficaz atención a los Ciudadanos.					
27	En la institución se han implementado herramientas que permiten la eficiencia en el cumplimiento de labores.					
28	Existe la participación activa entre los colaboradores de cada área para el cumplimiento de metas.					
29	En la institución los trabajadores realizan efectivamente un trabajo en equipo.					

### DATOS GENERALES

1. Edad : \_\_\_\_\_ 3. Estado civil : \_\_\_\_\_  
 2. Sexo : \_\_\_\_\_ 4. Grado de instrucción : \_\_\_\_\_

Fecha: \_\_\_\_\_

## Anexo 8.

# GUÍA DE ENTREVISTA PARA MEDIR LAS VARIABLES GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y EFICIENCIA LABORAL EN LA MUNICIPALIDAD DEL CENTRO POBLADO SAN LUCAS DE COLÁN



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Fecha: 24/04/2023

Nombre del entrevistado: Emiry Mariseth Prieto Ayala

Entidad: Municipalidad del Centro Poblado San Lucas de Colán

Yo, **Emiry Mariseth Prieto Ayala** en forma voluntaria; Sí (X) NO ( ) doy mi consentimiento para continuar con la investigación que tiene por objetivo. Determinar la manera en que la gestión administrativa promueve la eficiencia laboral en la Municipalidad del Centro Poblado San Lucas de Colán, 2022. Asimismo, autorizo para que los resultados de la presente investigación se publiquen a través del repositorio institucional de la Universidad César Vallejo.

Cualquier duda que les surja al contestar esta entrevista puede enviarla al correo: [yenifferqueneche@gmail.com](mailto:yenifferqueneche@gmail.com)

### **VARIABLE:**

#### **GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

- 1) ¿De qué manera la Municipalidad ha fortalecido el conocimiento de la misión y visión?

Promoviendo una adecuada prestación de los servicios públicos locales y el desarrollo integral, sostenible y armónico de nuestra circunscripción, así como induce a la participación de los vecinos para impulsar el desarrollo cultural, social dentro de los programas y talleres que ayuden a impulsar las potencialidades que posee esta localidad.

- 2) ¿Cómo evidencia el cumplimiento de objetivos de los trabajadores en su jornada laboral?

A través del registro del horario diario de cada empleado, este debe incluir el horario completo de entrada y salida, una vez concluido el día de trabajo, ahí se determina la responsabilidad de los trabajadores puesto que algunos no son puntuales, para ello se les hace un llamado de atención.

- 3) ¿De qué manera la Municipalidad promueve el conocimiento del Manual de Organización y Funciones (MOF) entre los trabajadores?

Facilitando el proceso de operatividad, especialización y orientación del personal en servicio. Además, permite conocer de manera específica sus funciones y responsabilidades que el cargo establece; todo ello con un nuevo enfoque de los instrumentos de gestión no sólo basado en el quehacer diario, sino en la tarea de innovación y mejoramiento constante y continuo para el óptimo cumplimiento de sus funciones, brindándoles la capacitación del conocimientos de sus obligaciones, a través de talleres mensuales y así poder diagnosticar las dificultades y las posibles soluciones para lograr el cumplimiento de los objetivos.

- 4) ¿De qué manera la Municipalidad hace uso de la estructura organizacional para fijar las funciones y responsabilidades que debe cumplir cada trabajador?

Es necesario que el personal que ocupa los diferentes cargos, en distintos niveles, posea las competencias acordes con las funciones que deben cumplir dentro de la institución, en virtud de que las mismas han sido diseñadas para la prestación de servicios que garanticen la satisfacción de las necesidades de la ciudadanía en su conjunto.

Por lo tanto, en una organización en la cual están presentes actividades de servicio personal, atención al usuario y administración de recursos, se requiere del manejo de información sobre las características individuales del trabajador, condiciones de trabajo y reconocimiento del nivel de desempeño definidos por la institución para el puesto que ocupa, por lo cual se hace imprescindible la realización de evaluación de su desempeño, que permita analizar a los trabajadores en función del trabajo realizado, de manera que éste resulte apropiado y corresponda con las necesidades de la organización.

5) ¿Cómo se difunde el Reglamento Interno de Trabajo (RIT) entre los trabajadores de la institución?

Se difunde a través de una ordenanza municipal, la cual tiene acceso todos los trabajadores y es debidamente publicada en la página de dicha entidad así mismo se les da a conocer a través de una reunión sostenida que tiene como finalidad cumplir con las reglas y normas de conducta laboral que deberán observar y cumplir obligatoriamente, todo trabajador de esta municipalidad y las obligaciones de esta comuna con sus trabajadores, a fin de lograr los objetivos de la institución laborando en un ambiente de trabajo armonioso; de acuerdo al principio de buena fe laboral, con productividad y contribuyendo al bienestar general del trabajador, conforme a los preceptos legales establecidos.

Por ello que el deseo de nuestra institución, es que todo trabajador tenga pleno conocimiento de sus deberes y derechos, de tal manera que se pueda contar con un ambiente y condiciones de trabajo, adecuados, que permitan una mejor producción, eficiencia y eficacia en el desempeño de sus funciones y obligaciones laborales.

6) ¿De qué manera fomenta usted el liderazgo y la motivación del personal de la Municipalidad?

- Escuchando y atendiendo sus necesidades en su área de trabajo.
- Reuniéndoles mensualmente para evaluar su desempeño y las posibles medidas para brindar un mejor servicio.
- Reconociendo y agradeciendo por el buen trabajo realizado.
- Cuidando el ambiente de trabajo.
- Estableciendo facilidades con canales de comunicación.
- Fomentando la responsabilidad en las labores encomendadas.
- Facilitando el crecimiento profesional a través de capacitaciones.
- Siendo honesto y respetando a cada trabajador.
- Brindándoles un Plan de Incentivos.

- 7) ¿Cómo es el ambiente comunicativo entre los colaboradores de las diversas áreas?

El Ambiente es efectivo, claro y audaz, ya que entre colaboradores identifican las carencias que existen entre ellos, y buscan solución conjunta;

En esta entidad cada área posee encargados o jefes de área, quienes disponen de su tiempo para coordinar las actividades del día, ayudándose entre trabajadores en caso de una emergencia, reunión, actividad social, etc; por tanto se mantienen debidamente conectados ante cualquier inquietud o dificultad, optan por apoyarse en las áreas cuando alguien no puede atender a un ciudadano; puesto que el usuario debe recibir una respuesta óptima en cuanto a los problemas generados.

- 8) ¿Cómo se supervisa el trabajo y puntualidad de los colaboradores en la organización?

A través de un cuaderno de ingreso de entrada y salida; a cargo del jefe de personal de la entidad.

Por ende, el trabajo es evaluado de acuerdo al informe mensual emitido por la unidad de personal, quien evalúa el desempeño, la labor y la atención que ha brindado al administrado, si dicho colaborador durante el mes ha demostrado eficiencia, responsabilidad y puntualidad se sigue dando la confianza para laborar en dicha entidad, caso contrario se informa y se solicita el cambio inmediato de dicho trabajador.

- 9) ¿De qué manera evalúan el rendimiento de cada trabajador en la entidad Municipal? Explique

A través del informe mensual del Área Unidad de Personal, es allí donde se comunica el rol desempeñado durante el mes, según sus labores realizados, en consecuencia, se lleva a pleno evaluar y consignar las necesidades o ventajas que ha logrado al realizar las tareas encomendadas.

- 10) ¿Qué medidas se toman en la organización cuando se presenta algún problema en cuanto a los trámites documentarios?

Dentro de la administración pública ocurren problemas en ciertos procesos administrativos; es verdad que la ineficiencia, la lentitud en los procesos, la pérdida de tiempo, la desorganización y los errores en los documentos son algunos de los efectos de llevar a cabo una mala

gestión de la información; en esta entidad presentado un problema administrativo buscamos consolidar y solicitar al administrado la comprensión de ser el caso no mayor a un problema generado involuntariamente; siempre buscamos apoyar y brindar las mejores facilidades para atender los pedidos y solicitudes; encaminamos al administrado en su proceso, facilitamos las ventanas de acceso , brindamos mejores atenciones, y hacemos sentir la salvedad de la solución pronta a los inconvenientes presentados.

**VARIABLE:**  
**EFICIENCIA LABORAL**

11) ¿Qué programas que conlleven al bienestar laboral de los trabajadores brinda la Municipalidad?

Se realizan actividades no solo para el personal sino para toda la población en donde se brindan campañas medicas gratuitas, así como también un masajista profesional para que realice terapias de relajación que ayuden a las personas a combatir el estrés generado después de sus labores que realizan

12) ¿Qué técnicas utiliza la institución para fomentar un mejor ambiente laboral?

Generar una buena comunicación entre los trabajadores, así como también prevalecer el respeto y la igualdad entre todos. Brindar apoyo y confianza en cuanto a sus capacidades de poder realizar sus labores diarias

13) ¿Qué oportunidades de Desarrollo profesional brinda la entidad Municipal a sus trabajadores para mejorar sus conocimientos y habilidades? Explique

Para mejorar los conocimientos y habilidades se han programado cursos de Capacitaciones, en el mes de febrero a marzo en la entidad por ejemplo se brindaron los temas: Ley de procedimiento Administrativo General, sistema de trámite documentario, Gestión de Recursos Humanos, Tributación municipal, entre otros temas importantes los cuales al final tuvieron su previa evaluación. Cabe recalcar que las capacitaciones han sido brindadas en esta nueva gestión 2023, en los periodos anteriores fueron muy pocas las veces las cuales se invirtió en capacitaciones.

14) ¿Cómo es el desempeño de sus colaboradores en cuanto a sus funciones asignadas?

El personal se desempeña en cuanto a sus funciones brindando al contribuyente una buena atención, ayudándolos en algún trámite por realizar y en aquello por lo que tienen desconocimiento.

15) ¿Qué programas o iniciativas institucionales desarrolla la Municipalidad para mejorar la atención al ciudadano? Explique

Como iniciativa la Municipalidad otorga un número al ciudadano para brindar una mejor atención, el cual es disponible sólo en horario de oficina y utilizado por el área de secretaria, de esta manera el ciudadano hace sus consultas antes de viajar y así se ahorra tiempo y pasajes.

16) ¿Qué herramientas de trabajo se aplican en la entidad para una atención eficiente?

En la entidad municipal no se cuenta con un sistema automatizado el cual permita una mejor búsqueda para el almacenamiento de la información se realiza mediante los archivos, documentos y una base de datos en Excel. En donde mayormente se hace la búsqueda sobre algún trámite pendiente de forma manual.

17) ¿Cómo se promueve el trabajo en equipo entre los colaboradores de las distintas áreas de la Municipalidad?

Mediante el apoyo mutuo, ya que en caso de algún trámite hay áreas que se relacionan entre sí, generándose la comunicación y la búsqueda de soluciones ante algún problema.

*Muchas gracias por su participación...*

## Anexo 09.

### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "CUESTIONARIO APLICADO A TRABAJADORES".

La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

#### 1. Datos generales del juez

<b>Nombre del juez:</b>	Cecilia Paula Luisa Gómez Zúñiga
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( X ) Doctor ( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( ) Social ( ) Educativa ( ) Organizacional ( X )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Gestión de Organizaciones
<b>Institución donde labora:</b>	Universidad César Vallejo
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( ) Más de 5 años ( X )
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b> (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.

#### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

#### 3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	VALIDACIÓN DE CUESTIONARIO A TRABAJADORES
Autora:	YENIFFER YULISSA QUENECHÉ AYALA
Procedencia:	PIURA
Administración:	PROPIA
Tiempo de aplicación:	10 – 15 MINUTOS
Ámbito de aplicación:	EN LA MUNICIPALIDAD DEL CP SAN LUCAS DE COLAN-PAITA
Significación:	5 TOTALMENTE DE ACUERDO, 4 DE ACUERDO, 3 INDECISO, 2 EN DESACUERDO, 1 TOTALMENTE EN DESACUERDO

#### Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico

Escala/ÁREA	Sub escala (dimensiones)	Definición
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	PLANIFICACIÓN	Mendoza (2017) define la gestión administrativa como un sistema el cual se basa en acciones congruentes enfocadas al logro de objetivos mediante la ejecución de las funciones de la gestión en el proceso administrativo: planificación, organización, dirección y control.
	ORGANIZACIÓN	
	DIRECCIÓN	
	CONTROL	
EFICIENCIA LABORAL	RECONOCIMIENTO	Machuca (2022) define la eficiencia laboral como la capacidad que tienen los trabajadores de poder cumplir con cada una de sus actividades asignadas en un menor tiempo posible y haciendo uso de un mínimo de recursos.
	CAPACITACIÓN	
	COMUNICACIÓN	

#### 4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario DIRIGIDO A LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DEL CP SAN LUCAS DE COLAN elaborado por YENIFFER YULISSA QUENECHÉ AYALA en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.

decir debe ser incluido.	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.
--------------------------	---------------	---

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brindes sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

**Dimensiones del instrumento:** VARIABLE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

- Primera dimensión: PLANIFICACIÓN
- Objetivos de la Dimensión: Medir la Planificación

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
CONOCIMIENTO SOBRE LA MISIÓN	Usted posee conocimiento sobre la misión de la institución Municipal.	3	3	4	
CONOCIMIENTO DE LA VISIÓN	Considera usted que en un futuro la institución logre contar con un sistema automatizado que permita una mejor atención al ciudadano	3	3	4	
EJECUCIÓN DE OBJETIVOS	El personal cumple habitualmente con sus objetivos en cada jornada Laboral.	4	4	4	

- Segunda dimensión: ORGANIZACIÓN
- Objetivos de la Dimensión: Medir la Organización.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
CONOCIMIENTO DEL MOF	La Municipalidad cuenta con un Manual de Organización y Funciones (MOF)	4	4	4	
	Los trabajadores tienen conocimiento de sus	4	4	4	

	responsabilidades y tareas asignadas según el Manual de Organización y Funciones (MOF)				
ESTRUCTURA DE LA ORGANIZACIÓN	La institución posee una estructura organizacional que le permita establecer los roles y funciones a desarrollar en cada puesto de trabajo.	4	4	4	
CONOCIMIENTO DEL RIT	Existe un Reglamento Interno de Trabajo (RIT) que orienta el cumplimiento de las obligaciones laborales.	4	4	4	
	Los trabajadores conocen el Reglamento Interno de Trabajo (RIT) de la institución Municipal	4	4	4	

- Tercera dimensión: DIRECCIÓN
- Objetivos de la Dimensión: Medir la Dirección.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
MOTIVACIÓN	En la Municipalidad se le reconoce al personal por sus logros obtenidos.	4	4	4	
	Usted considera que en la institución se motiva efectivamente a los colaboradores.	4	4	4	
	Siente usted motivación de parte de sus superiores para la realización de sus actividades.	3	3	4	

LIDERAZGO	Usted se siente identificado con el líder de su área.	4	4	4	
	Está de acuerdo con la labor que lleva el líder de su área	3	3	4	
COMUNICACIÓN	En la institución la comunicación fluye rápidamente entre las áreas.	4	4	4	
	En la institución se promueve la comunicación efectiva	4	4	4	

- Cuarta dimensión: CONTROL
- Objetivos de la Dimensión: Medir el Control.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
SUPERVISIÓN	Se monitorean continuamente las tareas laborales	3	3	4	
EVALUACIÓN DEL RENDIMIENTO	La institución evalúa el rendimiento laboral de sus trabajadores para ubicarlos en los puestos que más se adecúan a su perfil.	4	4	4	
ANÁLISIS DE LAS FALENCIAS	En la institución existe la política de analizar las dificultades en la ejecución de los procesos	4	4	4	
	Habitualmente se llega a una solución cuando se presenta algún problema o carencias en la institución.	4	4	4	

**Dimensiones del instrumento: VARIABLE EFICIENCIA LABORAL**

- Primera dimensión: RECONOCIMIENTO
- Objetivos de la Dimensión: Medir el Reconocimiento.

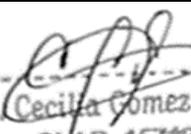
Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
ACCESIBILIDAD DE PROGRAMAS DE BIENESTAR LABORAL	La institución se preocupa por la salud y bienestar de sus trabajadores y familias.	4	4	4	
	La institución realiza actividades que estén dirigidas a combatir el estrés en sus trabajadores.	4	4	4	
MEJORAS EN EL AMBIENTE LABORAL	La institución genera confianza y respeto entre todos sus integrantes.	4	4	4	
OPORTUNIDADES DE DESARROLLO PROFESIONA	Los trabajadores tienen la oportunidad de asistir a eventos que permiten su desarrollo profesional.	4	4	4	

- Segunda dimensión: CAPACITACIÓN
- Objetivos de la Dimensión: Medir la Capacitación.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
ADQUISICIÓN DE CONOCIMIENTOS	Se monitorean continuamente las tareas laborales	4	4	4	
MEJOR DESEMPEÑO	La institución evalúa el rendimiento laboral de sus trabajadores para ubicarlos en los puestos que más se adecúan a su perfil.	4	4	4	

- Tercera dimensión: COMUNICACIÓN
- Objetivos de la Dimensión: Medir la Comunicación.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
ATENCIÓN AL CLIENTE	En su opinión la institución brinda una eficaz atención a los Ciudadanos.	4	4	4	
HERRAMIENTAS DE TRABAJO	En la institución se han implementado herramientas que permiten la eficiencia en el cumplimiento de labores.	4	4	4	
TRABAJO EN EQUIPO	Existe la participación activa entre los colaboradores de cada área para el cumplimiento de metas	4	4	4	
	En la institución los trabajadores realizan efectivamente un trabajo en equipo.	4	4	4	



Mgtr. Cecilia Gómez Zuriga  
CIAD. 15719

Firma del evaluador

DNI 03490490

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "CUESTIONARIO APLICADO A TRABAJADORES".

La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 5. Datos generales del juez

<b>Nombre del juez:</b>	Ericka Julissa Suysuy Chambergo
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( ) Doctor (X)
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( ) Social ( ) Educativa ( ) Organizacional (X)
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Gestión de Organizaciones
<b>Institución donde labora:</b>	Universidad César Vallejo
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( ) Más de 5 años ( X )
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b> (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.

### 6. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 7. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	VALIDACIÓN DE CUESTIONARIO A TRABAJADORES
Autora:	YENIFFER YULISSA QUENECHÉ AYALA
Procedencia:	PIURA
Administración:	PROPIA
Tiempo de aplicación:	10 – 15 MINUTOS
Ámbito de aplicación:	EN LA MUNICIPALIDAD DEL CP SAN LUCAS DE COLAN-PAITA
Significación:	5 TOTALMENTE DE ACUERDO, 4 DE ACUERDO, 3 INDECISO, 2 EN DESACUERDO, 1 TOTALMENTE EN DESACUERDO

### Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	PLANIFICACIÓN	Mendoza (2017) define la gestión administrativa como un sistema el cual se basa en acciones congruentes enfocadas al logro de objetivos mediante la ejecución de las funciones de la gestión en el proceso administrativo: planificación, organización, dirección y control.
	ORGANIZACIÓN	
	DIRECCIÓN	
	CONTROL	
EFICIENCIA LABORAL	RECONOCIMIENTO	Machuca (2022) define la eficiencia laboral como la capacidad que tienen los trabajadores de poder cumplir con cada una de sus actividades asignadas en un menor tiempo posible y haciendo uso de un mínimo de recursos.
	CAPACITACIÓN	
	COMUNICACIÓN	

### 8. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario DIRIGIDO A LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DEL CP SAN LUCAS DE COLAN elaborado por YENIFFER YULISSA QUENECHÉ AYALA en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es clara su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brindes sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

**Dimensiones del instrumento:** VARIABLE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

- Primera dimensión: PLANIFICACIÓN
- Objetivos de la Dimensión: Medir la Planificación

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
CONOCIMIENTO SOBRE LA MISIÓN	Usted posee conocimiento sobre la misión de la institución Municipal.	4	4	4	
CONOCIMIENTO DE LA VISIÓN	Considera usted que en un futuro la institución logre contar con un sistema automatizado que permita una mejor atención al ciudadano	4	4	4	
EJECUCIÓN DE OBJETIVOS	El personal cumple habitualmente con sus objetivos en cada jornada Laboral.	4	4	4	

- Segunda dimensión: ORGANIZACIÓN
- Objetivos de la Dimensión: Medir la Organización.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
CONOCIMIENTO DEL MOF	La Municipalidad cuenta con un Manual de Organización y Funciones (MOF)	4	4	4	
	Los trabajadores tienen conocimiento de sus responsabilidades y tareas asignadas según el Manual de Organización y Funciones (MOF)	4	4	4	
ESTRUCTURA DE LA ORGANIZACIÓN	La institución posee una estructura organizacional que le permita establecer los roles y funciones a desarrollar en cada puesto de trabajo.	4	4	4	
CONOCIMIENTO DEL RIT	Existe un Reglamento Interno de Trabajo (RIT) que orienta el cumplimiento de las obligaciones laborales.	4	4	4	
	Los trabajadores conocen el Reglamento Interno de Trabajo (RIT) de la institución Municipal	4	4	4	

- Tercera dimensión: DIRECCIÓN
- Objetivos de la Dimensión: Medir la Dirección.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
	En la Municipalidad se le reconoce al personal por sus logros obtenidos.	4	4	4	
	Usted considera que en la institución se motiva	4	4	4	

MOTIVACIÓN	efectivamente a los colaboradores.				
	Siente usted motivación de parte de sus superiores para la realización de sus actividades.	4	4	4	
LIDERAZGO	Usted se siente identificado con el líder de su área.	4	4	4	
	Está de acuerdo con la labor que lleva el líder de su área	4	4	4	
COMUNICACIÓN	En la institución la comunicación fluye rápidamente entre las áreas.	4	4	4	
	En la institución se promueve la comunicación efectiva	4	4	4	

- Cuarta dimensión: CONTROL
- Objetivos de la Dimensión: Medir el Control.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
SUPERVISIÓN	Se monitorean continuamente las tareas laborales	4	4	4	
EVALUACIÓN DEL RENDIMIENTO	La institución evalúa el rendimiento laboral de sus trabajadores para ubicarlos en los puestos que más se adecúan a su perfil.	4	4	4	
ANÁLISIS DE LAS FALENCIAS	En la institución existe la política de analizar las dificultades en la ejecución de los procesos	4	4	4	
	Habitualmente se llega a una solución cuando se presenta algún problema o carencias	4	4	4	

	en la institución.				
--	--------------------	--	--	--	--

**Dimensiones del instrumento:** VARIABLE EFICIENCIA LABORAL

- Primera dimensión: RECONOCIMIENTO
- Objetivos de la Dimensión: Medir el Reconocimiento.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
ACCESIBILIDAD DE PROGRAMAS	La institución se preocupa por la salud y bienestar de sus trabajadores y familias.	4	4	4	
DE BIENESTAR LABORAL	La institución realiza actividades que estén dirigidas a combatir el estrés en sus trabajadores.	4	4	4	
MEJORAS EN EL AMBIENTE LABORAL	La institución genera confianza y respeto entre todos sus integrantes.	4	4	4	
OPORTUNIDADES DE DESARROLLO PROFESIONA	Los trabajadores tienen la oportunidad de asistir a eventos que permiten su desarrollo profesional.	4	4	4	

- Segunda dimensión: CAPACITACIÓN
- Objetivos de la Dimensión: Medir la Capacitación.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
ADQUISICIÓN DE CONOCIMIENTOS	Se monitorean continuamente las tareas laborales	4	4	4	
MEJOR DESEMPEÑO	La institución evalúa el rendimiento laboral de sus trabajadores para ubicarlos en los puestos que más se adecúan a su perfil.	4	4	4	

- Tercera dimensión: COMUNICACIÓN
- Objetivos de la Dimensión: Medir la Comunicación.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
ATENCIÓN AL CLIENTE	En su opinión la institución brinda una eficaz atención a los Ciudadanos.	4	4	4	
HERRAMIENTAS DE TRABAJO	En la institución se han implementado herramientas que permiten la eficiencia en el cumplimiento de labores.	4	4	4	
TRABAJO EN EQUIPO	Existe la participación activa entre los colaboradores de cada área para el cumplimiento de metas	4	4	4	
	En la institución los trabajadores realizan efectivamente un trabajo en equipo.	4	4	4	



Dra. Ericka J. Sotelo Chambergó  
REGUC 13374 - CLAD

Firma del evaluador

DNI 45361468

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2** hasta **20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

## Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "CUESTIONARIO APLICADO A TRABAJADORES".

La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

### 9. Datos generales del juez

<b>Nombre del juez:</b>	Mercedes R. Palacios de Briceño
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( ) Doctor (X)
<b>Área de formación académica:</b>	Clínica ( ) Social ( ) Educativa ( ) Organizacional (X)
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Gestión de Organizaciones
<b>Institución donde labora:</b>	Universidad César Vallejo
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( ) Más de 5 años ( X )
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b> (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.

### 10. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

### 11. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	VALIDACIÓN DE CUESTIONARIO A TRABAJADORES
Autora:	YENIFFER YULISSA QUENECHÉ AYALA
Procedencia:	PIURA
Administración:	PROPIA
Tiempo de aplicación:	10 – 15 MINUTOS
Ámbito de aplicación:	EN LA MUNICIPALIDAD DEL CP SAN LUCAS DE COLAN-PAITA
Significación:	5 TOTALMENTE DE ACUERDO, 4 DE ACUERDO, 3 INDECISO, 2 EN DESACUERDO, 1 TOTALMENTE EN DESACUERDO

### Soporte teórico

(describir en función al modelo teórico)

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	PLANIFICACIÓN	Mendoza (2017) define la gestión administrativa como un sistema el cual se basa en acciones congruentes enfocadas al logro de objetivos mediante la ejecución de las funciones de la gestión en el proceso administrativo: planificación, organización, dirección y control.
	ORGANIZACIÓN	
	DIRECCIÓN	
	CONTROL	
EFICIENCIA LABORAL	RECONOCIMIENTO	Machuca (2022) define la eficiencia laboral como la capacidad que tienen los trabajadores de poder cumplir con cada una de sus actividades asignadas en un menor tiempo posible y haciendo uso de un mínimo de recursos.
	CAPACITACIÓN	
	COMUNICACIÓN	

## 12. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario DIRIGIDO A LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DEL CP SAN LUCAS DE COLAN elaborado por YENIFFER YULISSA QUENECHÉ AYALA en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es clara su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brindemos observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

**Dimensiones del instrumento:** VARIABLE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

- Primera dimensión: PLANIFICACIÓN
- Objetivos de la Dimensión: Medir la Planificación

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
CONOCIMIENTO SOBRE LA MISIÓN	Usted posee conocimiento sobre la misión de la institución Municipal.	4	4	4	
CONOCIMIENTO DE LA VISIÓN	Considera usted que en un futuro la institución logre contar con un sistema automatizado que permita una mejor atención al ciudadano	3	1	3	
EJECUCIÓN DE OBJETIVOS	El personal cumple habitualmente con sus objetivos en cada jornada Laboral.	4	4	4	

- Segunda dimensión: ORGANIZACIÓN
- Objetivos de la Dimensión: Medir la Organización.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
CONOCIMIENTO DEL MOF	La Municipalidad cuenta con un Manual de Organización y Funciones (MOF)	4	4	4	
	Los trabajadores tienen conocimiento de sus responsabilidades y tareas asignadas según el Manual de Organización y Funciones (MOF)	4	4	4	

ESTRUCTURA DE LA ORGANIZACIÓN	La institución posee una estructura organizacional que le permita establecer los roles y funciones a desarrollar en cada puesto de trabajo.	4	4	4	
CONOCIMIENTO DEL RIT	Existe un Reglamento Interno de Trabajo (RIT) que orienta el cumplimiento de las obligaciones laborales.	4	4	4	
	Los trabajadores conocen el Reglamento Interno de Trabajo (RIT) de la institución Municipal	4	4	4	

- Tercera dimensión: DIRECCIÓN
- Objetivos de la Dimensión: Medir la Dirección.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
MOTIVACIÓN	En la Municipalidad se le reconoce al personal por sus logros obtenidos.	4	4	4	
	Usted considera que en la institución se motiva efectivamente a los colaboradores.	3	4	4	
	Siente usted motivación de parte de sus superiores para la realización de sus actividades.	2	3	1	
LIDERAZGO	Usted se siente identificado con el líder de su área.	4	4	4	
	Está de acuerdo con la labor que lleva el líder de su área	4	4	4	
COMUNICACIÓN	En la institución la comunicación fluye rápidamente entre las áreas.	4	4	4	

	En la institución se promueve la comunicación efectiva	4	4	4	
--	--	---	---	---	--

- Cuarta dimensión: CONTROL
- Objetivos de la Dimensión: Medir el Control.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
SUPERVISIÓN	Se monitorean continuamente las tareas laborales	4	4	4	
EVALUACIÓN DEL RENDIMIENTO	La institución evalúa el rendimiento laboral de sus trabajadores para ubicarlos en los puestos que más se adecúan a su perfil.	4	4	4	
ANÁLISIS DE LAS FALENCIAS	En la institución existe la política de analizar las dificultades en la ejecución de los procesos	4	4	4	
	Habitualmente se llega a una solución cuando se presenta algún problema o carencias en la institución.	4	4	4	

**Dimensiones del instrumento:** VARIABLE EFICIENCIA LABORAL

- Primera dimensión: RECONOCIMIENTO
- Objetivos de la Dimensión: Medir el Reconocimiento.

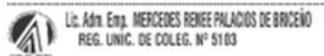
Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
ACCESIBILIDAD DE PROGRAMAS DE BIENESTAR LABORAL	La institución se preocupa por la salud y bienestar de sus trabajadores y familias.	4	4	4	
	La institución realiza actividades que estén dirigidas a combatir el estrés en sus trabajadores.	4	4	4	
MEJORAS EN EL AMBIENTE LABORAL	La institución genera confianza y respeto entre todos sus integrantes.	4	4	4	
OPORTUNIDADES DE DESARROLLO PROFESIONAL	Los trabajadores tienen la oportunidad de asistir a eventos que permiten su desarrollo profesional.	4	4	4	

- Segunda dimensión: CAPACITACIÓN
- Objetivos de la Dimensión: Medir la Capacitación.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
ADQUISICIÓN DE CONOCIMIENTOS	Se monitorean continuamente las tareas laborales	4	4	4	
MEJOR DESEMPEÑO	La institución evalúa el rendimiento laboral de sus trabajadores para ubicarlos en los puestos que más se adecúan a su perfil.	4	4	4	

- Tercera dimensión: COMUNICACIÓN
- Objetivos de la Dimensión: Medir la Comunicación.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
ATENCIÓN AL CLIENTE	En su opinión la institución brinda una eficaz atención a los Ciudadanos.	4	4	4	
HERRAMIENTAS DE TRABAJO	En la institución se han implementado herramientas que permiten la eficiencia en el cumplimiento de labores.	4	4	4	
TRABAJO EN EQUIPO	Existe la participación activa entre los colaboradores de cada área para el cumplimiento de metas	4	4	4	
	En la institución los trabajadores realizan efectivamente un trabajo en equipo.	4	4	4	

Firma del evaluador

DNI 02845588

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de **2 hasta 20 expertos**, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que **10 expertos** brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

## Anexo 10.

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>FORMATO DE REGISTRO DE CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTO</b>	ÁREA DE INVESTIGACIÓN
---	--	-----------------------

### I. DATOS INFORMATIVOS

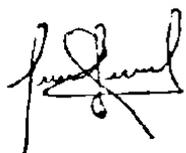
<b>1.1. ESTUDIANTE</b>	:	Queneche Ayala, Yeniffer Yulissa
<b>1.2. TÍTULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN</b>	:	Gestión administrativa para promover la eficiencia laboral en la Municipalidad del CP San Lucas de Colán 2022
<b>1.3. ESCUELA PROFESIONAL</b>	:	Administración
<b>1.4. TIPO DE INSTRUMENTO (adjuntar)</b>	:	Cuestionario Aplicado a los trabajadores de la Municipalidad del CP San Lucas de Colán
<b>1.5. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO</b>	:	<b>KR-20 kuder Richardson</b> ( )
	:	<b>Alfa de Cronbach.</b> ( X )
<b>1.6. FECHA DE APLICACIÓN</b>	:	29/04/2023
<b>1.7. MUESTRA APLICADA</b>	:	10 Trabajadores

### II. CONFIABILIDAD

<b>ÍNDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO:</b>	<b>0,942</b>
---	--------------

### III. DESCRIPCIÓN BREVE DEL PROCESO (*Items iniciales, items mejorados, eliminados, etc.*)

El instrumento del cuestionario que permitió medir la variable **GESTIÓN ADMINISTRATIVA**, alcanzó un coeficiente de confianza **MUY ALTA**, representado por el 94.2%, concluyendo que el instrumento es aplicable, para la recolección de datos bajo los fines académicos y científicos.



Estudiante: YENIFFER YULISSA QUENECHÉ AYALA

DNI: 7575829



FIRMA  
Mg. Félix Fabian Pintado Rodríguez  
LICENCIADO EN ESTADÍSTICA  
COSSPE N° 839

Docente: PINTADO RODRIGUEZ FELIX FABIAN

DNI: 45246550

 UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	<b>FORMATO DE REGISTRO DE CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTO</b>	ÁREA DE INVESTIGACIÓN
---	--	-----------------------

#### IV. DATOS INFORMATIVOS

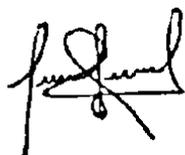
1.1. ESTUDIANTE	:	Queneche Ayala, Yeniffer Yulissa
1.2. TÍTULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN	:	Gestión administrativa para promover la eficiencia laboral en la Municipalidad del CP San Lucas de Colán 2022
1.3. ESCUELA PROFESIONAL	:	Administración
1.4. TIPO DE INSTRUMENTO (adjuntar)	:	Cuestionario Aplicado a los trabajadores de la Municipalidad del CP San Lucas de Colán
1.5. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO	:	<i>KR-20 kuder Richardson</i> ( )
	:	<i>Alfa de Cronbach.</i> ( X )
1.6. FECHA DE APLICACIÓN	:	29/04/2023
1.7. MUESTRA APLICADA	:	10 Trabajadores

#### V. CONFIABILIDAD

ÍNDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO:	<b>0,947</b>
------------------------------------	--------------

#### VI. DESCRIPCIÓN BREVE DEL PROCESO (*Ítemes iniciales, ítemes mejorados, eliminados, etc.*)

El instrumento del cuestionario que permitió medir la+ variable **EFICIENCIA LABORAL**, alcanzó un coeficiente de confianza **MUY ALTA**, representado por el 94.7%, concluyendo que el instrumento es aplicable, para la recolección de datos bajo los fines académicos y científicos.



Estudiante: YENIFFER YULISSA QUENECHÉ AYALA

DNI 7575829



FIRMA  
Mg. Félix Fabian Pintado Rodríguez  
LICENCIADO EN ESTADÍSTICA  
COESPE N° 839

Docente: PINTADO RODRIGUEZ FELIX

FABIAN DNI: 45246550

 <b>UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO</b>	<b>FORMATO DE REGISTRO DE CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTO</b>	<b>ÁREA DE INVESTIGACIÓN</b>
--	--	------------------------------

### I. DATOS INFORMATIVOS

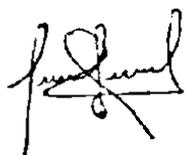
<b>1.1. ESTUDIANTE</b>	: Queneche Ayala, Yeniffer Yulissa
<b>1.2. TÍTULO DE PROYECTO DE INVESTIGACIÓN</b>	: Gestión administrativa para promover la eficiencia laboral en la Municipalidad del CP San Lucas de Colán 2022
<b>1.3. ESCUELA PROFESIONAL</b>	: Administración
<b>1.4. TIPO DE INSTRUMENTO (adjuntar)</b>	: Cuestionario Aplicado a los trabajadores de la Municipalidad del CP San Lucas de Colán
<b>1.5. COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD EMPLEADO</b>	<b>KR-20 kuder Richardson</b> ( )
	<b>Alfa de Cronbach.</b> ( X )
<b>1.6. FECHA DE APLICACIÓN</b>	: 29/04/2023
<b>1.7. MUESTRA APLICADA</b>	: 10 Trabajadores

### II. CONFIABILIDAD

<b>ÍNDICE DE CONFIABILIDAD ALCANZADO:</b>	<b>0,967</b>
---	--------------

### III. DESCRIPCIÓN BREVE DEL PROCESO (*Ítemes iniciales, ítemes mejorados, eliminados, etc.*)

El instrumento del cuestionario que permitió medir las variables **GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y EFICIENCIA LABORAL**, alcanzó un coeficiente de confianza **MUY ALTA**, representado por el 96.7%, concluyendo que el instrumento es aplicable, para la recolección de datos bajo los fines académicos y científicos.



Estudiante: YENIFFER YULISSA QUENECHÉ AYALA  
DNI: 75758294L



FIRMA  
Mg. Félix Fabian Pintado Rodríguez  
LICENCIADO EN ESTADÍSTICA  
COSEPE N° 839

Docente: PINTADO RODRIGUEZ FELIX  
FABIAN DNI: 45246550

## Anexo 11

### EVIDENCIAS DE LA APLICACIÓN DE LA GUIA ENTREVISTA

**Figura 1**

*Visita a la administradora de la Municipalidad*



*Nota.* Obtenidas de la aplicación de la guía entrevista.

**Figura 2**



*Nota.* Obtenidas de la aplicación de la guía entrevista

## Anexo 12

### EVIDENCIAS DE LA APLICACIÓN DEL CUESTIONARIO

#### Figura 1

*Visita al personal de la Municipalidad*



*Nota.* Obtenidas de la aplicación del cuestionario.

#### Figura 2

*Visita al personal de la Municipalidad*



*Nota.* Obtenidas de la aplicación del cuestionario

### **Figura 3**

*Visita al personal de la Municipalidad*



*Nota.* Obtenidas de la aplicación del cuestionario

### **Figura 4**

*Visita al personal de la Municipalidad*



*Nota.* Obtenidas de la aplicación del cuestionario

## **Figura 5**

*Visita al personal de la Municipalidad*



*Nota.* Obtenidas de la aplicación del cuestionario

## **Figura 6**

*Visita al personal de la Municipalidad*



*Nota.* Obtenidas de la aplicación del cuestionario

## **Anexo 13**

### **PROPUESTA**

**Título de la propuesta:** Estrategias de la gestión administrativa para mejorar la eficiencia laboral en la Municipalidad del CP San Lucas de Colán, 2022

#### **Introducción**

Las empresas públicas se rigen en prestar de sus servicios a la población en general, sin embargo, no todas brindan una atención de calidad al usuario, siendo que sea ineficiente, una posible razón es que, a diferencia de las empresas privadas, el Estado posee el control exclusivo de los servicios públicos, lo cual impide que los usuarios tengan el poder de elección sobre quién pueda proveer un servicio específico. Es decir, se carece de la capacidad de decidir dónde registrar a los recién nacidos, ya que esta responsabilidad recae en el RENIEC. Del mismo modo, no se puede elegir a quién pagar nuestros impuestos, ya que la SUNAT tiene esta atribución, siendo el estado quien tiene el monopolio de los servicios públicos.

Por tal motivo se presentan ciertas falencias en cuanto a la eficiencia laboral, debido a la ineficiencia de los colaboradores y de los procesos que los respaldan, para ello es necesario implementar acciones basadas en brindar una atención de calidad al usuario, promoviendo la satisfacción y reduciendo los tiempos de atención, así mismo contar con la presencia de un equipo de trabajo que posea las habilidades necesarias para desempeñar sus funciones con el objetivo de servir a los ciudadanos. Por último, es fundamental que las entidades cuenten con un sistema de información eficiente que les permita realizar un seguimiento adecuado y tomar las medidas correctivas necesarias para evaluar el impacto de los servicios públicos en la población.

## **Descripción Organizacional**

La Municipalidad del CP San Lucas de Colán, es una empresa pública de gobierno local la cual se creó en el año 1988 por medio de una solicitud presentada por las autoridades y la misma comunidad, ya que se necesitaba de un municipio para que se les pueda atender con los servicios que requerían, está identificada con Ruc N° 20186279817, condición activa. Actualmente liderada por el Sr. Juan Carlos Arévalo Ayala Alcalde municipal.

## **Visión (Propuesta)**

Al 2026 Ser un gobierno Local que represente a una comunidad moderna, con la finalidad de impulsar el desarrollo sostenible haciéndolo competitivo, velando por el bienestar integral de la población y sobre todo de la niñez.

## **Misión (Propuesta)**

Somos una institución de Gobierno Local que labora de forma responsable con la finalidad de apoyar al requerimiento de los usuarios, comprometidos en administrar de manera adecuada los ingresos económicos y desarrollar actividades en beneficio y progreso de la comunidad Local.

## **Objetivos de la propuesta**

El objetivo principal de la propuesta fue:

Fomentar mejoras de la gestión administrativa en la Municipalidad del CP San Lucas de Colán.

Los objetivos específicos de la propuesta fueron:

- (a) Lograr la realización de capacitaciones constantes al personal administrativo de la Municipalidad del CP San Lucas de Colán.
- (b) Aumentar la eficiencia contando con un sistema automatizado en la Municipalidad del CP San Lucas de Colán.
- (c) Aumentar el trabajo en equipo para mejorar con el ambiente colaborativo en la Municipalidad del CP San Lucas de Colán.
- (d) Optimizar los tiempos para brindar una mejor atención al usuario en la Municipalidad del CP San Lucas de Colán.

## **Justificación**

La propuesta se realizó en base a las estrategias de la gestión administrativa para mejorar la eficiencia laboral en la Municipalidad del CP San Lucas de Colán, la cual está relacionada en mejorar la atención de los usuarios, puesto que hay colaboradores que no realizan un trabajo de manera eficiente, generando insatisfacción a los contribuyentes; de tal manera que la institución municipal pueda implementar acciones basadas en brindar capacitaciones constantes a su personal para mejorar sus habilidades y fortalecer sus conocimientos.

Por otro lado, los colaboradores deben utilizar métodos que permitan guardar información de los expedientes derivados por cada área, tales como ingreso en una base de datos. Debido a que no se utilizan estas herramientas que permitan una búsqueda rápida al momento de la ubicación de algún documento, realizándose la búsqueda de forma manual.

Esto implica proponer alternativas de solución para mejorar la atención del usuario y esta sea de manera eficiente, ello es importante tanto para los colaboradores para que puedan satisfacer las necesidades de los usuarios y se les brinde un mejor servicio, debido a que la eficiencia laboral muestra ciertas falencias en las organizaciones.

## Análisis FODA

En cuanto al análisis de los factores internos y externos identificados de la Municipalidad del CP San Lucas de Colán, se plantearon 4 estrategias las cuales se detallaron a continuación:

	<b>Fortalezas</b>	<b>Debilidades</b>
	<p>(F1) Reconocimiento al personal por sus logros obtenidos</p> <p>(F2) confianza y respeto entre los colaboradores</p> <p>(F3) Identificación con el líder de área</p> <p>(F4) Evaluación del rendimiento del personal</p>	<p>(D1) Falta de implementación de un sistema automatizado</p> <p>(D2) Falta de capacitaciones constantes</p> <p>(D3) Bajo nivel de comunicación entre áreas</p> <p>(D4) Bajo nivel de atención eficaz a los ciudadanos</p>
<b>Oportunidades</b>	<b>FO</b>	<b>DO</b>
<p>(O1) Políticas de Estado orientadas al mejoramiento de la eficiencia y eficacia, en la Gestión Municipal.</p> <p>(O2) La globalización de las tecnologías de la información y la comunicación (TIC) ha posibilitado el acceso a información más rápida, oportuna y actualizada mediante el uso de herramientas informáticas.</p> <p>(O3) Disponibilidad de apoyo por parte de empresas privadas y públicas.</p>	<p>Llevar a cabo capacitaciones al personal de manera constante.</p> <p>(F4, F2, O3, O4)</p>	<p>Implementar con un software que permita la recopilación de información.</p> <p>(D1,D3,D4,O1,O2,O4)</p>

(O4) Compromiso del Gobierno Central por mejorar y modernizar los procesos de gestión municipal.		
<b>Amenazas</b>	<b>FA</b>	<b>DA</b>
(A1) Usuarios insatisfechos por la atención brindada  (A2) Falta de apoyo de la Municipalidad Provincial y Distrital  (A3) Falta de ingresos a la entidad municipal  (A4) Existe una fuerte competencia en el campo de la planificación estratégica en comparación con otras entidades municipales a nivel nacional.	Generar un ambiente colaborativo motivando al personal.  (A1,A4,F1,F2,F3)	Realizar charlas para mejorar la atención al usuario.  (A1, A2,A3,D2,D3,D4)

**Estrategias FO:** Llevar a cabo capacitaciones al personal de manera constante.

**a. Descripción**

Para llevar a cabo las capacitaciones constantes al personal de las diversas áreas, en las que se desarrollarán temas relacionados con los trámites documentarios, la cual tiene como finalidad obtener mejores conocimientos y desarrollar sus habilidades, generando un mejor desempeño en la entidad municipal. De tal manera que permita brindar a los usuarios una atención de calidad.

**b. Metas**

Lograr fortalecer un 80% en la adquisición de conocimientos

Lograr desarrollar un 85% en desempeño laboral.

Lograr aprovechar un 80% de las capacitaciones

### **c. Tácticas**

Generar compromiso en la atención al usuario.

Fomentar la capacitación constante.

Generar un mejor desempeño en el área encargada

### **d. Programa estratégico**

La implementación de la estrategia para llevar a cabo las capacitaciones constantes del personal, estará a cargo de la Administradora del CP San Lucas de Colán, conjuntamente en coordinación del alcalde y su cuerpo de regidores, la cuales se llevarán a cabo en los periodos mensuales del año 2024.

Cada táctica se desarrollará mediante las actividades, siendo uno de ellas la coordinación y reunión con el personal administrativo de la institución con la finalidad de cumplir con sus actividades asignadas demostrando respeto y ayudando a los usuarios a solventar sus dudas ante algún trámite presentado.

Así mismo, Ejecutar capacitaciones sobre temas de trámites documentarios, lo cual permitirá que los colaboradores adquieran conocimientos y se desarrollen profesionalmente con temas interesantes que les servirán de mucha ayuda para prestar un mejor servicio.

Finalmente, monitorear el cumplimiento de sus actividades asignadas, permitirá que los colaboradores se desempeñen mejor, aportando sus conocimientos, mostrando sus experiencias, desarrollando sus habilidades, así como también cumplan con las expectativas de poder llegar a la resolución de los problemas que se puedan presentar.

## e. Cronograma de actividades

**Tabla 11**

*Actividades para llevar a cabo la estrategia de capacitaciones constantes*

Actividades	Ene-24				Feb-24				Mar-24				Abr-24			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
O1. coordinación y reunión con el personal administrativo.																
O2. Ejecución de capacitaciones sobre temas de trámites documentarios																
O3. monitorear el cumplimiento de actividades																

## f. Costos

**Tabla 12**

*Costos para llevar a cabo la estrategia de las capacitaciones constantes*

Cód	Detalle	Med.	Cant.	C.U.	C.T.
<b>2.3.1 5</b>	<b>Materiales</b>				S/. 65.20
2.3.1 5.1 2	Hojas A4	Paq.	03	S/. 12.40	S/. 37.20
2.3.1 5.1 2	Lapiceros	Doc.	04	S/. 10.60	S/. 42.40
2.3.15.1 2	Fólderes	Paq.	03	S/. 2.80	S/. 10.40
<b>2.3</b>	<b>Servicios</b>				S/. 2,191.60
2.3.1 3.1 1	Combustible	Gal	04	S/. 17.90	S/. 71.60
2.3.1 1	Bebida y	Paq.	04	S/. 20.00	S/. 80.00
	Alimentos	Paq.	08	S/. 5.00	S/. 40.00
2.32 7. 3 2	Servicio de capacitación	de mes	02	S/. 1,000	S/. 2,000.00
<b>Costo de la estrategia:</b>					<b>s/. 2,256.80</b>

### **g. Viabilidad**

La Municipalidad del CP San Lucas de Colán, cuenta con los recursos financieros, económicos y físicos necesarios para poder implementar la estrategia de llevar a cabo capacitaciones al personal de manera constante, la cual tiene un costo de S/2,256.80 debido a que se requerirá de los servicios y materiales necesarios para su ejecución. Ello permitirá generar conocimientos a los colaboradores para su desarrollo profesional.

### **h. Mecanismo de control**

Nivel de capacitación en trámites documentarios

Nivel de comunicación

Nivel de técnicas para la evaluación de actividades

**Estrategias DO:** Implementar con un software que permita la recopilación de información.

**a. Descripción**

Para la implementación de un software que permita la recopilación de información en cuanto a los informes ingresados respecto a los diversos trámites realizados diariamente por los contribuyentes, lo cual será de gran ayuda para la ubicación rápida de algún documento, reduciendo el tiempo de búsqueda, además de mantener un orden con la documentación.

**b. Metas**

Lograr un 80% en la recopilación de información importante.

Lograr un 70% en digitalización de documentos.

**c. Tácticas**

Generar la documentación de papel a formato electrónico

Generar el ingreso de información a una base de datos

Generar la organización documental

**d. Programa estratégico**

Cada táctica se desarrollará mediante las actividades, siendo una de ellas la coordinación y reunión con el pleno de concejo, la administradora, el contador y tesorera de la entidad municipal, para deliberar sus opiniones y se llegue a una conclusión final en cuanto a las posibilidades de que se llegue a implementar con un software que permita la recopilación de información.

Así mismo, utilizar herramientas como Microsoft Excel el cual permita recopilar información de aquellos documentos que ingresan a cada área, para cuando el usuario haga la consulta respectiva de su trámite se realice la búsqueda y esta sea en un menor tiempo posible, sin necesidad de hacerlo manualmente lo cual conlleva a una pérdida de tiempo e insatisfacción de los usuarios.



## f. Costos

**Tabla 14**

*Costos para la implementación de un software*

<b>Cód</b>	<b>Detalle</b>	<b>Med.</b>	<b>Cant.</b>	<b>C.U.</b>	<b>C.T.</b>
<b>2.3.1 5</b>	<b>Materiales</b>				S/. 149.60
2.3.1 5.1 2	Hojas A4	Paq.	01	S/. 12.40	S/. 12.40
2.3.1 5.1 2	Lapiceros	Doc.	04	S/. 10.60	S/. 42.40
2.3.15.1 2	Archivadores	Doc.	12	S/. 7.90	S/. 94.80
<b>2.3.2 7.4</b>	<b>Servicios de procesamiento de datos</b>				S/. 1,500.00
2.3.2 7.4 1	Programas informáticos		03	S/. 500.00	S/. 1,500.00
<b>Costo de la estrategia:</b>					S/. 1,649.6

## g. Viabilidad

La Municipalidad del CP San Lucas de Colán, cuenta con los recursos financieros, económicos y físicos necesarios para poder desarrollar la estrategia de implementar con un software que permita la recopilación de información, la cual tiene un costo de S/. 1,649.60 debido a que se requerirá de los servicios y materiales necesarios para su ejecución. Ello permitirá generar la recopilación de información para una búsqueda eficiente.

## h. Mecanismo de control

Nivel de funcionalidad adecuada

Nivel de capacidad

Nivel de recuperabilidad de información

**Estrategias FA:** Promover un ambiente colaborativo motivando al personal.

**a. Descripción**

Para generar un ambiente colaborativo el cual permita la motivación del personal, es importante se fomente la confianza y respeto entre los miembros de cada área, generando buenos vínculos, de tal manera que se reduzcan las dificultades o problemas y cumplan con sus objetivos, ello con la finalidad de que los colaboradores sean proactivos, productivos y eficientes en sus cargos asignados.

**b. Metas**

Lograr un 75% de confianza en la entidad

Lograr promover en un 70% la motivación laboral

**c. Tácticas**

Generar confianza, honestidad y respeto.

Fomentar el ambiente laboral positivo

Aumentar la productividad del equipo

**d. Programa estratégico**

La implementación de la estrategia para promover un ambiente colaborativo el cual permita la motivación del personal, estará a cargo del jefe de personal, conjuntamente en coordinación del alcalde y su cuerpo de regidores, la cuales se llevarán a cabo en los periodos mensuales del año 2024.

Cada táctica se desarrollará mediante las actividades, siendo uno de ellas la coordinación y reunión con el jefe de personal y los colaboradores de las diversas áreas con la finalidad de motivarlos en la realización de sus actividades asignadas, generándoles confianza, honestidad y respeto, así mismo reconociéndolos mediante entregas de incentivos para un mejor desempeño.

Así mismo, la realización de actividades recreativas extra laborales, debido a que los empleados se encuentran enfocados en cumplir con sus propias responsabilidades administrativas, sin tener la oportunidad de establecer conexiones entre ellos. Por esta razón, es importante proporcionar oportunidades



## f. Costos

**Tabla 16**

*Costos para implementar la estrategia de promover un ambiente colaborativo*

<b>Cód</b>	<b>Detalle</b>	<b>Med.</b>	<b>Cant.</b>	<b>C.U.</b>	<b>C.T.</b>
<b>2.3.1 5</b>	<b>Materiales</b>				S/. 44.00
2.3.1 5.1 2	Hojas A4	millar	01	S/. 12.40	S/. 12.40
2.3.1 5.1 2	Lapiceros	Doc.	02	S/. 10.60	S/. 21.20
2.3.15.1 2	Fólderes	Paq.	03	S/. 2.80	S/. 10.40
<b>2.3</b>	<b>Servicios</b>				S/. 1,073.70
2.3.1 3.1 1	Combustible	Gal	03	S/. 17.90	S/. 53.70
2.3.1 1	Bebida y	Paq.	04	S/. 20.00	S/. 80.00
	Alimentos	Paq.	08	S/. 5.00	S/. 40.00
2.1.1 1.2 1	Fondos para incentivos a personal		30	S/. 30	S/. 900.00
<b>Costo de la estrategia:</b>					<b>s/. 1,117.70</b>

## g. Viabilidad

La Municipalidad del CP San Lucas de Colán, cuenta con los recursos financieros, económicos y físicos necesarios para poder implementar la estrategia de Promover un ambiente colaborativo motivando al personal., la cual tiene un costo de S/ 1, 117.70 debido a que se requerirá de los servicios y materiales necesarios para su ejecución. Aquellas actividades permitirán que los colaboradores se sientan motivados e identificados con la institución municipal.

## h. Mecanismo de control

Nivel de comunicación

Nivel de cooperación

Nivel de participación y reconocimiento

**Estrategias DA:** Realizar charlas para mejorar la atención al usuario.

**a. Descripción**

Para la implementación de la estrategia la cual se basa en realizar charlas para mejorar la atención al usuario

**b. Metas**

Lograr promover un 80% la atención eficiente.

Lograr contribuir un 70% para la realización de charlas.

**c. Tácticas**

Generar mayor preocupación y compromiso

Promover a una mejor atención de los usuarios

Generar satisfacción al usuario

**d. Programa estratégico**

Cada táctica se desarrollará mediante las actividades, siendo una de ellas la coordinación y reunión con el pleno de concejo, para deliberar sus opiniones y se llegue a una conclusión final en cuanto a las posibilidades de que se lleguen a realizar charlas para mejorar la atención al usuario, de tal manera que se genere una mayor y compromiso por parte de los colaboradores.

Así mismo, acortar los tiempos de servicio, permitirá la satisfacción de los usuarios al ser atendidos en el menor tiempo posible, ello mediante la utilización de herramientas que permitan verificar el estado de algún documento por el cual se llega a realizar las consultas respectivas, de tal manera que se le pueda dar al usuario una óptima respuesta.

Finalmente, realizar una encuesta de satisfacción a los usuarios, lo cual permita recopilar información sobre las deficiencias que presenta la entidad, estas encuestas de satisfacción desempeñan un papel importante no solo al permitir que una empresa comprenda a sus usuarios, sino también al brindar la oportunidad de identificar posibles mejoras el servicio que brindan. Esto contribuye a aumentar los beneficios de la entidad.

## e. Cronograma de actividades

**Tabla 17**

*Actividades para realizar charlas que ayuden a mejorar la atención al usuario*

Actividades	Ene-24				Feb-24				Mar-24				Abr-24			
	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4
O1. coordinación y reunión con el pleno de concejo																
O2. Acortar los tiempos de servicio																
O3. Encuesta de satisfacción a los usuarios																

## f. Costos

**Tabla 18**

*Costos para realización de charlas*

Cód	Detalle	Med.	Cant.	C.U.	C.T.
<b>2.3.1 5</b>	<b>Materiales</b>				S/. 58.20
2.3.1 5.1 2	Hojas A4	Paq.	03	S/. 12.40	S/. 37.20
2.3.1 5.1 2	Lapiceros	Doc.	01	S/. 10.60	S/. 10.60
2.3.15.1 2	Fólderres	Paq.	03	S/. 2.80	S/. 10.40
<b>2.3</b>	<b>Servicios</b>				S/. 1,354.70
2.3.1 3.1 1	combustible	Gal	03	S/. 17.90	S/. 53.70
2.3.1 1	Bebida y	Paq.	04	S/. 20.00	S/. 80.00
	Alimentos	Paq.	08	S/. 5.00	S/. 40.00
2.32 7. 3 2	Especialista	mes	01	S/. 1,000.00	S/. 1,000.00
<b>Costo de la estrategia:</b>					<b>s/. 1,173.70</b>

## g. Viabilidad

La Municipalidad del CP San Lucas de Colán, cuenta con los recursos financieros, económicos y físicos necesarios para poder implementar la estrategia de llevar a cabo las charlas para mejorar la atención del usuario, la cual tiene un costo de S/1,173.70 debido a que se requerirá de los servicios y materiales necesarios para su ejecución. Ello permitirá generar conocimientos a los colaboradores para su desarrollo profesional.

## h. Mecanismo de control

Nivel de empatía

Nivel de satisfacción

Nivel de charlas motivacionales

### Tabla 19

*Resumen de las estrategias y sus costos*

<b>Estrategias propuestas</b>		<b>C.T</b>
FO	Llevar a cabo capacitaciones al personal de manera constante.	S/ 2,256.80
DO	Implementar con un software que permita la recopilación de información	S/ 1,649.60
FA	Promover un ambiente colaborativo motivando al personal.	S/ 1,117.70
DA	Realizar charlas para mejorar la atención al usuario.	S/ 1,173.70
<b>Costo total</b>		<b>S/ 6,197.80</b>

## Evaluación del costo efectividad

Al evaluar la relación costo-efectividad, es imprescindible considerar los ingresos correspondientes al período anual 2021-2023 de la Municipalidad del CP San Lucas de Colán. Esto nos permitirá determinar si la entidad cuenta realmente con los recursos económicos y financieros necesarios para implementar cada una de las estrategias propuestas. A continuación, se detallan:

**Tabla 20***Ingresos y egresos de la Municipalidad del CP San Lucas de Colán*

<b>Detalle</b>	<b>2021</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>
Ingresos	S/. 2,758,545.00	S/. 2,760,812.60	S/. 2,797,027.40
Egresos	S/. 2700,290.00	S/2,695,295.00	S/. 2,711,507.40
<b>(Ing-Egr)</b>	<b>S/58,255.00</b>	<b>S/ 65,517.00</b>	<b>S/ 85,520.00</b>

De acuerdo al margen de utilidad que represento los datos económicos y financieros de la entidad municipal, mostró para el periodo 2021, un valor de S/ 58,255.00, en cambio en el periodo 2022 aumentó debido a que se espera un nivel de crecimiento entre los ingresos y egresos, obteniendo un valor proyectado de S/. 65,517.00. Por otro lado, en el periodo 2023, sus ingresos serán de un valor de S/. 2,797,027.40 y sus egresos mostrarán un valor de S/. 2,711,507.40, obteniendo un valor proyectado de S/ 85,520.00.

**Tabla 21***Evaluación del beneficio efectividad*

<b>Detalle</b>	<b>Valores</b>
Costo	S/. 6,197.80
Efectividad	90%

De acuerdo a la propuesta planteada y sus respectivas estrategias esta beneficiará a la entidad Municipal debido a que brindándose capacitaciones constantes al personal permitirá que los colaboradores obtengan mejores conocimientos de acuerdo al trabajo realizado diariamente, así mismo el usuario podrá recibir una buena atención, por otro lado, al implementar con herramientas que permitan la búsqueda eficiente de los documentos causará satisfacción al usuario siendo la atención en un menor tiempo. Por consiguiente, al prestar un buen servicio llegándose al proceso final que es la entrega de certificados generará ingresos a la entidad puesto que dicho documento se entrega previa cancelación, estando el usuario al día con el pago de sus impuestos prediales y otros pagos pendientes según sea el trámite.