



# UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE CHOTA

## UNIDAD DE INVESTIGACIÓN - FCCE

"Año de la Recuperación y Consolidación de la Economía Peruana"

Colpa Matara, 20 de mayo del 2025.

C. N° 021-2025-UI-FCCE.

### CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

El que suscribe, Jefe de la Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias Contables y Empresariales de la Universidad Nacional Autónoma de Chota, hace constar que el Informe Final de Tesis titulado: "**Percepción de los ciudadanos de la gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Chota, 2024**", elaborado por los bachilleres en Contabilidad: **Cristian Aldahir Medina Guerrero y Elvin Aldemar Quinteros Sánchez**, para optar el Título Profesional de Contador Público, presenta un índice de similitud de 15%, sin incluir material citado, material bibliográfico y fuentes con menos de 20 palabras, mostrando un criterio de plagio **tipo 0**; por lo tanto, cumple con los criterios de evaluación de originalidad establecidos en el Reglamento de Grados y títulos, aprobado con **Resolución de Comisión Organizadora N° 120-2022- UNACH** y en la **Directiva para Uso de Software Antiplagio, Directiva N° 004-2020-UNACH**.


Finalmente indicamos que dicho Informe Final de tesis fue asesorado por el **MBA. Yonel Delgado Requejo**.

Se expide la presente constancia al (a los) interesado(s) para los fines pertinentes.

Atentamente,



  
Dra. Lita Elvira Saldaña Dávila  
Unidad de Investigación FCCE  
Responsable

  
MBA. Yonel Delgado Requejo  
CONTADOR PÚBLICO COLEGIADO  
Mat. 02-10541  
CCPL

# Cristian Aldahir Medina Guerrero

## Percepción de los ciudadanos de la gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Chota, 2024

 Informe Final de Tesis

 TESIS 2025

 Universidad Nacional Autónoma de Chota

---

### Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid:::1:3153209564

Fecha de entrega

12 feb 2025, 1:38 a.m. GMT-5

Fecha de descarga

27 may 2025, 5:45 a.m. GMT-5

Nombre de archivo

Tesis\_final\_-\_2025.docx

Tamaño de archivo

8.3 MB

73 Páginas

10.472 Palabras

62.568 Caracteres

# 15% Overall Similarity




The combined total of all matches, including overlapping sources, for each database.

## Filtered from the Report

- ▶ Bibliography
- ▶ Quoted Text
- ▶ Small Matches (less than 20 words)

---

## Top Sources

- 15%  Internet sources
- 1%  Publications
- 5%  Submitted works (Student Papers)

---

## Integrity Flags

### 0 Integrity Flags for Review

No suspicious text manipulations found.

Our system's algorithms look deeply at a document for any inconsistencies that would set it apart from a normal submission. If we notice something strange, we flag it for you to review.

A Flag is not necessarily an indicator of a problem. However, we'd recommend you focus your attention there for further review.

## Top Sources

- 15% Internet sources
- 1% Publications
- 5% Submitted works (Student Papers)

## Top Sources

The sources with the highest number of matches within the submission. Overlapping sources will not be displayed.

<b>1</b>	Internet	<b>www.repositorio.unach.edu.pe</b>	2%
<b>2</b>	Internet	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b>	2%
<b>3</b>	Internet	<b>alicia.concytec.gob.pe</b>	2%
<b>4</b>	Internet	<b>repositorio.unajma.edu.pe</b>	2%
<b>5</b>	Internet	<b>repositorio.unach.edu.pe</b>	2%
<b>6</b>	Internet	<b>diu.unheval.edu.pe</b>	<1%
<b>7</b>	Internet	<b>repositorio.uwiener.edu.pe</b>	<1%
<b>8</b>	Internet	<b>www.scribd.com</b>	<1%
<b>9</b>	Internet	<b>repositorio.concytec.gob.pe</b>	<1%
<b>10</b>	Internet	<b>revistas.uap.edu.pe</b>	<1%
<b>11</b>	Student papers	<b>Universidad Nacional Autonoma de Chota</b>	<1%

12 Student papers

ucss <1%

---

13 Internet

hdl.handle.net <1%

**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE CHOTA**

**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**



**TESIS**

Percepción de los ciudadanos de la gestión administrativa en la

Municipalidad Provincial de Chota, 2024

**Para optar el Título Profesional de**

**CONTADOR PÚBLICO**

**Presentada por:**

Br. Cristian Aldahir Medina Guerrero

Br. Elvin Aldemar Quinteros Sánchez

**Asesor:**

MBA. Yonel Delgado Requejo

**Chota – Perú**

**2025**

COPYRIGHT © 2025 by

**CRISTIAN ALDAHIR MEDINA GUERRERO**

**ELVIN ALDEMAR QUINTEROS SÁNCHEZ**

Todos los derechos reservados

**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE CHOTA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y EMPRESARIALES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**



**TESIS APROBADA**

Percepción de los ciudadanos de la gestión administrativa en la  
Municipalidad Provincial de Chota, 2024

**Para optar el Título Profesional de**  
**CONTADOR PÚBLICO**

**Presentada por:**

Br. Cristian Aldahir Medina Guerrero

Br. Elvin Aldemar Quinteros Sánchez

**Asesor y jurado evaluador:**

MBA. Yonel Delgado Requejo

**ASESOR**

Dr. Jhonner Mejía Huamán

**SECRETARIO**

Dr. Edi Rojas Campos

**PRESIDENTE**

Dr. Edgar Alexander Dávila Tarrillo

**VOCAL**

**Chota – Perú**

**2025**



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE CHOTA  
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



ACTA DE SUSTENTACIÓN DEL INFORME FINAL DE TESIS

Siendo las 10:00 am del día 04 de junio del 2025, reunidos en el auditorio de la Escuela Profesional de Contabilidad, los miembros del Jurado Evaluador, designados con Resolución de Facultad N° 409-2024-FCCE-UNACH conformado por:

- Dr. Edi Rojas Campos, identificado con DNI N° 43853850 Presidente
- Dr. Jhonner Mejía Huamán, identificado con DNI N° 44095288 Secretario
- Dr. Edgar Alexander Dávila Tarrillo, identificado con DNI N° 42207417 Vocal

reunidos para dar inicio a la sustentación del informe final de tesis, conforme a la Resolución de Facultad N° 105-2025-FCCE-UNACH cuyo título es: "Percepción de los ciudadanos de la gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Chota, 2024", perteneciente a los Bachilleres en Contabilidad Cristian Aldahir Medina Guerrero y Elvín Aldemar Quinteros Sánchez, cumpliendo así con los requerimientos exigidos en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Nacional Autónoma de Chota.


Culminada la sustentación, el jurado evaluador luego de deliberar, acuerda declarar:

**APROBADO**

el Informe Final del Tesis con calificativo de **15 (Quince)** y elevarse la presente acta a la Coordinación de la Facultad de Ciencias Contables y Empresariales, a fin de que se declare **aprobado** el Informe Final de Tesis a través de acto resolutivo.

Siendo las 10.50 am del mismo día, en señal de conformidad, el Jurado Evaluador firma la presente acta.

  
.....  
Dr. Edi Rojas Campos  
Presidente

  
.....  
Dr. Jhonner Mejía Huamán  
Secretario

  
.....  
Dr. Edgar Alexander Dávila Tarrillo  
Vocal

## **DEDICATORIA**

Esta tesis está dedicada a mi madre María Lusdina Guerrero Chávez, por ser el más grande soporte durante esta trayectoria y estar siempre a mi lado brindándome su apoyo y comprensión, logrando de mí una mejor persona.

Cristian Aldahir Medina Guerrero

Esta tesis está dedicada a mi madre Grida Sánchez Espinoza, ella ha sido siempre mi inspiración, me brindó todo el apoyo y amor, y a pesar de muchos obstáculos, su aliento y consejos me hicieron más fuerte para avanzar en mi vida profesional.

Elvin Aldemar Quinteros Sánchez

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios todo poderoso, por darnos la fuerza para superar todas las pruebas que la vida nos ha presentado, demostrándonos que siempre está con nosotros y sé que nunca nos dejará porque sé que somos sus hijos.

Agradecer a nuestros padres por su amor y apoyo incondicional, por la importancia que nos dan como hijos y por siempre estar ahí para lograr nuestros objetivos de ser profesionales y ser mejores personas cada día.

Agradecer a nuestro asesor MBA. Yonel Delgado Requejo por su apoyo, disponibilidad, interés y el tiempo que nos dedicó en todo momento, porque él fue el pilar para impulsar este trabajo.

Agradecer a la Universidad Nacional Autónoma de Chota, donde nos estamos formando como profesionales en Contabilidad, personal administrativo y académico, así como a docentes de la escuela profesional de Contabilidad, por brindarnos conocimientos y sabios consejos para guiar nuestra formación profesional.

Cristian Aldahir Medina Guerrero y Elvin Aldemar Quinteros Sánchez

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

<b>DEDICATORIA.....</b>	<b>5</b>
<b>AGRADECIMIENTO .....</b>	<b>6</b>
<b>ÍNDICE DE CONTENIDOS .....</b>	<b>7</b>
<b>ÍNDICE DE TABLAS .....</b>	<b>10</b>
<b>ÍNDICE DE FIGURAS.....</b>	<b>11</b>
<b>LISTA DE ABREVIATURAS Y SIGLAS USADAS .....</b>	<b>12</b>
<b>RESUMEN.....</b>	<b>13</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>14</b>
<b>CAPÍTULO I.....</b>	<b>15</b>
<b>PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN .....</b>	<b>15</b>
<b>1.1. Descripción del problema .....</b>	<b>15</b>
<b>1.2. Formulación del problema .....</b>	<b>17</b>
<b>1.2.1. Pregunta general.....</b>	<b>17</b>
<b>1.2.2. Preguntas específicas .....</b>	<b>18</b>
<b>1.3. Objetivos.....</b>	<b>18</b>
<b>1.3.1. Objetivo general.....</b>	<b>18</b>
<b>1.3.2. Objetivos específicos .....</b>	<b>18</b>
<b>1.4. Hipótesis .....</b>	<b>18</b>
<b>1.4.1. Hipótesis general .....</b>	<b>18</b>
<b>1.4.2. Hipótesis específicas.....</b>	<b>19</b>
<b>1.5. Justificación.....</b>	<b>19</b>
<b>1.6. Limitaciones .....</b>	<b>20</b>
<b>CAPÍTULO II .....</b>	<b>21</b>
<b>MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>21</b>
<b>2.1. Antecedentes del problema.....</b>	<b>21</b>

<b>2.2. Bases teóricas científicas .....</b>	<b>26</b>
<b>2.2.1. Teorías.....</b>	<b>26</b>
<b>2.2.2. Gestión Administrativa .....</b>	<b>26</b>
<b>2.3. Bases normativas .....</b>	<b>30</b>
<b>2.4. Definición de términos básicos .....</b>	<b>31</b>
<b>CAPÍTULO III.....</b>	<b>33</b>
<b>MARCO METODOLÓGICO .....</b>	<b>33</b>
<b>3.1. Método de investigación.....</b>	<b>33</b>
<b>3.2. Tipo de investigación.....</b>	<b>33</b>
<b>3.3. Diseño de investigación .....</b>	<b>34</b>
<b>3.4. Operacionalización de variables .....</b>	<b>35</b>
<b>3.5. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis.....</b>	<b>36</b>
<b>3.5.1. Población.....</b>	<b>36</b>
<b>3.5.2. Muestra .....</b>	<b>36</b>
<b>3.5.3. Muestreo .....</b>	<b>37</b>
<b>3.5.4. Unidad de análisis .....</b>	<b>37</b>
<b>3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....</b>	<b>37</b>
<b>3.6.1. Técnicas de recolección de datos .....</b>	<b>37</b>
<b>3.6.2. Instrumentos de recolección de datos .....</b>	<b>37</b>
<b>3.7. Procesamiento y análisis de datos .....</b>	<b>39</b>
<b>3.7.1. Procesamiento de datos .....</b>	<b>39</b>
<b>3.7.2. Análisis de datos.....</b>	<b>39</b>
<b>3.8. Aspectos éticos y rigor científico .....</b>	<b>39</b>
<b>CAPÍTULO IV .....</b>	<b>41</b>
<b>RESULTADOS .....</b>	<b>41</b>
<b>4.1. Análisis e interpretación de resultados.....</b>	<b>41</b>

<b>4.2. Discusión de resultados .....</b>	<b>44</b>
<b>CONCLUSIONES.....</b>	<b>48</b>
<b>RECOMENDACIONES .....</b>	<b>49</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....</b>	<b>50</b>
<b>ANEXOS.....</b>	<b>55</b>
<b>Anexo 1. Matriz de consistencias.....</b>	<b>55</b>
<b>Anexo 2. Cuestionario de identificación del problema.....</b>	<b>59</b>
<b>Anexo 3. Instrumento percepción de la gestión administrativa .....</b>	<b>61</b>
<b>Anexo 4. Ficha de validación por juicio de expertos para el instrumento.....</b>	<b>63</b>
<b>Anexo 5: Resultados de los expertos para el instrumento percepción de la gestión administrativa. ....</b>	<b>68</b>
<b>Anexo 6: Base de datos para el análisis de la V de Aiken .....</b>	<b>83</b>
<b>Anexo 7: Base de datos para el análisis del coeficiente del Alfa de Cronbach.....</b>	<b>84</b>
<b>Anexo 8: Autorización para la aplicación de la tesis .....</b>	<b>86</b>
<b>Anexo 9. Imágenes de aplicación del instrumento .....</b>	<b>87</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b> <i>Operacionalización de la variable</i> .....	35
<b>Tabla 2</b> <i>Validación del cuestionario según juicio de expertos</i> .....	38

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1</b> <i>Esquema del diseño de investigación descriptiva</i> .....	34
<b>Figura 2</b> <i>Efectividad en los servicios administrativos</i> .....	41
<b>Figura 3</b> <i>Transparencia y rendición de cuentas</i> .....	42
<b>Figura 4</b> <i>Calidad de atención y respuesta</i> .....	43
<b>Figura 5</b> <i>Nivel de percepción de la gestión administrativa</i> .....	44

## **LISTA DE ABREVIATURAS Y SIGLAS USADAS**

**MPEI:** Manual de Planificación Estratégica Institucional.

**PEI:** Plan Estratégico Institucional.

## RESUMEN

La presente tesis tuvo como objetivo general analizar la percepción de los ciudadanos respecto a la gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Chota, durante el 2024. Se empleó un enfoque metodológico cuantitativo, utilizando métodos dialéctico, sintético, analítico y deductivo. La investigación fue de tipo básica, nivel descriptivo, diseño no experimental y una muestra de 115 ciudadanos, seleccionados mediante muestreo auto representado. Se aplicaron encuestas para recolectar datos, que fueron procesados y analizados con herramientas estadísticas. Los resultados revelaron una percepción mala 33%, regular 47% y buena 20% sobre la gestión administrativa en la Municipalidad de Chota. En conclusión, la percepción de la ciudadanía sobre la gestión administrativa es mayormente regular y mala, destacando problemas en la eficiencia de los procesos, la transparencia en la información y la calidad del servicio brindado.

**Palabras clave:** Eficiencia, transparencia y calidad de servicio.

## **ABSTRACT**

The general objective of this thesis was to analyze the perception of citizens regarding the administrative management in the Provincial Municipality of Chota, during 2024. A quantitative methodological approach was used, using dialectical, synthetic, analytical and deductive methods. The research was basic, descriptive, non-experimental design and a sample of 115 users, selected by self-representative sampling. Surveys were applied to collect data, which were processed and analyzed with statistical tools. The results revealed a poor perception of 33%, a fair perception of 47% and a good perception of 20% regarding the administrative management of the Municipality of Chota. In conclusion, the perception of the citizenry on administrative management is mostly regular and bad, highlighting problems in the efficiency of processes, transparency of information and quality of service provided.

**Keywords:** Efficiency, transparency and quality of service.



## CAPÍTULO I

### PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

#### 1.1. Descripción del problema

La mala gestión administrativa en las instituciones públicas se manifiesta en la ineficiencia en la administración de recursos y servicios, lo que afecta la calidad de vida de los ciudadanos y genera desconfianza en las autoridades. Si bien la gestión administrativa busca optimizar los procesos gubernamentales, su deficiente ejecución conlleva problemas estructurales y operativos que obstaculizan el desarrollo organizacional y la interacción efectiva con la ciudadanía.

En Ecuador, Ramírez et al. (2021), en su artículo publicado en la revista Scielo sobre gestión administrativa gubernamental, identifican diversas debilidades que afectan el desarrollo institucional. Entre ellas, destacan la falta de planificación estratégica, una estructura organizacional deficiente y la insuficiente preparación del personal, aspectos que evidencian una mala gestión administrativa y dificultan el desempeño eficiente de las funciones públicas.

En Colombia, Borja y Culech (2023) señalan que la mala gestión administrativa en las instituciones públicas se debe a la ausencia de planificación y al limitado conocimiento de los líderes sobre administración. Como consecuencia, estas deficiencias generan desorganización interna y afectan la prestación de servicios, obligando al personal a esforzarse más para compensar las fallas estructurales y mejorar la eficiencia institucional.

En Chile, Duarte-Vera et al. (2021) han identificado tensiones en la gobernanza y una alta rotación de funcionarios públicos, lo que refleja inestabilidad y afecta la continuidad de la gestión administrativa. Esta situación, producto de una administración deficiente, compromete el cumplimiento de objetivos institucionales y debilita la confianza en el liderazgo político, exacerbando los problemas de eficiencia y transparencia en la gestión pública.



En el contexto nacional, Estrada (2020) señala que la mala gestión administrativa en las municipalidades se refleja en la falta de alineación con los objetivos estratégicos, tanto internos como externos. Esta situación es consecuencia de errores cometidos por los servidores públicos, quienes no siguen los planes estratégicos, operativos y financieros de la entidad, lo que genera desorganización y limita el progreso municipal.

Por su parte, Miranda (2020) menciona que la gestión administrativa implica la correcta asignación de funciones y recursos dentro de una organización. Sin embargo, en muchas instituciones, la escasez de recursos y la falta de una distribución eficiente generan irregularidades y anomalías, lo que impide alcanzar una gestión eficaz y transparente.

En el contexto regional, Urrunaga y Vargas (2020) destacan que la gestión administrativa burocrática en la Municipalidad Provincial de Cajamarca afecta la capacidad de respuesta a las necesidades de la ciudadanía. La falta de dinamismo en la administración pública limita la gestión interna y externa, generando retrasos en la ejecución de proyectos y en la prestación de servicios municipales.

En la misma línea, Aguilar (2019) advierte que los gobiernos regionales y locales no logran consolidar un clima institucional efectivo, lo que se traduce en una mala gestión administrativa; la falta de coordinación y planificación en las municipalidades de Cajamarca genera niveles bajos de desarrollo regional, afectando la calidad de vida de la población.

A nivel local, Quiroz (2022) identifica que la baja capacidad de efectividad y eficiencia es un problema central en la Municipalidad de Chota. Para superar estas deficiencias, plantea la necesidad de implementar el Manual de Planificación Estratégica Institucional (MPEI) y el Plan Estratégico Institucional (PEI), herramientas clave para mejorar la transparencia, la cooperación y la eficacia en la gestión municipal.

La Municipalidad Provincial de Chota, ubicada en el Jr. Anaximandro Vega N° 409, es la entidad encargada de gestionar y prestar servicios públicos para normar e integrar el



desarrollo provincial. Sin embargo, en los últimos años, se ha identificado una mala gestión administrativa reflejada en deficiencias en los servicios administrativos, falta de transparencia en la rendición de cuentas e insatisfacción por parte de los ciudadanos respecto a la atención brindada. Estas falencias han generado una percepción negativa sobre la eficiencia de la entidad, afectando su credibilidad y debilitando la relación entre el gobierno local y la comunidad (Ver Anexo 2).

Entre las principales causas de esta problemática, se encuentra un proceso inadecuado de reclutamiento y selección de personal, lo que ha llevado a la incorporación de servidores sin la preparación ni las competencias necesarias para el desempeño eficiente de sus funciones. Asimismo, la falta de planificación estratégica y seguimiento en la ejecución de proyectos ha limitado el uso adecuado de los recursos públicos, impactando directamente en la eficiencia operativa de la municipalidad. La ausencia de mecanismos efectivos de control y supervisión también ha contribuido al deterioro de la gestión administrativa.

Las consecuencias de esta situación son evidentes en el deterioro de la imagen institucional, la insatisfacción ciudadana y los bajos índices de ejecución presupuestal; la falta de transparencia y debilidades en la rendición de cuentas generan desconfianza en la población, mientras que las deficiencias en la atención y prestación de servicios afectan la calidad de vida de los habitantes. Si estas problemáticas no son corregidas, la municipalidad continuará enfrentando dificultades en la gestión eficiente de sus recursos y en el cumplimiento de sus objetivos de desarrollo local.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Pregunta general**

¿Cómo percibe el ciudadano la gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Chota, 2024?



### **1.2.2. Preguntas específicas**

¿Cómo perciben los ciudadanos la eficiencia y efectividad de los servicios administrativos en la Municipalidad Provincial de Chota?

¿Cómo es la percepción ciudadana sobre la transparencia y rendición de cuentas en la gestión administrativa municipal?

¿Qué percepción tienen los ciudadanos sobre la calidad de atención y respuesta de la Municipalidad Provincial de Chota a sus necesidades?

## **1.3. Objetivos**

### **1.3.1. Objetivo general**

Determinar el nivel de percepción de los ciudadanos de la gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Chota, 2024.

### **1.3.2. Objetivos específicos**

Describir la percepción de los ciudadanos sobre la eficiencia y efectividad de los servicios administrativos en la municipalidad.

Describir la percepción ciudadana respecto a la transparencia y rendición de cuentas en la gestión municipal.

Describir la percepción de los ciudadanos sobre la calidad de atención y respuesta de la municipalidad a sus necesidades.

## **1.4. Hipótesis**

### **1.4.1. Hipótesis general**

Esta investigación es descriptiva y por tanto no presenta hipótesis, tal como lo manifiesta Grimes y Schulz (2002) ya que los estudios descriptivos, tienen una capacidad limitada para establecer relaciones causales o probar hipótesis, y que no todos los estudios descriptivos cuentan con un tamaño de muestra suficiente para evaluar una hipótesis de correlación.



La investigación descriptiva no presenta hipótesis por tratarse de una investigación univariada, como acá no hay causa-efecto, ni variable dependiente ni independiente no salen las hipótesis (Martínez 2020).

#### **1.4.2. Hipótesis específicas**

Tal como se mencionó en el acápite anterior, esta sección no desprende hipótesis.

### **1.5. Justificación**

Se justifica teóricamente ya que buscó reunir teorías y conocimientos para enfocar la variable de estudio. Pretende analizar los componentes de la gestión administrativa, buscando discernir y examinar los componentes.

De manera práctica, ya que al ejecutar el instrumento se obtuvieron resultados que fueron de utilidad para que los usuarios que se encuentren interesados en la gestión administrativa tengan un referente estadístico para poder realizar su investigación a la vez orientara a desarrollar nuevas estrategias de mejora.

Valorativamente la presente investigación sirve para que las municipalidades puedan solucionar las deficiencias de gestión administrativa y los servicios que ofrecen, en cuanto a gestión, capacidad de respuesta, empatía, fiabilidad y seguridad, iniciando dichos enfoques en otros municipios ya sea de nivel local, regional y nacional, que estén motivados a mejorar para convertirse en una entidad óptima en el proceso de gestión.

Académicamente, ayuda a los investigadores que deseen realizar un estudio semejante al realizado, sirve de guía para comparar resultados a lo largo del tiempo. Asimismo, la investigación se realizó con el objetivo de obtener el título profesional de contador público.



## 1.6. Limitaciones

Dificultad para la realizar la problemática a nivel local, para demostrar la problemática se recurrió a realizar una pequeña encuesta a una cierta parte de los ciudadanos de Chota para ver su opinión respecto a la problemática planteada, ellos se negaban a dar su respuesta por miedo a ser revelada su identidad.



## CAPÍTULO II

### MARCO TEÓRICO

#### 2.1. Antecedentes del problema

García y Santistevan (2024) como objetivo principal describir la gestión administrativa en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal Del Cantón Portoviejo-Ecuador. Los resultados revelaron que solo el 12% de los encuestados considera adecuada la planificación administrativa, mientras que un 88% la considera inadecuada. Además, se indicó que nunca se realizan evaluaciones y controles internos regulares. Se utilizó una metodología cuantitativa, con una combinación de investigación descriptiva, bibliográfica y de campo.

Dicho estudio está directamente relacionado con lo que se pretende investigar, con una buena gestión el bienestar del pueblo va a mejorar.

Caballero (2018) tuvo como objetivo general determinar el nivel de la percepción de la gestión administrativa en el Servicio de Administración Tributaria de Lima. Los resultados fueron: (a) La percepción de la variable ha sido evaluada en su mayoría como eficiente. (b) De la misma manera, fueron evaluadas como eficientes en su mayoría las dimensiones de planeación, organización y control y (c) Se evaluó como ineficiente la dimensión de dirección. El método empleado fue deductivo, el tipo de investigación fue básica, de nivel descriptivo, de enfoque cuantitativo; de diseño no experimental transaccional. La población estuvo formada por los trabajadores administrativos del Servicio de Administración Tributaria de Lima y el muestreo fue de tipo probabilístico. La técnica empleada para recolectar información fue encuesta y el instrumento de recolección de datos fue el cuestionario de actitudes con escala de Likert que fue debidamente validado a través de juicios de expertos y determinado su confiabilidad a



través del estadístico de fiabilidad Alfa de Cronbach.

Los datos de la investigación citada se consideran antecedente, ya que estudia la variable con respecto al tema planteado, lo cual nos permitió tener referencia para la tesis.

Salazar (2024) tuvo como objetivo principal describir la percepción de la gestión administrativa del gobierno regional, Apurímac, 2023. Con respecto a los resultados, se obtuvo que el 87.5% tiene una percepción regular de la gestión administrativa, un 11.3% tienen una percepción buena de la gestión administrativa, a un se tiene un 1.2% que tienen una percepción mala de la gestión administrativa. Corresponde al tipo de investigación aplicada, de nivel descriptivo, corte transversal; diseño no experimental, la muestra por conveniencia se constituyó de 80 colaboradores del gobierno regional de Apurímac, los datos fueron recolectados mediante la técnica de la encuesta, y el instrumento el cuestionario.

La investigación descrita guarda relación relevante para la presente investigación, debido a que examina la percepción de la gestión administrativa.

Mendoza (2019) tuvo como objetivo general describir la gestión administrativa desde la percepción del servidor público en la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, Andahuaylas, Apurímac. Como resultado final, se halló que la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de San Jerónimo, Región Apurímac, fue percibido por la mayoría de los servidores públicos como malo (39,56%), con cierta tendencia a bueno (24,18%) y un escaso porcentaje de regular (17,58%), lo cual indica que en esta municipalidad no hay un adecuado uso de los recursos en función al logro de los objetivos organizacionales y que la planeación, organización, dirección y control no están siendo ejecutados de manera óptima, por ello la percepción es mala. La metodología aplicada para su investigación se basó en un paradigma de un enfoque cuantitativo, de tipo básico



con nivel descriptivo, debido a que solo se describió las características, cualidades y propiedades del fenómeno estudiado; con un diseño no experimental de corte transversal, visto que el dato recabado se obtuvo sin ninguna manipulación de la variable y en un solo momento. La población estuvo conformada por 138 trabajadores; sin embargo, para determinar la muestra se hizo bajo un tipo de muestreo no probabilístico intencionado que dio como resultado 91 servidores públicos administrativos. La técnica e instrumento usado para la recolección de datos fue la encuesta con su respectivo cuestionario el cual estuvo conformado por 48 ítems con una escala de Likert de 5 alternativas (nunca, muy pocas veces, algunas veces, casi siempre y siempre); su análisis de confiabilidad se realizó por medio del Alfa de Cronbach que dio como resultado un valor de 0,991 determinándolo en el rango de excelente. Cabe mencionar que se realizó una entrevista estructurada como sustento del planteamiento del problema.

Este es un estudio muy útil para poder llevar a cabo la investigación, sirve como antecedente, ya que, si se vincula a la variable gestión administrativa, sirvió como sustento para esta investigación.

Flores (2021) tuvo como objetivo de la investigación fue conocer la percepción de la gestión administrativa en la Sociedad de Beneficencia de Trujillo - 2021. La conclusión a la que llegó la investigación fue que si existe mala percepción de la gestión administrativa. La población o universo de interés de esta investigación, estuvo conformada por 72 trabajadores de la misma beneficencia de Trujillo, a quienes se les aplicó un cuestionario de la variable: Gestión Administrativa. El cuestionario de gestión administrativa consto de 25 preguntas que brindo información acerca de la gestión y sus dimensiones, pudiendo evidenciar la percepción que tienen los trabajadores de la beneficencia de Trujillo.



Se consideró como antecedente de la investigación por lo que estudia la variable mencionada, esto permitió apoyo y sustento a la investigación.

Díaz (2024) cuyo objetivo principal fue describir la percepción de la Gestión Administrativa de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaraz. Los resultados hallados mostraron que: el 51% de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaraz percibió una buena gestión administrativa, a diferencia de sólo el 24% que percibió una mala gestión administrativa, el 25% percibió una gestión administrativa regular. La investigación desarrollada es descriptiva; se empleó un diseño no experimental, de corte transversal; los instrumentos fueron aplicados a una muestra de 80 trabajadores determinados a partir de un muestreo no probabilístico de tipo censal; el método de investigación fue hipotético – deductivo, y el enfoque cuantitativo. Para medir la variable de estudio se empleó como técnica la encuesta y como instrumento un cuestionario estructurado.

Sirvió de antecedente porque estudia la percepción de la gestión administrativa, facilitó una semejanza de resultados ya que tiene similares objetivos a la presente investigación.

Fano-Celis (2020) tuvo como objetivo describir la percepción de la gestión administrativa en el programa Pensión 65. Los resultados mostraron que el nivel de la percepción de los trabajadores sobre la planeación de la gestión administrativa, el 35 % (42) tuvo un nivel adecuado, el 38 % (46) un nivel aceptable y el 27 % (32) en un nivel inadecuado. Con respecto al nivel de percepción sobre la dirección se encontró que el 57 % (68) tuvo un nivel aceptable, el 23 % (28) un nivel adecuado y el 20 % (24) inadecuado. Respecto al nivel de percepción sobre el control el 47 % (56) tuvo un nivel aceptable, el 25 % (30) nivel adecuado y el 28 % (34) nivel inadecuado. El estudio fue de enfoque



cuantitativo, con diseño descriptivo, no experimental, transversal y prospectivo. La muestra estuvo conformada por 60 trabajadores, para recolección de datos se aplicó una entrevista de características generales y un cuestionario, previamente validados, fiabilizados y alineados a consideraciones éticas para la investigación.

Se consideró como antecedente para la siguiente investigación porque existe relación con la variable mencionada.

Salas (2020) buscó conocer la percepción que tienen los usuarios de la Unidad de Gestión Educativa Local de Huari-Ancash sobre la gestión administrativa. Los resultados percibidos por la mayoría de sus usuarios como mala con cierta tendencia a regular y un escaso porcentaje como bueno. Se trató de un estudio descriptivo correspondiente al enfoque cuantitativo no experimental. La población estuvo conformada por el promedio de usuarios, se seleccionó una muestra no probabilística en un número de 316 encuestados (usuarios móviles). Para el recojo de la información se empleó la técnica cuantitativa de la escala valorativa que fueron aplicados en forma progresiva. Además, para la muestra se tuvo en cuenta que sean personas mayores de edad de ambos sexos, que acuden con frecuencia a la UGEL Huari.

Con esta investigación se precisa el problema planteado, porque las instituciones juegan un papel destacado en el establecimiento de la confianza en una organización.

Calle (2021) buscó describir la gestión administrativa en el Centro de Salud de Curahuasi, 2020. Resultado: se encuentra que la gestión administrativa tiene un nivel de buena en un 46,7%, nivel excelente 43% y nivel regular 10%. Investigación de enfoque Cuantitativo, Descriptivo. La muestra de investigación está compuesta de 30 trabajadores asistenciales del Centro de Salud. Para recoger los datos se utilizó como instrumento un cuestionario y técnica la encuesta.



El estudio descrito anteriormente es relevante para la investigación a realizar, porque describe la gestión administrativa.

## **2.2. Bases teóricas científicas**

### **2.2.1. Teorías**

#### **Teoría Neoclásica de la Administración**

La teoría neoclásica de la administración se fundamenta en los principios de la economía neoclásica, que enfatiza la maximización de la utilidad y la eficiencia en la asignación de recursos. Esta teoría se considera una extensión de la teoría clásica de la administración, incorporando elementos que permiten un análisis más amplio y dinámico de la gestión organizacional. La administración neoclásica se centra en la racionalidad de los individuos y en la idea de que las decisiones de gestión deben basarse en datos y análisis cuantitativos, buscando optimizar el rendimiento organizacional a través de la eficiencia operativa y la maximización de beneficios (Sarker, 2013).

Esta teoría es de gran importancia para el estudio porque el enfoque principal es la maximización de la utilidad y la eficiencia para optimizar el rendimiento organizacional.

### **2.2.2. Gestión Administrativa**

Corvo (2019) señala que la gestión administrativa es el proceso que implica saber tomar decisiones correctamente para dirigir el talento y saber emplear los recursos materiales y financieros de la organización para alcanzar los objetivos.

Quiroa (2020) dice que la gestión administrativa es un cúmulo de labores y funciones que apoyan a las empresas a emplear sus recursos de forma eficaz para alcanzar sus objetivos y lograr resultados óptimos. Cuando se trata de gestión administrativa se utilizan distintas técnicas y procedimientos para utilizar mejor los recursos financieros, humanos y materiales. El uso de los recursos depende de los objetivos de la empresa. La



gestión administrativa se encarga de coordinar y utilizar eficazmente los recursos. Para ello, todas las funciones están organizadas para controlar y gestionar el uso óptimo de los recursos. Para ello se organizan todas las funciones para planificar, organizar, dirigir, coordinar y controlar. La gestión administrativa también ayuda a prevenir problemas futuros y a conseguir resultados positivos para la empresa agilizando tareas, esfuerzos y recursos.

### **Fases de la gestión administrativa**

**Planificación:** es una de las etapas más importantes para alcanzar los objetivos de la organización e identificar los recursos financieros, humanos y materiales disponibles y realizar una planificación en corto, medio y largo plazo. Esta fase incluye la definición de análisis, estrategia, lineamientos, objetivos y actividades internas y externas (Delgado et al., 2023).

**Organización:** la organización es saber organizar, constituir e involucrar al talento humano y a todo lo que tenga que ver con la realización de tareas asignadas dentro de la entidad, creando compañerismo entre estos y las decisiones que tomen (Delgado et al., 2023).

**Dirección:** es la tercera fase de la administración que consiste en establecer el modo en que se desarrollen las actividades para que se cumplan los objetivos de manera efectiva, para el autor en mención existen 3 niveles direccionales a los cuales los nombra como: responsabilidad, liderazgo y motivación (Delgado et al., 2023).

**Control:** Es una fase de la administración que consiste en la revisión del correcto desarrollo de las actividades y operaciones de la organización y la comparación con los planes establecidos, para determinar qué tan bien se están logrando los objetivos (Delgado et al., 2023).



## **Importancia de la gestión administrativa**

Alhaj y Hassan (2016) refieren que la gestión administrativa se considera desde los siguientes aspectos: dividir el trabajo administrativo entre los funcionarios y establecer principios para realizar diversas acciones, también la gestión administrativa permite a diversas instituciones tomar medidas apropiadas y pertinentes para decidir. Por otro lado, permite realizar y mejorar actividades creando una red funcional en la que dichas actividades se vinculan y cumplen con los objetivos de negocio.

## **Ventajas de la gestión administraba**

Es trabajar con y a través de otros para lograr objetivos, lograr efectivamente el objetivo de la unidad. También es el arte de diseñar planes de forma eficaz (Alhaj y Hassan 2016). Ventajas que se enumeran a continuación:

- Define claramente la interrelación entre los funcionarios y sus funciones y define el alcance de sus poderes. Como resultado, esto evita duplicidades y logra estabilidad.
- Coordinar eficazmente los objetivos organizacionales para evitar que el papel y las necesidades de la unidad no sean exagerados. De este modo se garantiza una correspondencia administrativa suficiente, crea un ambiente laboral confortable y estable para los trabajadores.
- Estar informado sobre las últimas novedades en su entorno laboral, tecnológico o físico.
- Garantizar que las decisiones y autoridad se comuniquen a través de buenos canales de comunicación y facilitar el diálogo y coordinación entre los funcionarios para trabajar en equipo para lograr un objetivo común.
- Evitar una división injusta del trabajo y definir sus responsabilidades para



que coincidan con su eficiencia y mejorar el desempeño de los trabajadores en la organización a través motivación y capacitándolos para aumentar sus esfuerzos. Mejora tus capacidades para alcanzar objetivos comunes y construir cooperación y solidaridad.

### **Percepción de la gestión administrativa**

La percepción sobre la gestión administrativa hace referencia a la opinión y valoración que tienen los habitantes de respecto al desempeño de la entidad en la administración de los recursos, la prestación de servicios públicos y la toma de decisiones. Esta percepción se forma a partir de la experiencia directa con los servicios municipales, la efectividad en la administración, la transparencia en la gestión, la calidad de la atención recibida y la confianza en las autoridades locales (Oliveira, 2009).

**D1: Efectividad en los servicios administrativos.** Se refiere a la capacidad de la municipalidad para gestionar los recursos de manera óptima, cumpliendo con los plazos establecidos en la prestación de servicios y asegurando que los procesos administrativos sean organizados y funcionales para responder a las necesidades de la ciudadanía (Chen y Du, 2024).

**D2: Transparencia y rendición de cuentas.** Hace referencia a la disponibilidad y acceso de la ciudadanía a la información sobre el manejo de los recursos públicos, la claridad en la toma de decisiones dentro de la gestión municipal y el grado en que las autoridades rinden cuentas sobre su desempeño y el cumplimiento de sus funciones (Gurzawska et al., 2017).

**D3. Calidad de atención y respuesta.** Se enfoca en la percepción que tienen los ciudadanos sobre la forma en que la municipalidad atiende sus requerimientos y necesidades, evaluando aspectos como la rapidez en la resolución de trámites, la



disponibilidad de canales de comunicación y el nivel de satisfacción con la atención recibida (Oliveira, 2009).

### 2.3. Bases normativas

Ley orgánica de municipalidades, Ley N° 27972 (2004) está base normativa indica a los gobiernos municipales, en representación de sus distritos, a incentivar la prestación integral de servicios público, un progreso inclusivo, equilibrado y armonioso de los ciudadanos, promover progreso inclusivo, con el fin de lograr incremento económico, la sustentabilidad medioambiental y la justicia social. Municipalidades provinciales y distritales directamente bajo gobierno central y condados promueven el desarrollo local, al tiempo que coordinan y establecen vínculos con las autoridades regionales y nacionales para facilitar la competencia competitiva y promover mejores condiciones de vida para su pueblo. Se basa en los principios de participación ciudadana a través de: integridad, eficiencia, eficacia, equidad, objetividad, neutralidad, subsidios, respecto a las políticas.

La Reforma del Estado y Modernización de la Gestión Pública (2011) revela que es la función que le retribuye al Estado en lograr la felicidad y bienestar de las personas, para lograrlas es necesario contar con un Estado que cumpla con los intereses y fines de la sociedad del país, debe ser; moderno, orientado a resultados y orientado a las personas. La actualización del país es un litigio regular encaminado a lograr una gestión pública más capaz y, sobre todo, eficaz, con el foco puesto en lograr resultados concretos que modifiquen verdaderamente la calidad de vida humana.

La Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública (2008), relaciona la calidad en la administración pública con dos fines objetivos básicos 1. Todas las actividades de la administración pública deben ser tomadas como criterio de satisfacción de los ciudadanos; 2. La gestión pública debe estar orientada resultados. En una buena



administración pública, todos los ciudadanos reciben la misma atención, asegurando a ser tratados por igual, no discriminar por razón de sexo, años, familia, pensamiento, religión, grado económico, situación social o implantación geográfica. Los ciudadanos tienen derecho a la buena administración pública, para cualquier servicio o interés público, a la debida y oportuna atención, además a designar las autoridades correspondientes, funcionarios, empleados públicos encargados de los servicios o intereses.

ISO 9001 Gestión de Calidad (2015) revela que el enfoque control de calidad proporciona una definición estratégica hacia una organización, ayuda a perfeccionar el rendimiento general. Es un estándar utilizado por los sistemas de gestión de las organizaciones privadas y públicas de cualquier dimensión y tipo de actividad. Gran manera de trabajar para regenerar la calidad del servicio.

#### 2.4. Definición de términos básicos

**Administración.** “Saber emplear las 4 fases de la administración, las cuales serían saber planear, organizar, dirigir para al final controlar, todo esto con la intención de tomar las mejores decisiones para su organización y así poder lograr sus metas y objetivos” (Chiavenato, 2013).

**Comunicación.** “Sirve para compartir información escrita, oral o señas, también en la administración sirve para poder entender, comprender a los colaboradores de la organización, punto clave para compartir ideas innovadoras que generarán un valor agregado a las labores que se realicen” (Cano, 2017).

**Capacitación de personal.** “Es un proceso educativo sistemático y organizado a corto plazo donde el ser humano adquiere conocimiento, forman capacidad y aptitudes en base a metas definidas” (Chiavenato 2007).



**Estrategias.** “Es la forma en que se busca lograr o cumplir los objetivos de manera óptima” (Chiavenato, 2013).

**Eficiencia:** “Capacidad de disponer de alguien o de algo para conseguir un efecto, se basa en el uso de dichos recursos buscando un determinado nivel de optimización” (Galán, 2020).

**Eficacia.** “Resultados en relación con las metas y cumplimiento de los objetivos, se centra en objetivos de producción dados unos recursos, ya sea en términos de tiempo límite o de cantidad a producir” (Galán, 2020).

**Gestión.** “Saber emplear conocimientos sobre cómo administrar y qué acciones tomar dentro de una organización con la finalidad de cumplir los objetivos trazados” (Hernández y Rodríguez, 2011)

**Liderazgo.** Para Chiavenato (2013), “es el proceso de influenciar y dirigir la conducta de las personas en dirección al alcance de objetivos” (Chiavenato, 2013, pág. 315).

**Motivación.** “Una estrategia que se emplea en las organizaciones con la intención de que los colaboradores estén satisfechos en su centro de trabajo” (Koontz, et al., 2012, pág. 388).

**Objetivos.** “Son resultados que se esperan lograr con el tiempo y con una buena administración de recursos” (Koontz et al., 2012).

**Percepción.** “Se refiere a cómo los individuos interpretan y valoran su entorno social, político y económico; esta percepción puede influir en sus opiniones, actitudes y comportamientos hacia diversas cuestiones” (Wu y Jin, 2022).



## CAPÍTULO III

### MARCO METODOLÓGICO

#### 3.1. Método de investigación

La presente investigación se apoyó en el método dialectico porque se hizo un estudio completo de los hechos pasados, como sus raíces de donde surgieron, como las bases teóricas de la gestión administrativa, de la misma manera que se emplearon técnicas investigativas actuales, entre otros.

También, se utilizó el método sintético que permitió, a través de los fundamentos teóricos, evaluar y analizar el problema, presentado en ámbitos generales, para llevar a cabo el estudio del problema en la institución específica como es la Municipalidad Provincial de Chota.

Además, se hizo uso del método analítico ya que descompone una variable en unidades que faciliten su medición, en la presente investigación la variable se ha desglosado en dimensiones e indicadores para describir características y definir conclusiones.

Se hizo uso del método descriptivo ya que se estudió la variable en su estado natural lo cual permitió describir, analizar e interpretar los hechos relacionados con la variable presente.

Asimismo, se hizo uso del método deductivo para obtener información desde un contexto general a lo más específico, desarrollado en el marco teórico y realidad problemática de la gestión administrativa.

#### 3.2. Tipo de investigación

Según su finalidad, este estudio de investigación fue básica, ya que buscó generar sistemáticamente nuevos conocimientos para ampliar el marco teórico respecto a la gestión administrativa de la Municipalidad Provincial de Chota.



Según el alcance, el estudio es descriptivo, porque nos permite describir la variable gestión administrativa, ya que exclusivamente se pretende recolectar información primaria de la variable de estudio.

Es de campo documental, porque para obtener dichos datos se requiere de la encuesta, la cual va a estar dirigida a los ciudadanos de la ciudad de Chota, de esa forma obtendremos información acerca de la percepción de la gestión administrativa.

Según el enfoque, la investigación fue cuantitativo, en donde se toman los datos para responder preguntas en un proceso interpretativo con el uso de la estadística.

### 3.3. Diseño de investigación

Según el diseño es no experimental, ya que se realizó tal y como se da en la realidad, sin manipular la variable gestión administrativa. Puesto que dicha información fue obtenida utilizando las técnicas e instrumentos de las unidades de análisis.

Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) la investigación no experimental es aquella que se realiza sin manipulación de variables, donde simplemente se observan y analizan los fenómenos en su entorno natural. En tal sentido, el estudio se limita a presentar los resultados sin manipular la variable de estudio.

Según Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) “Los diseños transeccionales o transversales recolectan datos en un solo momento, en un tiempo único” (p.176); data recopilada de los ciudadanos de la provincia de Chota fue obtenida en un solo momento.

#### Figura 1

*Esquema del diseño de investigación descriptiva.*

(Gestión Administrativa)

$X_1$

*Nota: La figura demuestra la variable de estudio.*



### 3.4. Operacionalización de variables

**Tabla 1**

*Operacionalización de la Variable*

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicadores
V <sub>1</sub> . Percepción de la gestión administrativa	La percepción sobre la gestión administrativa hace referencia a la opinión y valoración que tienen los habitantes de respecto al desempeño de la entidad en la administración de los recursos, la prestación de servicios públicos y la toma de decisiones. Esta percepción se forma a partir de la experiencia directa con los servicios municipales, la efectividad en la administración, la transparencia en la gestión, la calidad de la	Efectividad en los servicios administrativos	- Cumplimiento de plazos en la prestación de servicios.
			- Nivel de organización en los procesos administrativos.
			- Disponibilidad de recursos para la gestión.
		Transparencia y rendición de cuentas	- Acceso a la información sobre el uso de recursos públicos.
			- Claridad en la comunicación de las decisiones administrativas.



<p>atención recibida y la confianza en las autoridades locales (Oliveira, 2009).</p>	<p>- Confianza de los ciudadanos en la gestión municipal.</p>
<p>Calidad de atención y respuesta</p>	<p>- Nivel de satisfacción con la atención recibida.</p> <p>- Tiempo de respuesta a trámites y solicitudes.</p> <p>- Disponibilidad de canales de comunicación para la ciudadanía.</p>

### 3.5. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis

#### 3.5.1. Población

El trabajo de investigación tuvo como población a los ciudadanos que acuden a realizar gestiones, solicitar servicios, entre otras actividades que ofrece la Municipalidad Provincial de Chota.

#### 3.5.2. Muestra

Para hallar la muestra se utilizó el método de muestreo de población auto representado y se utilizó debido a que la cantidad de individuos que asisten a la municipalidad es variada; por tal motivo, se eligió a la cantidad de ciudadanos que asistieron durante un día de baja asistencia a la municipalidad (miércoles),



y un día donde la asistencia es repleta (lunes). En consecuencia, la muestra se conforma por la misma cantidad de la población, es decir, 115 ciudadanos de la Provincia de Chota.

### **3.5.3. Muestreo**

Esta investigación utilizó el muestreo probabilístico auto representado y se utiliza debido a que la cantidad de individuos que asisten a la municipalidad es variada, es decir, los participantes se escogerán de forma aleatoria.

### **3.5.4. Unidad de análisis**

Para la presente investigación, cada ciudadano que acudió a la Municipalidad Provincial de Chota conformó una unidad de análisis.

## **3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

### **3.6.1. Técnicas de recolección de datos**

Para Bernal (2010) la encuesta es una técnica de recogida de datos más utilizada, aunque cada vez está más desacreditada.

La técnica utilizada fue una encuesta aplicada a los ciudadanos que acuden a la Municipalidad Provincial de Chota, en donde se realizaron diversas preguntas para recolectar información sobre la variable.

### **3.6.2. Instrumentos de recolección de datos**

El cuestionario es una forma de recopilación de información realizada por escrito mediante preguntas abiertas, cerradas, dicotómicas, de opción múltiple, de intervalo, etc. En estas herramientas, los encuestados responden a su discreción y sus respuestas serán tabuladas para conseguir resultados específicos (Arias, 2020).



Para la presente investigación se empleó un cuestionario de percepción de la gestión administrativa a los ciudadanos que acudieron a la Municipalidad Provincial de Chota, el cual incluye 15 preguntas en escala ordinal.

### 3.6.2.1. Validación del instrumento

#### A) Validación de expertos

Se realizó la validación a través del juicio de expertos:

PRIMERO: Contamos con el apoyo de 3 expertos.

SEGUNDO: Consideramos el juicio de expertos en la siguiente tabla:

**Tabla 2**

*Validación del cuestionario según juicio de expertos*

Nº	EXPERTOS	PORCENTAJE	DECISIÓN
2	Dr. Jhonny Biler Benavides Gálvez	100%	Válido
3	Dr. Wilder Omar Vargas Campos	100%	Válido
4	Dr. Oscar Tarrillo Saldaña	100%	Válido
<b>Promedio</b>		<b>100</b>	

*Nota:* Ficha de validación (Ver Anexo 5).

Se ha observado que el instrumento para la variable gestión administrativa es válido por lo que el coeficiente de aprobación de los 3 expertos es del 100%.

#### B) Validación por V de Aiken

Según la validación del instrumento por la V de Aiken ha sido del 100% este dato se hace por el hecho de procesamiento de datos que se ha realizado con



la evaluación de ítem por ítem de cada uno de los expertos, en el cual todos aprobaron con 1 el cual hace referencia a totalmente de acuerdo. (Ver Anexo 6).

### **3.6.2.2. Confiabilidad de instrumento**

#### **A). Coeficiente de Alfa de Cronbach**

$$\alpha = \frac{15}{(15-1)} \left[ 1 - \frac{8.753}{43.248} \right]$$

$$\alpha = 0.855$$

El coeficiente nos dice que mientras más cerca esté  $\alpha$  a 1, mayor será el nivel de confiabilidad, en esta situación, el resultado nos dio un valor de 0.855, entonces podemos concluir que el cuestionario para la variable gestión administrativa es confiable (Ver Anexo 7).

## **3.7. Procesamiento y análisis de datos**

### **3.7.1. Procesamiento de datos**

El procesamiento de datos se realizó utilizando programas informáticos como hojas de cálculo de Microsoft Excel para tabular la información recopilada y luego presentarla e interpretarla en forma de tablas y gráficos.

### **3.7.2. Análisis de datos**

El análisis de los datos se realizó mediante la estadística descriptiva, con medidas de frecuencia y dispersión, aplicando la Escala de Stanones y regla de Sturges, que permitió establecer los baremos de la variable de estudio.

## **3.8. Aspectos éticos y rigor científico**

Con relación a este punto, la investigación fue respetuosa, conservando los datos obtenidos en las encuestas sin exponerlos, las personas participantes en el estudio fueron debidamente informadas y con su autorización se aplicó el cuestionario. La información obtenida producto del estudio fue usada netamente con carácter académico.

Este estudio utilizó rigor científico por las siguientes razones:



**Respeto.** La presente investigación se realizó con respeto en todo momento hacia las personas que nos brindan su información, respetando su capacidad de decidir y respetando su derecho a su consentimiento de ellos.

**Credibilidad.** La persona que realiza la investigación demostró en la investigación que la información y los resultados que se obtiene respectivamente es creíble.

**Citas y referencias.** Se empleó citas y referencias para sustentar las teorías y conocimientos de los autores y otras que sean necesarios para la investigación.



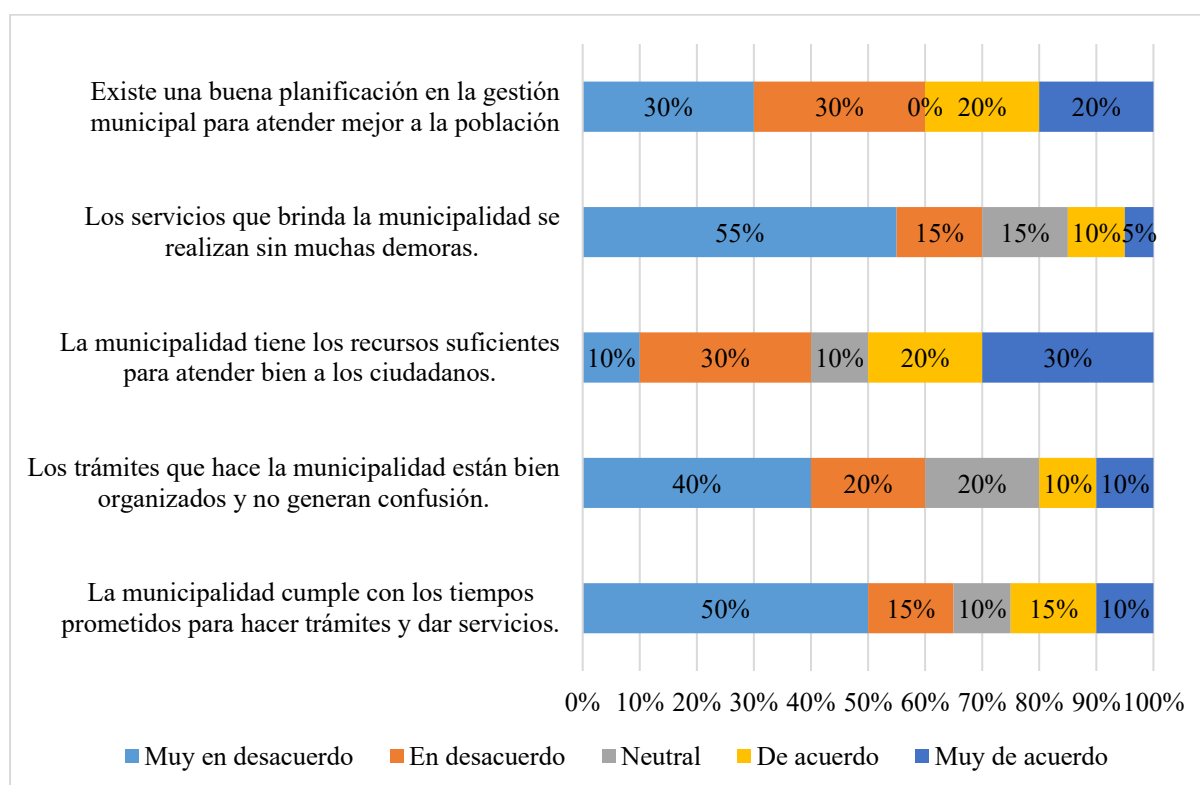
## CAPÍTULO IV

### RESULTADOS

#### 4.1. Análisis e interpretación de resultados

Figura 2

*Efectividad en los servicios administrativos*



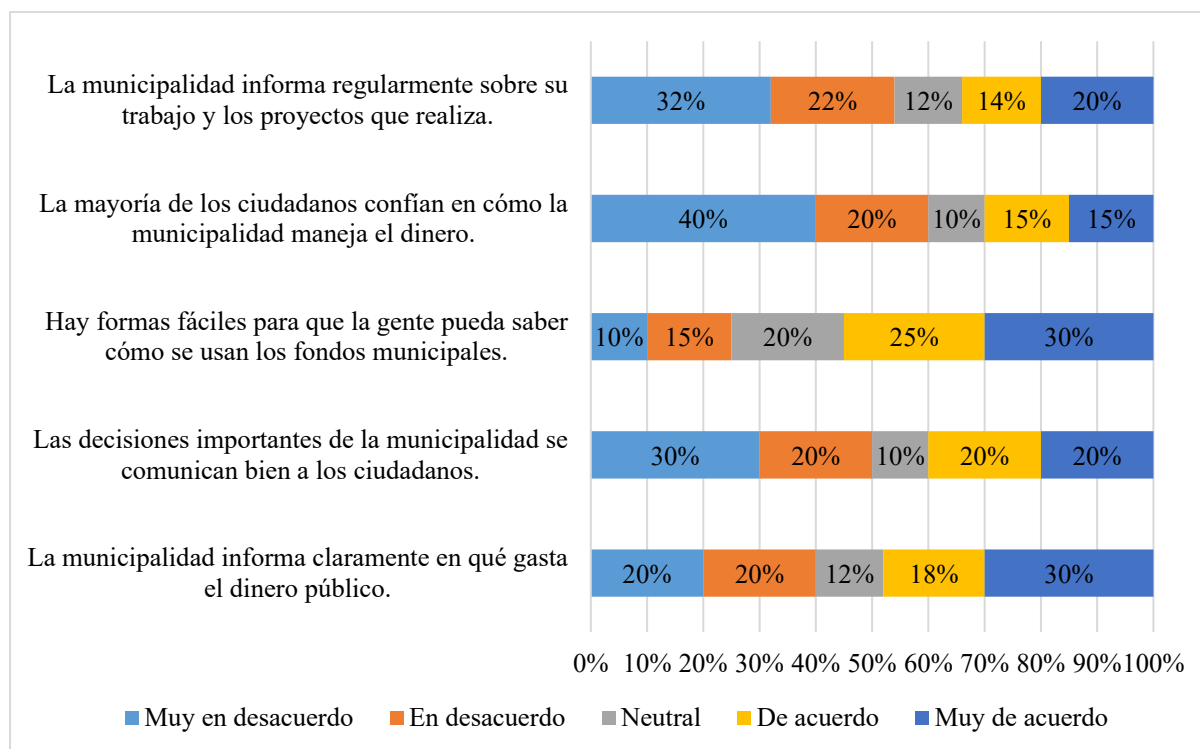
La figura 2 muestra la percepción de la planificación en la gestión municipal muestra que el 30% de los encuestados está muy en desacuerdo y otro 30% en desacuerdo, mientras que un 20% está de acuerdo y otro 20% muy de acuerdo. Respecto a la realización de los servicios sin muchas demoras, el 55% está muy en desacuerdo, el 15% en desacuerdo, el 15% neutral y solo el 10% está de acuerdo. Sobre si la municipalidad tiene suficientes recursos para atender a los ciudadanos, el 10% está muy en desacuerdo, el 30% en desacuerdo, el 10% neutral, el 20% de acuerdo y el 30% muy de acuerdo. En cuanto a la claridad y organización de los trámites, el 40% está muy en desacuerdo, el 20% en desacuerdo, el 20% neutral, el 10%



de acuerdo y el 10% muy de acuerdo. Finalmente, sobre el cumplimiento de tiempos en los trámites, el 50% está muy en desacuerdo, el 15% en desacuerdo, el 10% neutral, el 15% de acuerdo y el 10% muy de acuerdo.

**Figura 3**

*Transparencia y rendición de cuentas*

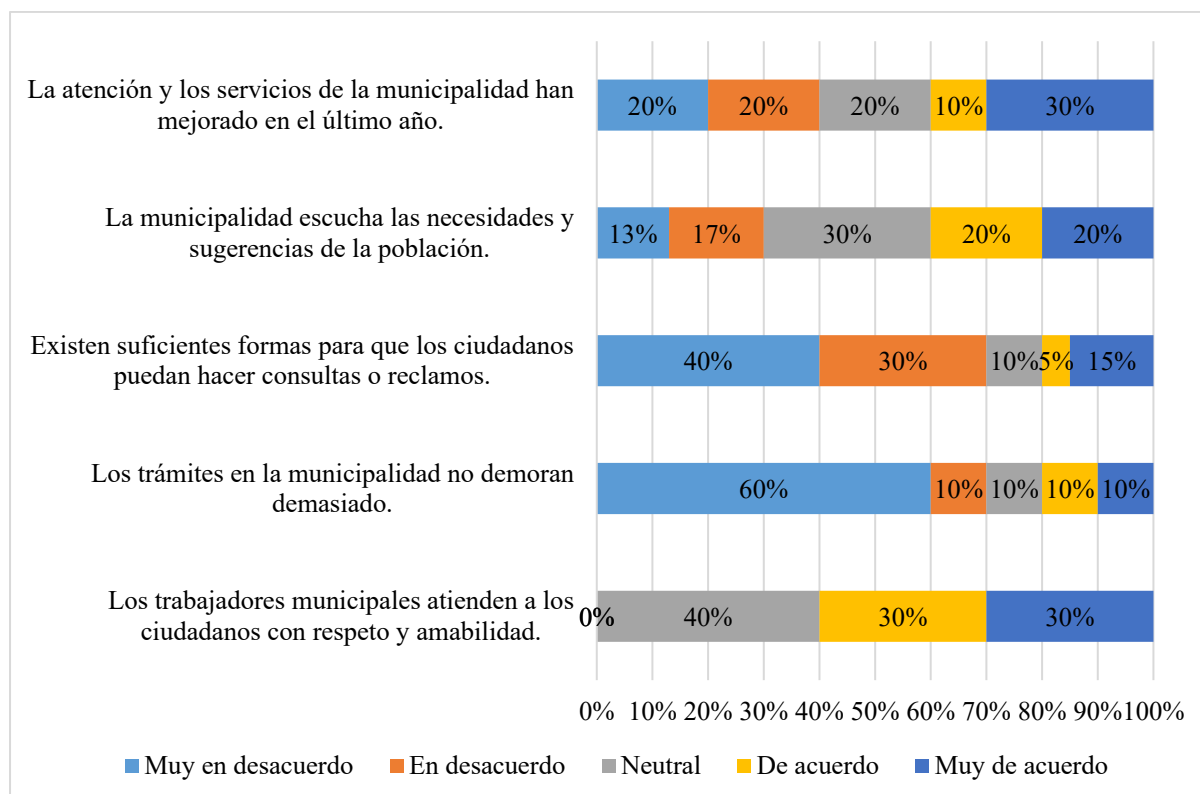


La figura 3 muestra la percepción sobre la transparencia y rendición de cuentas de la municipalidad muestra que el 32% de los encuestados está muy en desacuerdo con que la municipalidad informe regularmente sobre su trabajo y proyectos, el 22% en desacuerdo, el 12% neutral, el 14% de acuerdo y el 20% muy de acuerdo. En cuanto a la confianza en el manejo del dinero municipal, el 40% está muy en desacuerdo, el 20% en desacuerdo, el 10% neutral, el 15% de acuerdo y el 15% muy de acuerdo. Sobre la facilidad para conocer el uso de los fondos municipales, el 10% está muy en desacuerdo, el 15% en desacuerdo, el 20% neutral, el 25% de acuerdo y el 30% muy de acuerdo. Respecto a la comunicación de decisiones importantes, el 30% está muy en desacuerdo, el 20% en desacuerdo, el 20% neutral, el 10% de

acuerdo y el 20% muy de acuerdo. Finalmente, sobre la claridad en la información del gasto del dinero público, el 20% está muy en desacuerdo, el 20% en desacuerdo, el 12% neutral, el 18% de acuerdo y el 30% muy de acuerdo.

### Figura 4

#### Calidad de atención y respuesta



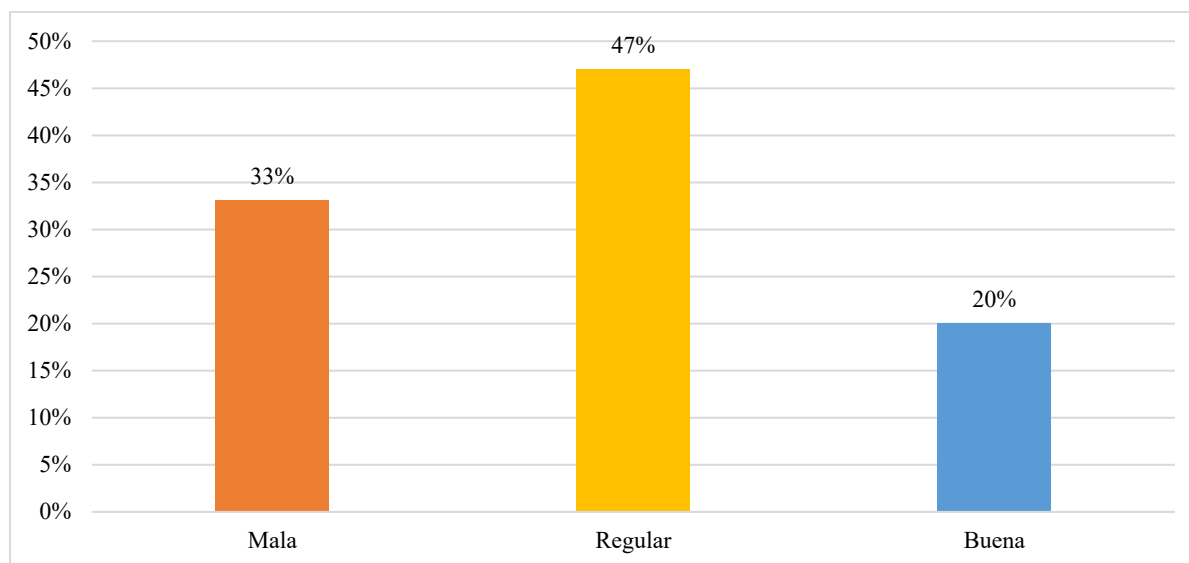
La figura 4 muestra la percepción sobre la calidad de atención y respuesta de la municipalidad refleja que el 20% de los encuestados está muy en desacuerdo con que la atención y los servicios han mejorado en el último año, el 20% en desacuerdo, el 20% neutral, el 10% de acuerdo y el 30% muy de acuerdo. En cuanto a si la municipalidad escucha las necesidades y sugerencias de la población, el 13% está muy en desacuerdo, el 17% en desacuerdo, el 30% neutral, el 20% de acuerdo y el 20% muy de acuerdo. Sobre la existencia de suficientes formas para que los ciudadanos hagan consultas o reclamos, el 40% está muy en desacuerdo, el 30% en desacuerdo, el 10% neutral, el 5% de acuerdo y el 15% muy de acuerdo. Respecto a los tiempos de respuesta en los trámites municipales, el 60% está muy en



desacuerdo, el 10% en desacuerdo, el 10% neutral, el 10% de acuerdo y el 10% muy de acuerdo. Finalmente, sobre el trato de los trabajadores municipales hacia los ciudadanos, el 40% neutral, el 30% de acuerdo y el 30% muy de acuerdo.

### Figura 5

*Nivel de percepción de la gestión administrativa*



La figura 5 muestra que la percepción sobre la gestión administrativa de la Municipalidad Provincial de Chota, se divide en tres categorías: 33% la considera mala, 47% la califica como regular y solo 20% la percibe como buena, reflejando una visión mayoritariamente negativa sobre la administración municipal.

### 4.2. Discusión de resultados

La percepción de los ciudadanos sobre la gestión administrativa de la Municipalidad Provincial de Chota en 2024 refleja una serie de deficiencias en eficiencia, transparencia y calidad de atención, aspectos fundamentales para una administración pública efectiva. Los resultados obtenidos en la investigación muestran que una parte significativa de la población tiene una percepción entre mala y regular sobre el desempeño de la municipalidad, lo que coincide con estudios previos que han identificado problemas similares en otras municipalidades del país. La investigación de Salazar (2024) evidenció que la burocracia y la



falta de modernización en la administración pública generan una sensación de ineficiencia en la ciudadanía. Asimismo, el estudio de García y Santistevan (2024) resalta que la falta de transparencia en la rendición de cuentas es un factor determinante en la percepción negativa de la gestión municipal. Además, Mendoza (2019) encontró que la deficiencia en la calidad del servicio público incide directamente en la confianza de la ciudadanía en sus autoridades. Estos hallazgos permiten concluir que la gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Chota enfrenta retos significativos que deben ser atendidos con estrategias orientadas a la mejora de la eficiencia, la transparencia y la calidad de atención. Para ello, es imprescindible la implementación de mecanismos de modernización administrativa, la promoción de la participación ciudadana en la fiscalización de la gestión pública y el fortalecimiento de la cultura de servicio dentro de la municipalidad.

La percepción de los ciudadanos sobre la eficiencia y efectividad de los servicios administrativos en la Municipalidad Provincial de Chota, 2024, refleja un conjunto de deficiencias estructurales que afectan la gestión pública local. Los resultados obtenidos evidencian que una parte significativa de la población percibe una excesiva burocracia en los trámites administrativos, lo que genera desconfianza y malestar en la ciudadanía. Esta percepción negativa concuerda con los hallazgos de Salazar (2024) y Caballero (2018), quienes identificaron que en diversas municipalidades del país persisten problemas relacionados con la falta de modernización administrativa y la ineficiencia operativa. Por lo tanto, es evidente la necesidad de implementar estrategias de mejora en la eficiencia administrativa, promoviendo la digitalización de trámites y la optimización de recursos humanos y tecnológicos.

En cuanto a la percepción ciudadana sobre la transparencia y rendición de cuentas en la gestión municipal, los resultados indican que existe una deficiencia en la difusión de información pública y en la implementación de mecanismos efectivos de fiscalización. La mayoría de los ciudadanos considera que la municipalidad no proporciona información clara



sobre el destino de los recursos públicos ni sobre los procesos de toma de decisiones, lo que genera un ambiente de desconfianza. Asimismo, la investigación de Fono-Celis (2020) evidenció que la implementación de plataformas digitales de acceso a la información contribuye significativamente a mejorar la percepción de transparencia en la gestión pública. Por otro lado, el estudio de Diaz (2024) en municipalidades de la sierra peruana concluyó que la falta de rendición de cuentas está relacionada con la ausencia de mecanismos de participación ciudadana, lo que impide a la población ejercer un control social efectivo sobre la gestión municipal. Estos antecedentes refuerzan la necesidad de establecer políticas que promuevan la transparencia, la rendición de cuentas y la participación ciudadana en la fiscalización de la administración pública local.

Finalmente, en lo que respecta a la percepción de la calidad de atención y respuesta de la municipalidad a las necesidades ciudadanas, los resultados revelan una insatisfacción generalizada en la población, debido a demoras en la atención, deficiencias en la resolución de trámites y una actitud poco proactiva de los funcionarios municipales. Este resultado es coherente con la investigación de Flores (2021), quien encontró que la falta de capacitación en atención al público y la ausencia de incentivos para mejorar la calidad del servicio afectan directamente la percepción ciudadana. De manera similar, Mendoza (2019) identificó que una gestión ineficiente en la atención al usuario genera descontento y una percepción negativa sobre la administración municipal. Además, el estudio de Calle (2021) en municipalidades del norte del país reveló que los ciudadanos valoran la calidad de atención como un factor determinante en la evaluación de la gestión municipal, destacando que la formación en competencias de atención al usuario y la implementación de estrategias de mejora en la gestión de reclamos contribuyen a fortalecer la confianza en las autoridades locales. Estos hallazgos refuerzan la importancia de que la municipalidad de Chota adopte medidas para mejorar la calidad de



atención, mediante capacitaciones especializadas, el fortalecimiento de la cultura de servicio y la optimización de los canales de comunicación con la ciudadanía.



## CONCLUSIONES

En la Municipalidad Provincial de Chota, la percepción de la ciudadanía sobre la gestión administrativa es mayormente regular y mala, destacando problemas en la eficiencia de los procesos, la transparencia en la información y la calidad del servicio brindado.

En la Municipalidad Provincial de Chota, la eficiencia de los procesos administrativos es percibida como deficiente, ya que los trámites son lentos, burocráticos y con una atención poco ágil, lo que genera insatisfacción en los ciudadanos.

En la Municipalidad Provincial de Chota, la transparencia en la gestión administrativa es mala, ya que existen dificultades para acceder a la información y a las decisiones municipales, lo que genera desconfianza en la población.

En la Municipalidad Provincial de Chota, la calidad de atención al ciudadano es inadecuada, ya que se identificaron deficiencias en la atención al público, falta de capacitación del personal y poca disposición para resolver consultas o trámites de manera eficiente.



## RECOMENDACIONES

Se recomienda a la gerencia de la Municipalidad Provincial de Chota implemente estrategias para mejorar la percepción ciudadana sobre la gestión administrativa, a través de campañas de difusión de logros, socialización de proyectos y mecanismos de participación ciudadana que permitan fortalecer la confianza de la población en la administración municipal.

Al alcalde de la Municipalidad Provincial de Chota, se sugiere establecer medidas para optimizar la eficiencia de los procesos administrativos, mediante la digitalización de trámites, reducción de tiempos de atención y simplificación de procedimientos, con el objetivo de mejorar la experiencia del ciudadano en sus gestiones municipales.

Al área de imagen institucional de la Municipalidad Provincial de Chota mejorar la transparencia en la gestión administrativa, mediante la publicación clara y accesible de la información presupuestaria, informes de gestión y procesos de contratación, garantizando el derecho de la ciudadanía a conocer el manejo de los recursos públicos.

A los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Chota, fortalecer la capacitación del personal en atención al ciudadano, con énfasis en el trato cordial, resolución efectiva de consultas y eficiencia en la gestión de trámites, lo que contribuirá a mejorar la calidad del servicio y la satisfacción de la población.



## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Aguilar, G. (2019). Incidencia de la gestión municipal en el desarrollo humano de los distritos de Cajamarca, Jaén, Bambamarca, Chota, La Esperanza y Chetilla. [Tesis de licenciatura, Universidad Nacional de Cajamarca]. Repositorio Institucional. <https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14074/2989/TESIS%20INCIDENCIA%20DE%20LA%20GESTI%C3%93N%20MUNICIPAL%20EN%20EL%20DESARROLLO%20HUMANO%202008-2015.pdf?sequence=1>
- Alhaj, A., & Hassan, K. (2016). The Impact of Administrative Management's Quality on Improving Local Government in Khartoum An Applied Study on Karary Locality. *European Journal of Business and Management*, 8(26), págs. 94-103. <https://www.semanticscholar.org/paper/The-Impact-of-Administrative-Management%27s-Quality-Abdulrahim-Elbashir/fcbd639044feae3bc7f50ac52aae02352b05ee?p2df>
- Arias Gonzáles, J. L. (2020). Métodos de investigación online: Herramientas digitales para recolectar datos. Arias Gonzáles, José Luis. <http://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2237>
- Bernal, C. (2010). Metodología de la investigación administración, economía, humanidades y ciencias sociales. E-BOOK, 2010.
- Borja, G. P. S., & Culech, S. C. (2023). El planeamiento estratégico y su incidencia con la gestión administrativa de la unidad de nivelación y admisión, universidad nacional de Chimborazo, ciudad de Riobamba-Ecuador. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 7(1), 4040–4050. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v7i1.4738](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i1.4738)
- Bruce, K., & Nyland, C. (2011). Elton Mayo and the Deification of Human Relations. *Organization Studies*, 32(3), 383–405. <https://doi.org/10.1177/0170840610397478>



- Caballero Gutiérrez, K. J. (2018). La percepción de la gestión administrativa del Servicio de Administración Tributaria de Lima, 2017. Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/12640>
- Calle Donaires, J. C. (2021). Gestión administrativa y percepción del cumplimiento de indicadores sanitarios del centro de salud de Curahuasi, 2020. Repositorio Institucional - UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/57523>
- Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública. (junio de 2008). CLAD. <https://clad.org/wp-content/uploads/2020/07/Carta-Iberoamericana-de-Calidad-en-la-Gestion-Publica-06-2008.pdf>
- Chen, L. and Du, Y. (2024). The stronger the ability, the greater the destructiveness? ceo ability and stock price crash risk. *Heliyon*, 10(18), e38000. <https://doi.org/10.1016/j.heliyon.2024.e38000>
- Chiavenato, I. (2007). Administración de recursos humanos. Editores, S.A. De C.V.
- Delgado, Y., Benavides, Jhonny, & Idrogo, M. (2023). Balanced Scorecard para la Gestión Empresarial de la Empresa Cacidep S.A.C., Cajamarca (1°). CID - Centro de Investigación y Desarrollo. [https://doi.org/10.37811/cli\\_w863](https://doi.org/10.37811/cli_w863)
- Díaz Rosario, N. (2024). Percepción de la gestión administrativa y el nivel de satisfacción laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2014. Repositorio Institucional - UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/142847>
- Duarte-Vera, A. E., Vanhulst, J., & Letelier-Araya, E. A. (2021). Tensiones de la Gobernanza comunitaria de servicios sanitarios rurales en territorios periurbanos (Chile). *Urbano*, 112–121. <https://doi.org/10.22320/07183607.2021.24.44.09>
- Estrada, S. (2020). Gestión municipal factor determinante en el desarrollo de la Municipalidad Provincial de Cotabambas:2013-2016 [Tesis de maestría, Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco]. Repositorio Institucional.



[http://repositorio.unsaac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12918/4093/253T20191020\\_TC.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unsaac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12918/4093/253T20191020_TC.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Fano-Celis, E. M. (2020). La percepción de la gestión administrativa en el programa pensión 65, Huánuco. *Gaceta Científica*, 6(4), Article 4.

<https://doi.org/10.46794/gacien.6.4.981>

Flores Pedemonte, A. J. (2021). Percepción de la gestión administrativa y del talento humano en la sociedad de beneficencia de Trujillo – 2021. Repositorio Institucional - UCV.

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/68758>

García, S. X. V., & Santistevan, M. E. M. (2024). Control interno y gestión administrativa en el gobierno autónomo descentralizado municipal del cantón portoviejo. *Ciencia y Desarrollo*, 27(2), Article 2.

<https://doi.org/10.21503/cyd.v27i2.2665>

Grimes, D. A., & Schulz, K. F. (2002). Descriptive studies: What they can and cannot do. *The Lancet*, 359(9301), 145–149.

[https://doi.org/10.1016/S0140-6736\(02\)07373-7](https://doi.org/10.1016/S0140-6736(02)07373-7)

Gurzawska, A., Mäkinen, M., & Brey, P. (2017). Implementation of responsible research and innovation (rri) practices in industry: providing the right incentives. *Sustainability*, 9(10), 1759.

<https://doi.org/10.3390/su9101759>

Hernández, R., & Christian, M. (2018). *Metodología de la investigación*. Editores, S.A. De C.V.

Hernández-Sampieri, R., & Mendoza Torres, C. P. (2018). *Metodología de la investigación: Las rutas: cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mc Graw Hill educación.

<http://repositorio.uasb.edu.bo/handle/54000/1292>

<http://repositorio.uasb.edu.bo/handle/54000/1292>

ISO 9001. (s.f.). ISOTollds. <https://www.isotools.org/normas/calidad/iso-9001/>

Ley Organica de Municipalidades LEY N° 27972. (3 de julio de 2004). Normas Legales. El

Peruano: <https://diariooficial.elperuano.pe/pdf/0015/3-ley-organica-de-municipalidades-1.pdf>



- Martínes, R. (2020). El secreto detrás de una tesis. Biblioteca Nacional del Perú.
- Mendoza Laura, J. L. (2019). Gestión administrativa desde la percepción del servidor público en la municipalidad distrital de San Jerónimo, Andahuaylas, Apurímac, 2019. <http://repositorio.unajma.edu.pe/handle/20.500.14168/638>
- Miranda. (2020). Gestion administrativa institucional. Scielo. [https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-07642018000500259](https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-07642018000500259)
- Oliveira, J. (2009). Analyzing the influence of economics on management education and practice: a criticism through the concept of development. *Cadernos Gestão Pública E Cidadania*, 14(55). <https://doi.org/10.12660/cgpc.v14n55.44201>
- Quiroa, M. (2020). Gestion administrativa. <https://economipedia.com/definiciones/gestion-administrativa.html>
- Quiroz, J. (2022). El nivel de la gestión de la Municipalidad Provincial de Chota: Una metodología para gobiernos locales. *Revista Industrial Data*, 79-102. [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1810-99932022000100079](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1810-99932022000100079)
- Ramírez Maynas, J. F., Ricopa Macahuachi, D., & Ruiz Rodríguez, E. (2021). Factores de la gestión administrativa en la empresa Ajeper del Oriente S.A., del distrito de Callería, 2020. Tesis de pregrado, Pucallpa. [http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/4995/B70\\_UNU\\_CONTABILIDAD\\_2021\\_T\\_JESUS-RAMIREZ\\_DANIELLA-RICOPA\\_ERICK-RUIZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unu.edu.pe/bitstream/handle/UNU/4995/B70_UNU_CONTABILIDAD_2021_T_JESUS-RAMIREZ_DANIELLA-RICOPA_ERICK-RUIZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Reforma del Estado y Modernización de la Gestión Pública. (enero de 2011). Aspectos Claves en la Gestión Pública Descentralizada. [https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/0EEABF232BE0BEE60](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/0EEABF232BE0BEE60)



5257BFF007098B3/\$FILE/Reforma\_del\_Estado\_y\_modernizacion\_de\_la\_gestion\_publica.pdf

Salas Reynoso, W. (2020). Grado de Percepción de la Gestión Administrativa de Parte de los Usuarios de la UGEL Huari – Ancash, 2016. Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/27953>

Salazar Santillán, C. (2024). Percepción de la gestión administrativa y satisfacción de los usuarios internos del gobierno regional, Apurímac, Perú 2023. <https://hdl.handle.net/20.500.13053/11445>

Sarker, S. (2013). Classical and neoclassical approaches of management: an overview. *Iosr Journal of Business and Management*, 14(6), 01-05. <https://doi.org/10.9790/487x-1460105>

Urrunaga, M., & Vargas, N. (2020). Gestión Administrativa. [https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/27098/Urrunaga%20Oc%C3%B3n%20M%C3%B3nica%20Soledad\\_Vargas%20Barboza%20Norfila.pdf?sequence=1](https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/27098/Urrunaga%20Oc%C3%B3n%20M%C3%B3nica%20Soledad_Vargas%20Barboza%20Norfila.pdf?sequence=1)

Wu, L. and Jin, S. (2022). Corporate social responsibility and sustainability: from a corporate governance perspective. *Sustainability*, 14(22), 15457. <https://doi.org/10.3390/su142215457>



ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencias

Título: Percepción de los ciudadanos de la gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Chota, 2024

Formulación	Objetivos	Hipótesis	Variables, dimensiones e indicadores				
			<b>Variable:</b> Percepción de la Gestión Administrativa				
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de medición</b>	<b>Niveles o rangos</b>
<b>Pregunta general</b>	<b>Objetivo general</b>						
• ¿Cómo percibe el ciudadano la gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Chota, 2024?	• Determinar el nivel de percepción de los ciudadanos sobre la gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Chota, 2024.	<b>Hipótesis general</b> No aplica		- Cumplimiento de plazos en la prestación de servicios.			Muy en desacuerdo
		<b>Hipótesis específicas</b> No aplica	Efectividad en los servicios administrativos	- Nivel de organización en los procesos administrativos.	1-5	Ordinal	En desacuerdo
<b>Preguntas Específicas</b>				- Disponibilidad de recursos para la gestión.			Neutral
¿Cómo perciben los ciudadanos la	<b>Objetivos específicos</b>						De acuerdo
							Muy de acuerdo



**Título:** Percepción de los ciudadanos de la gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Chota, 2024

<b>Formulación</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Hipótesis</b>	<b>Variables, dimensiones e indicadores</b>
eficiencia y efectividad de los servicios administrativos en la Municipalidad Provincial de Chota? ¿Cómo es la percepción ciudadana sobre la transparencia y	Describir la percepción de los ciudadanos sobre la eficiencia y efectividad de los servicios administrativos en la municipalidad. Describir la percepción ciudadana	Transparencia y rendición de cuentas	- Acceso a la información sobre el uso de recursos públicos. - Claridad en la comunicación de las decisiones administrativas. - Confianza de los ciudadanos en la gestión municipal.
			6-10



**Título:** Percepción de los ciudadanos de la gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Chota, 2024

Formulación	Objetivos	Hipótesis	Variables, dimensiones e indicadores
rendición de cuentas en la gestión administrativa municipal? ¿Qué percepción tienen los ciudadanos sobre la calidad de atención y respuesta de la Municipalidad Provincial de Chota a sus necesidades?	respecto a la transparencia y rendición de cuentas en la gestión municipal. Describir la percepción de los ciudadanos sobre la calidad de atención y respuesta de la municipalidad a sus necesidades.	Calidad de atención y respuesta	- Nivel de satisfacción con la atención recibida. - Tiempo de respuesta a trámites y solicitudes. - Disponibilidad de canales de comunicación para la ciudadanía.
			11-15



Alcance, tipo y diseño de investigación	Población y Muestra	Técnica e instrumento	Estadístico a utilizar
<p><b>Alcance:</b> descriptivo porque nos permite describir la variable percepción de la gestión administrativa, ya que exclusivamente se pretende recolectar información primaria de la variable de estudio.</p> <p><b>Tipo:</b> básica.</p> <p><b>Diseño:</b> no experimental.</p>	<p><b>Población:</b> conformada por ciudadanos que acudieron a realizar alguna actividad o gestión en la Municipalidad Provincial de Chota.</p> <p><b>Muestra:</b> conformada por 115 ciudadanos de la Provincial de Chota.</p>	<p><b>X:</b> Percepción de la gestión administrativa - Técnica: la encuesta y el instrumento el cuestionario</p>	<p>El análisis de los datos se realizó mediante la estadística descriptiva, con medidas de frecuencia y dispersión, aplicando la Escala de Stanones y regla de Sturges. Además, se utilizó hojas de cálculo Excel.</p>



## Anexo 2. Cuestionario de identificación del problema.

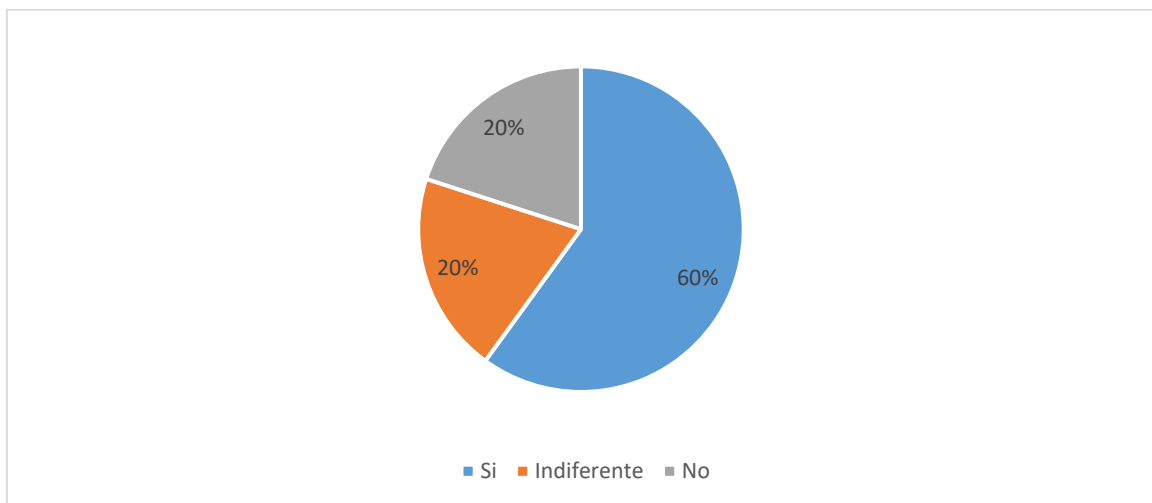
### CUESTIONARIO DE IDENTIFICACIÓN PROBLEMÁTICA MUNICIPALIDAD

#### PROVINCIAL DE CHOTA, 2024

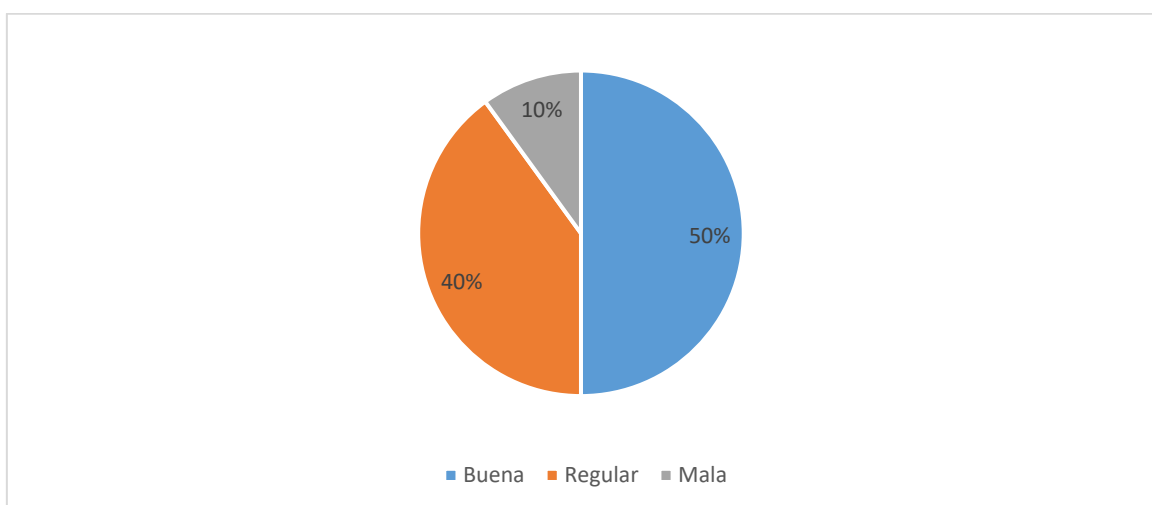
Estimado(a):

La presente tiene como propósito recoger la percepción general sobre la gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Chota, 2024.

1. ¿Usted ha experimentado dificultades al interactuar con los servicios administrativos de la Municipalidad Provincial de Chota?

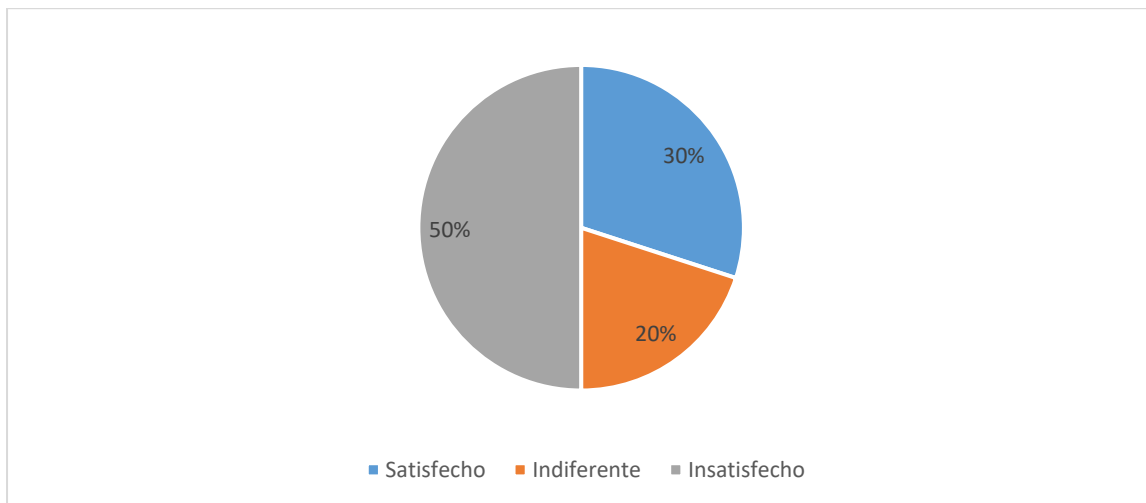


2. ¿Cómo califica la transparencia y la rendición de cuentas de la Municipalidad Provincial de Chota en la gestión de recursos y decisiones administrativas?





3. ¿Cuál su satisfacción general sobre los servicios y la atención recibida por parte de la Municipalidad Provincial de Chota en sus funciones administrativas?





### Anexo 3. Instrumento percepción de la gestión administrativa

## CUESTIONARIO PERCEPCIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

### INTRODUCCIÓN

Marque con una (X) la opción que mejor refleje su percepción sobre la gestión administrativa de la Municipalidad Provincial de Chota. Utilice la siguiente escala:

<b>Muy en desacuerdo</b>	<b>En desacuerdo</b>	<b>Neutral</b>	<b>De acuerdo</b>	<b>Muy de acuerdo</b>
1	2	3	4	5

### APLICACIÓN

N°	Ítems	Respuestas				
		1	2	3	4	5
	<b>Efectividad en los servicios administrativos</b>					
1	La municipalidad cumple con los tiempos prometidos para hacer trámites y dar servicios.					
2	Los trámites que hace la municipalidad están bien organizados y no generan confusión.					
3	La municipalidad tiene los recursos suficientes para atender bien a los ciudadanos.					
4	Los servicios que brinda la municipalidad se realizan sin muchas demoras.					
5	Existe una buena planificación en la gestión municipal para atender mejor a la población					
	<b>Transparencia y rendición de cuentas</b>					
6	La municipalidad informa claramente en qué gasta el dinero público.					
7	Las decisiones importantes de la municipalidad se comunican bien a los ciudadanos.					
8	Hay formas fáciles para que la gente pueda saber cómo se usan los fondos municipales.					



N°	Ítems	Respuestas				
		1	2	3	4	5
9	La mayoría de los ciudadanos confían en cómo la municipalidad maneja el dinero.					
10	La municipalidad informa regularmente sobre su trabajo y los proyectos que realiza.					
	<b>Calidad de atención y respuesta</b>					
11	Los trabajadores municipales atienden a los ciudadanos con respeto y amabilidad.					
12	Los trámites en la municipalidad no demoran demasiado.					
13	Existen suficientes formas para que los ciudadanos puedan hacer consultas o reclamos.					
14	La municipalidad escucha las necesidades y sugerencias de la población.					
15	La atención y los servicios de la municipalidad han mejorado en el último año.					

**Muchas gracias.**



#### Anexo 4. Ficha de validación por juicio de expertos para el instrumento

### FICHA DE VALIDACIÓN PARA EL CUESTIONARIO DE LA VARIABLE PERCEPCIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

<b>Nombre del experto</b>	
<b>Profesión</b>	
<b>Experiencia profesional (en años)</b>	
<b>Grado académico más alto</b>	
<b>Título del proyecto</b>	Percepción de los ciudadanos de la gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Chota, 2024
<b>Nombres y apellidos de los responsables</b>	Cristian Aldahir Medina Guerrero. Elvin Aldemar Quinteros Sánchez.

#### INDICACIONES:

Evalúe cada ítem del instrumento marcando con aspa en "1" si está totalmente de acuerdo con el ítem, o marcando con un aspa en "0" si está totalmente en desacuerdo; si está en desacuerdo, por favor especifique sus sugerencias.

<b>Detalle de los ítems del instrumento</b>	El instrumento consta de 15 ítems y ha sido construido teniendo en cuenta las dimensiones de la variable: Percepción de la Gestión Administrativa. Luego del juicio del experto que determinará la validez de contenido, también será sometido a la prueba V de Aiken, para cuantificar la relevancia de los ítems.
---------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

Ítems y alternativas		Evaluación del experto	
<b>Dimensión 1: Efectividad en los servicios</b>			
<b>Administrativos</b>			
1. La municipalidad cumple con los tiempos prometidos para hacer trámites y dar servicios.	1 ( )	0 ( )	
Muy en desacuerdo		<b>Sugerencias:</b>	



En desacuerdo			
Neutral			
De acuerdo			
Muy de acuerdo			
<b>2. Los trámites que hace la municipalidad están bien organizados y no generan confusión.</b>		1 ( )	0 ( )
Muy en desacuerdo		<b>Sugerencias:</b>	
En desacuerdo			
Neutral			
De acuerdo			
Muy de acuerdo			
<b>3. La municipalidad tiene los recursos suficientes para atender bien a los ciudadanos.</b>		1 ( )	0 ( )
Muy en desacuerdo		<b>Sugerencias:</b>	
En desacuerdo			
Neutral			
De acuerdo			
Muy de acuerdo			
<b>4. Los servicios que brinda la municipalidad se realizan sin muchas demoras.</b>		1 ( )	0 ( )
Muy en desacuerdo		<b>Sugerencias:</b>	
En desacuerdo			
Neutral			
De acuerdo			
Muy de acuerdo			
<b>5. Existe una buena planificación en la gestión municipal para atender mejor a la población.</b>		1 ( )	0 ( )
Muy en desacuerdo		<b>Sugerencias:</b>	
En desacuerdo			
Neutral			
De acuerdo			
Muy de acuerdo			



<b>Dimensión 2: Transparencia y rendición de cuentas</b>		
<b>6.</b> La municipalidad informa claramente en qué gasta el dinero público.	1 ( )	0 ( )
Muy en desacuerdo		<b>Sugerencias:</b>
En desacuerdo		
Neutral		
De acuerdo		
Muy de acuerdo		
<b>7.</b> Las decisiones importantes de la municipalidad se comunican bien a los ciudadanos.	1 ( )	0 ( )
Muy en desacuerdo		<b>Sugerencias:</b>
En desacuerdo		
Neutral		
De acuerdo		
Muy de acuerdo		
<b>8.</b> Hay formas fáciles para que la gente pueda saber cómo se usan los fondos municipales.	1 ( )	0 ( )
Muy en desacuerdo		<b>Sugerencias:</b>
En desacuerdo		
Neutral		
De acuerdo		
Muy de acuerdo		
<b>9.</b> La mayoría de los ciudadanos confían en cómo la municipalidad maneja el dinero.	1 ( )	0 ( )
Muy en desacuerdo		<b>Sugerencias:</b>
En desacuerdo		
Neutral		
De acuerdo		
Muy de acuerdo		
<b>10.</b> La municipalidad informa regularmente sobre su trabajo y los proyectos que realiza.	1 ( )	0 ( )
Muy en desacuerdo		<b>Sugerencias:</b>



En desacuerdo			
Neutral			
De acuerdo			
Muy de acuerdo			
<b>Dimensión 3: Calidad de atención y respuesta.</b>			
<b>11. Los trabajadores municipales atienden a los ciudadanos con respeto y amabilidad.</b>		1 ( )	0 ( )
Muy en desacuerdo		<b>Sugerencias:</b>	
En desacuerdo			
Neutral			
De acuerdo			
Muy de acuerdo			
<b>12. Los trámites en la municipalidad no demoran demasiado.</b>		1 ( )	0 ( )
Muy en desacuerdo		<b>Sugerencias:</b>	
En desacuerdo			
Neutral			
De acuerdo			
Muy de acuerdo			
<b>13. Existen suficientes formas para que los ciudadanos puedan hacer consultas o reclamos.</b>		1 ( )	0 ( )
Muy en desacuerdo		<b>Sugerencias:</b>	
En desacuerdo			
Neutral			
De acuerdo			
Muy de acuerdo			
<b>14. La municipalidad escucha las necesidades y sugerencias de la población.</b>		1 ( )	0 ( )
Muy en desacuerdo		<b>Sugerencias:</b>	
En desacuerdo			
Neutral			
De acuerdo			



Muy de acuerdo			
<b>15.</b> La atención y los servicios de la municipalidad han mejorado en el último año.		1 ( )	0 ( )
Muy en desacuerdo		<b>Sugerencias:</b>	
En desacuerdo			
Neutral			
De acuerdo			
Muy de acuerdo			
SELLO Y FIRMA			



### Anexo 5: Resultados de los expertos para el instrumento percepción de la gestión administrativa.

Experto 1.



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE CHOTA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y EMPRESARIALES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**



#### FICHA DE VALIDACIÓN PARA EL CUESTIONARIO DE LA VARIABLE PERCEPCIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Nombre del experto	Wilder Omar Vargas Campos
Profesión	Contador Público
Experiencia profesional (en años)	14
Grado académico más alto	Doctor
Título del proyecto	Percepción de los ciudadanos de la gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Chota, 2024
Nombres y apellidos de los responsables.	Cristian Aldahir Medina Guerrero. Elvin Aldemar Quinteros Sánchez.

<b>INDICACIONES:</b> Evalúe cada ítem del instrumento marcando con aspa en "1" si está totalmente de acuerdo con el ítem, o marcando con un aspa en "0" si está totalmente en desacuerdo; si está en desacuerdo, por favor especifique sus sugerencias.	
<b>Detalle de los ítems del instrumento</b>	El instrumento consta de 15 ítems y ha sido construido teniendo en cuenta las dimensiones de la variable: Percepción de la Gestión Administrativa. Luego del juicio del experto que determinará la validez de contenido, también será sometido a la prueba V de Aiken, para cuantificar la relevancia de los ítems.

Items y alternativas		Evaluación del experto	
<b>Dimensión 1: Efectividad en los servicios administrativos</b>			
1. La municipalidad cumple con los tiempos prometidos para hacer trámites y dar servicios.		1 ( x )	0 ( )
Muy en desacuerdo		<b>Sugerencias:</b>	
En desacuerdo			
Neutral			
De acuerdo			
Muy de acuerdo			



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE CHOTA  
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



2. Los trámites que hace la municipalidad están bien organizados y no generan confusión.		1 ( x )	0 ( )
Muy en desacuerdo		Sugerencias:	
En desacuerdo			
Neutral			
De acuerdo			
Muy de acuerdo			
3. La municipalidad tiene los recursos suficientes para atender bien a los ciudadanos.		1 ( x )	0 ( )
Muy en desacuerdo		Sugerencias:	
En desacuerdo			
Neutral			
De acuerdo			
Muy de acuerdo			
4. Los servicios que brinda la municipalidad se realizan sin muchas demoras.		1 ( x )	0 ( )
Muy en desacuerdo		Sugerencias:	
En desacuerdo			
Neutral			
De acuerdo			
Muy de acuerdo			
5. Existe una buena planificación en la gestión municipal para atender mejor a la población.		1 ( x )	0 ( )
Muy en desacuerdo		Sugerencias:	
En desacuerdo			
Neutral			
De acuerdo			
Muy de acuerdo			
<b>Dimensión 2: Transparencia y rendición de cuentas</b>			
6. La municipalidad informa claramente en qué gasta el dinero público. La municipalidad informa claramente en qué gasta el dinero público.		1 ( x )	0 ( )
Muy en desacuerdo		Sugerencias:	



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE CHOTA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y EMPRESARIALES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**



En desacuerdo			
Neutral			
De acuerdo			
Muy de acuerdo			
<b>7. Las decisiones importantes de la municipalidad se comunican bien a los ciudadanos.</b>		<b>1 ( x )</b>	<b>0 ( )</b>
Muy en desacuerdo		<b>Sugerencias:</b>	
En desacuerdo			
Neutral			
De acuerdo			
Muy de acuerdo			
<b>8. Hay formas fáciles para que la gente pueda saber cómo se usan los fondos municipales.</b>		<b>1 ( x )</b>	<b>0 ( )</b>
Muy en desacuerdo		<b>Sugerencias:</b>	
En desacuerdo			
Neutral			
De acuerdo			
Muy de acuerdo			
<b>9. La mayoría de los ciudadanos confían en cómo la municipalidad maneja el dinero.</b>		<b>1 ( x )</b>	<b>0 ( )</b>
Muy en desacuerdo		<b>Sugerencias:</b>	
En desacuerdo			
Neutral			
De acuerdo			
Muy de acuerdo			
<b>10. La municipalidad informa regularmente sobre su trabajo y los proyectos que realiza.</b>		<b>1 ( x )</b>	<b>0 ( )</b>
Muy en desacuerdo		<b>Sugerencias:</b>	
En desacuerdo			
Neutral			
De acuerdo			
Muy de acuerdo			
<b>Dimensión 3: Calidad de atención y respuesta.</b>			



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE CHOTA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y EMPRESARIALES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**




<b>11. Los trabajadores municipales atienden a los ciudadanos con respeto y amabilidad.</b>		<b>1 ( x )</b>	<b>0 ( )</b>
Muy en desacuerdo		<b>Sugerencias:</b>	
En desacuerdo			
Neutral			
De acuerdo			
Muy de acuerdo			
<b>12. Los trámites en la municipalidad no demoran demasiado.</b>		<b>1 ( x )</b>	<b>0 ( )</b>
Muy en desacuerdo		<b>Sugerencias:</b>	
En desacuerdo			
Neutral			
De acuerdo			
Muy de acuerdo			
<b>13. Existen suficientes formas para que los ciudadanos puedan hacer consultas o reclamos.</b>		<b>1 ( x )</b>	<b>0 ( )</b>
Muy en desacuerdo		<b>Sugerencias:</b>	
En desacuerdo			
Neutral			
De acuerdo			
Muy de acuerdo			
<b>14. La municipalidad escucha las necesidades y sugerencias de la población.</b>		<b>1 ( x )</b>	<b>0 ( )</b>
Muy malo		<b>Sugerencias:</b>	
Muy en desacuerdo			
En desacuerdo			
Neutral			
De acuerdo			
<b>15. La atención y los servicios de la municipalidad han mejorado en el último año.</b>		<b>1 ( x )</b>	<b>0 ( )</b>
Muy en desacuerdo		<b>Sugerencias:</b>	
En desacuerdo			
Neutral			
De acuerdo			



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE CHOTA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y EMPRESARIALES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**



Muy de acuerdo		
<p>SELLO Y FIRMA</p>  <p><u>Mg. CPC. Wilder Omar Vargas Campos</u> MAT. 12-927</p>		



Experto 2.



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE CHOTA  
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



FICHA DE VALIDACIÓN PARA EL CUESTIONARIO DE LA VARIABLE PERCEPCIÓN  
DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Nombre del experto	Jhonny Biler Benavides Gálvez
Profesión	Contador Público
Experiencia profesional (en años)	12
Grado académico más alto	Doctor
Título del proyecto	Percepción de los ciudadanos de la gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Chota, 2024
Nombres y apellidos de los responsables.	Cristian Aldahir Medina Guerrero. Elvin Aldemar Quinteros Sánchez.

<b>INDICACIONES:</b> Evalue cada ítem del instrumento marcando con aspa en "1" si está totalmente de acuerdo con el ítem, o marcando con un aspa en "0" si está totalmente en desacuerdo; si está en desacuerdo, por favor especifique sus sugerencias.	
<b>Detalle de los ítems del instrumento</b>	El instrumento consta de 15 ítems y ha sido construido teniendo en cuenta las dimensiones de la variable: Percepción de la Gestión Administrativa. Luego del juicio del experto que determinará la validez de contenido, también será sometido a la prueba V de Aiken, para cuantificar la relevancia de los ítems.

Ítems y alternativas		Evaluación del experto	
<b>Dimensión 1: Efectividad en los servicios administrativos</b>			
1. La municipalidad cumple con los tiempos prometidos para hacer trámites y dar servicios.		1 ( x )	0 ( )
Muy en desacuerdo		<b>Sugerencias:</b>	
En desacuerdo			
Neutral			
De acuerdo			
Muy de acuerdo			



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE CHOTA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y EMPRESARIALES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**



2. Los trámites que hace la municipalidad están bien organizados y no generan confusión.		1 ( x )	0 ( )
Muy en desacuerdo		Sugerencias:	
En desacuerdo			
Neutral			
De acuerdo			
Muy de acuerdo			
3. La municipalidad tiene los recursos suficientes para atender bien a los ciudadanos.		1 ( x )	0 ( )
Muy en desacuerdo		Sugerencias:	
En desacuerdo			
Neutral			
De acuerdo			
Muy de acuerdo			
4. Los servicios que brinda la municipalidad se realizan sin muchas demoras.		1 ( x )	0 ( )
Muy en desacuerdo		Sugerencias:	
En desacuerdo			
Neutral			
De acuerdo			
Muy de acuerdo			
5. Existe una buena planificación en la gestión municipal para atender mejor a la población.		1 ( x )	0 ( )
Muy en desacuerdo		Sugerencias:	
En desacuerdo			
Neutral			
De acuerdo			
Muy de acuerdo			
<b>Dimensión 2: Transparencia y rendición de cuentas</b>			
6. La municipalidad informa claramente en qué gasta el dinero público. La municipalidad informa claramente en qué gasta el dinero público.		1 ( x )	0 ( )
Muy en desacuerdo		Sugerencias:	



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE CHOTA  
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



En desacuerdo			
Neutral			
De acuerdo			
Muy de acuerdo			
7. Las decisiones importantes de la municipalidad se comunican bien a los ciudadanos.		1 ( x )	0 ( )
Muy en desacuerdo		Sugerencias:	
En desacuerdo			
Neutral			
De acuerdo			
Muy de acuerdo			
8. Hay formas fáciles para que la gente pueda saber cómo se usan los fondos municipales.		1 ( x )	0 ( )
Muy en desacuerdo		Sugerencias:	
En desacuerdo			
Neutral			
De acuerdo			
Muy de acuerdo			
9. La mayoría de los ciudadanos confían en cómo la municipalidad maneja el dinero.		1 ( x )	0 ( )
Muy en desacuerdo		Sugerencias:	
En desacuerdo			
Neutral			
De acuerdo			
Muy de acuerdo			
10. La municipalidad informa regularmente sobre su trabajo y los proyectos que realiza.		1 ( x )	0 ( )
Muy en desacuerdo		Sugerencias:	
En desacuerdo			
Neutral			
De acuerdo			
Muy de acuerdo			
<b>Dimensión 3: Calidad de atención y respuesta.</b>			



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE CHOTA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y EMPRESARIALES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**



<b>11. Los trabajadores municipales atienden a los ciudadanos con respeto y amabilidad.</b>		<b>1 ( x )</b>	<b>0 ( )</b>
Muy en desacuerdo		<b>Sugerencias:</b>	
En desacuerdo			
Neutral			
De acuerdo			
Muy de acuerdo			
<b>12. Los trámites en la municipalidad no demoran demasiado.</b>		<b>1 ( x )</b>	<b>0 ( )</b>
Muy en desacuerdo		<b>Sugerencias:</b>	
En desacuerdo			
Neutral			
De acuerdo			
Muy de acuerdo			
<b>13. Existen suficientes formas para que los ciudadanos puedan hacer consultas o reclamos.</b>		<b>1 ( x )</b>	<b>0 ( )</b>
Muy en desacuerdo		<b>Sugerencias:</b>	
En desacuerdo			
Neutral			
De acuerdo			
Muy de acuerdo			
<b>14. La municipalidad escucha las necesidades y sugerencias de la población.</b>		<b>1 ( x )</b>	<b>0 ( )</b>
Muy malo		<b>Sugerencias:</b>	
Muy en desacuerdo			
En desacuerdo			
Neutral			
De acuerdo			
<b>15. La atención y los servicios de la municipalidad han mejorado en el último año.</b>		<b>1 ( x )</b>	<b>0 ( )</b>
Muy en desacuerdo		<b>Sugerencias:</b>	
En desacuerdo			
Neutral			
De acuerdo			



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE CHOTA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y EMPRESARIALES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**



Muy de acuerdo		
<p>SELLO Y FIRMA</p>  <hr/> <p>Dr. Jhonny Biler Benavides Gálvez Contador Público Colegiado Mec. CCPUL N° 02 - 7822</p>		



Experto 3.



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE CHOTA  
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



FICHA DE VALIDACIÓN PARA EL CUESTIONARIO DE LA VARIABLE PERCEPCIÓN  
DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Nombre del experto	OSCAR TARRILLO SALDANA
Profesión	Contador Público
Experiencia profesional (en años)	7
Grado académico más alto	Doctor
Título del proyecto	Percepción de los ciudadanos de la gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Chota, 2024
Nombres y apellidos de los responsables.	Cristian Aldahir Medina Guerrero. Elvin Aldemar Quinteros Sánchez.

<b>INDICACIONES:</b>	
Evalúe cada ítem del instrumento marcando con aspa en "1" si está totalmente de acuerdo con el ítem, o marcando con un aspa en "0" si está totalmente en desacuerdo; si está en desacuerdo, por favor especifique sus sugerencias.	
<b>Detalle de los ítems del instrumento</b>	El instrumento consta de 15 ítems y ha sido construido teniendo en cuenta las dimensiones de la variable: Percepción de la Gestión Administrativa. Luego del juicio del experto que determinará la validez de contenido, también será sometido a la prueba V de Aiken, para cuantificar la relevancia de los ítems.

Ítems y alternativas		Evaluación del experto	
<b>Dimensión I: Efectividad en los servicios administrativos</b>			
1. La municipalidad cumple con los tiempos prometidos para hacer trámites y dar servicios.		1 ( x )	0 ( )
Muy en desacuerdo		<b>Sugerencias:</b>	
En desacuerdo			
Neutral			
De acuerdo			
Muy de acuerdo			



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE CHOTA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y EMPRESARIALES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**



2. Los trámites que hace la municipalidad están bien organizados y no generan confusión.		1 ( x )	0 ( )
Muy en desacuerdo		Sugerencias:	
En desacuerdo			
Neutral			
De acuerdo			
Muy de acuerdo			
3. La municipalidad tiene los recursos suficientes para atender bien a los ciudadanos.		1 ( x )	0 ( )
Muy en desacuerdo		Sugerencias:	
En desacuerdo			
Neutral			
De acuerdo			
Muy de acuerdo			
4. Los servicios que brinda la municipalidad se realizan sin muchas demoras.		1 ( x )	0 ( )
Muy en desacuerdo		Sugerencias:	
En desacuerdo			
Neutral			
De acuerdo			
Muy de acuerdo			
5. Existe una buena planificación en la gestión municipal para atender mejor a la población.		1 ( x )	0 ( )
Muy en desacuerdo		Sugerencias:	
En desacuerdo			
Neutral			
De acuerdo			
Muy de acuerdo			
<b>Dimensión 2: Transparencia y rendición de cuentas</b>			
6. La municipalidad informa claramente en qué gasta el dinero público. La municipalidad informa claramente en qué gasta el dinero público.		1 ( x )	0 ( )
Muy en desacuerdo		Sugerencias:	



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE CHOTA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y EMPRESARIALES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**



En desacuerdo			
Neutral			
De acuerdo			
Muy de acuerdo			
<b>7. Las decisiones importantes de la municipalidad se comunican bien a los ciudadanos.</b>		<b>1 ( x )</b>	<b>0 ( )</b>
Muy en desacuerdo		<b>Sugerencias:</b>	
En desacuerdo			
Neutral			
De acuerdo			
Muy de acuerdo			
<b>8. Hay formas fáciles para que la gente pueda saber cómo se usan los fondos municipales.</b>		<b>1 ( x )</b>	<b>0 ( )</b>
Muy en desacuerdo		<b>Sugerencias:</b>	
En desacuerdo			
Neutral			
De acuerdo			
Muy de acuerdo			
<b>9. La mayoría de los ciudadanos confían en cómo la municipalidad maneja el dinero.</b>		<b>1 ( x )</b>	<b>0 ( )</b>
Muy en desacuerdo		<b>Sugerencias:</b>	
En desacuerdo			
Neutral			
De acuerdo			
Muy de acuerdo			
<b>10. La municipalidad informa regularmente sobre su trabajo y los proyectos que realiza.</b>		<b>1 ( x )</b>	<b>0 ( )</b>
Muy en desacuerdo		<b>Sugerencias:</b>	
En desacuerdo			
Neutral			
De acuerdo			
Muy de acuerdo			
<b>Dimensión 3: Calidad de atención y respuesta.</b>			



UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE CHOTA  
FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD



11. Los trabajadores municipales atienden a los ciudadanos con respeto y amabilidad.		1 ( x )	0 ( )
Muy en desacuerdo		Sugerencias:	
En desacuerdo			
Neutral			
De acuerdo			
Muy de acuerdo			
12. Los trámites en la municipalidad no demoran demasiado.		1 ( x )	0 ( )
Muy en desacuerdo		Sugerencias:	
En desacuerdo			
Neutral			
De acuerdo			
Muy de acuerdo			
13. Existen suficientes formas para que los ciudadanos puedan hacer consultas o reclamos.		1 ( x )	0 ( )
Muy en desacuerdo		Sugerencias:	
En desacuerdo			
Neutral			
De acuerdo			
Muy de acuerdo			
14. La municipalidad escucha las necesidades y sugerencias de la población.		1 ( x )	0 ( )
Muy malo		Sugerencias:	
Muy en desacuerdo			
En desacuerdo			
Neutral			
De acuerdo			
15. La atención y los servicios de la municipalidad han mejorado en el último año.		1 ( x )	0 ( )
Muy en desacuerdo		Sugerencias:	
En desacuerdo			
Neutral			
De acuerdo			



**UNIVERSIDAD NACIONAL AUTÓNOMA DE CHOTA**  
**FACULTAD DE CIENCIAS CONTABLES Y EMPRESARIALES**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE CONTABILIDAD**



Muy de acuerdo		
<p>SELLO Y FIRMA</p>  <p>Mg. Oscar Taverillo Saldaña CONTADOR PÚBLICO SOLICITADO MAT. COPLL N° 52-9178</p>		



## Anexo 6: Base de datos para el análisis de la V de Aiken

Porcentaje de aprobación según V de Aiken

Ítems	Experto 1	Experto 2	Experto 3	Promedio	Suma	V de Aiken
1	1	1	1	1	3	1
2	1	1	1	1	3	1
3	1	1	1	1	3	1
4	1	1	1	1	3	1
5	1	1	1	1	3	1
6	1	1	1	1	3	1
7	1	1	1	1	3	1
8	1	1	1	1	3	1
9	1	1	1	1	3	1
10	1	1	1	1	3	1
11	1	1	1	1	3	1
12	1	1	1	1	3	1
13	1	1	1	1	3	1
14	1	1	1	1	3	1
15	1	1	1	1	3	1
<b>Promedio</b>						<b>100%</b>



### Anexo 7: Base de datos para el análisis del coeficiente del Alfa de Cronbach.

Alfa de Cronbach Exel

Sujeto	Ítem 1	Ítem 2	Ítem 3	Ítem 4	Ítem 5	Ítem 6	Ítem 7	Ítem 8
1	2	3	3	2	2	3	3	3
2	2	2	3	3	2	3	2	3
3	1	2	2	3	2	2	2	3
4	3	3	2	3	2	3	2	3
5	2	3	2	4	2	3	2	4
6	3	2	3	3	1	1	2	4
7	2	2	3	3	2	4	3	2
8	2	2	3	3	2	3	3	2
9	2	2	2	2	2	3	3	2
10	3	4	4	3	3	4	4	4
11	2	2	3	3	2	3	3	2
12	1	2	2	3	3	3	2	2
13	2	3	3	2	3	3	3	4
14	3	3	3	4	3	3	2	3
15	1	2	3	3	1	3	1	4
16	2	3	3	3	4	3	3	2
17	2	2	3	3	3	2	4	3
18	1	3	3	3	2	4	3	4
19	2	4	2	3	3	3	3	3
20	2	3	3	4	4	4	4	4
<b>Varianzas</b>	0.400	0.440	0.288	0.300	0.640	0.500	0.610	0.648

Ítem 9	Ítem 10	Ítem 11	Ítem 12	Ítem 13	Ítem 14	Ítem 15	Total
2	3	2	2	3	2	4	39
2	2	2	4	2	2	4	38
2	3	2	3	3	2	4	36
4	2	3	2	3	4	3	42
3	2	3	3	3	2	4	42
1	1	2	1	1	2	2	29
4	3	2	3	3	3	5	44
3	3	3	2	3	3	3	40
2	2	1	2	1	2	3	31
4	4	3	3	3	3	4	53
3	3	3	2	3	4	4	42
3	2	2	1	2	2	3	33
2	3	3	3	2	3	4	43
3	3	3	2	2	2	3	42



2	1	3	4	1	2	1	32
3	3	4	3	3	2	3	44
4	3	3	2	4	3	4	45
3	3	4	4	4	4	5	50
2	2	3	2	3	3	4	42
4	3	4	3	4	4	4	54
0.760	0.548	0.588	0.748	0.828	0.610	0.848	43.248

$$\alpha = \frac{k}{k - 1} \left[ 1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right]$$

$\alpha$  : Alfa de Cronbach  
 k : Número de ítems  
 $V_i$  : Varianza de cada ítem  
 $V_t$  : Varianza del total

k = 15  
 $V_i$  = 8.753  
 $V_t$  = 43.248

$\alpha$  = 0.855

Ítem	1	2	3	4	5
	Muy en desacuerdo	En desacuerdo	Neutral	De acuerdo	Muy de acuerdo
La municipalidad cumple con los tiempos prometidos para hacer trámites y dar servicios.					



### Anexo 8: Autorización para la aplicación de la tesis

## MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHOTA

### OFICINA DE RECURSOS HUMANOS

\*Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia,  
y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho\*

**OFICIO Nro 0092-2024-MPCH-OGA-ORH**

Estimados estudiantes:  
**CRISTIAN ALDAHIR MEDINA GUERRERO**  
**ELVIN ALDEMAR QUINTEROS SANCHEZ**  
**Presente.-**

	SISTEMA DE GESTIÓN DOCUMENTAL
EXPEDIENTE	
E0494042024	

**Asunto** : PARA SU ATENCION

**Ref.** : 1) SOLICITUD de Fecha 10/06/2024 -E0337252024

**FECHA** : Chota, 23 de agosto del 2024

---

Es grato dirigirme a usted con la finalidad de saludarlo y en atención al documento a los documentos de la referencia, manifestarles que la entidad **AUTORIZA** continuar con la investigación, titulada **"PERCEPCION DE LOS CIUDADANOS SOBRE LA GESTION ADMINISTRATIVA EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE GHOTA,2024"**

Sin otro particular, hago propicia la oportunidad para expresar las muestras de mi especial consideración y estima.

**Atentamente,**

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHOTA  
**Ing. Victor E. Iparaguaine Claudio**  
 DIRECTOR DE RECURSOS HUMANOS

Reporte Comunal ES CÓDIGO

TEL: 20220499767 | correo: tramitedocumentario@munichota.gob.pe | www.munichota.gob.pe



## Anexo 9. Imágenes de aplicación del instrumento



