

**UNIVERSIDAD CATÓLICA DE TRUJILLO**  
**“BENEDICTO XVI”**  
**SEGUNDA ESPECIALIDAD EN GESTIÓN PÚBLICA**  
**Y GOBERNABILIDAD**



**PROBLEMÁTICA DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA  
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LAJAS - 2024**

**Trabajo académico para obtener el título de SEGUNDA ESPECIALIDAD  
EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**

**AUTOR**

Br. Quintana Rubio, Eduar Manuel

<https://orcid.org/0000-0000-0000-0000>

**ASESOR**

Mg. Suárez Quiroz, Ronal Elvis

<https://orcid.org/0000-0000-0000-0000>

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Gestión pública y Administración gubernamental

**TRUJILLO – PERÚ**

**2024**

## **DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD**

Señor Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas:

Yo, Ronal Elvis Suarez Quiroz con DNI N° 43374447, como asesor del trabajo de investigación titulado “Problemática de la Gestión Administrativa en la Municipalidad Distrital de Lajas - 2024”, desarrollado por el egresado Eduar Manuel Quintana Rubio con DNI 27418306 del Programa de estudios de Segunda Especialidad en Gestión Pública y Gobernabilidad; considero que dicho trabajo reúne las condiciones tanto técnicas como científicas, las cuales están alineadas a las normas establecidas en el reglamento de titulación de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI y en la normativa para la presentación de trabajos de graduación de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas. Por tanto, autorizo la presentación del mismo ante el organismo pertinente para que sea sometido a evaluación por los jurados designados por la mencionada facultad.



---

Mg. Ronal Elvis Suárez Quiroz  
DNI: 43374447

## **AUTORIDADES UNIVERSITARIAS**

**EXCMO. MONS. HÉCTOR MIGUEL CABREJOS VIDARTE, OFM**

Arzobispo Metropolitano de Trujillo  
Fundador y Gran Canciller de la  
Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI

**DRA. MARIANA GERALDINE SILVA BALAREZO**

Rectora de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI

**DRA. ROMY ANGELICA DÍAZ FERNÁNDEZ**

Vicerrectora Académica

**DRA. ENA CECILIA OBANDO PERALTA**

Vicerrectora de Investigación

**DR. JAIME ROBERTO RAMÍREZ GARCÍA**

Decano de la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas

**DRA. TERESA SOFÍA REÁTEGUI MARÍN**

Secretaria General

## **DEDICATORIA**

A mi madre por asumir de manera responsable las bases educativas que dan soporte a la formación profesional, que contribuye a alcanzar diversas metas con perseverancia y dedicación a la labor encomendada por la carrera profesional.

*El Autor.*

## AGRADECIMIENTO

A las autoridades que dirigen acertadamente la universidad, quienes con esfuerzo y dedicación trabajan en post de lograr los indicadores de licenciamiento que demanda la SUNEDU y conseguir la autorización para la apertura de la segunda especialidad, obteniendo la oportunidad de seguir obteniendo nuevos conocimientos para el fortalecimiento de la profesión y ponerlo en práctica ante la comunidad que toca atender y solucionar los problemas que ostentan.

Mención especial a los maestros(as) que compartieron sus experiencias profesionales a través de la cátedra que necesitó el desarrollo de cada tema establecido en los cursos del currículo que establece la segunda especialidad en Gestión pública y Gobernabilidad, y que sin lugar a dudas fortaleció las competencias y capacidades profesionales que demanda la administración pública actual.

Al Mg Ronal Elvis Suarez Quiroz, quien como asesor dedicó el tiempo pertinente para explicar el protocolo de redacción del trabajo, revisarlo y hacer llegar oportunamente la información de correcciones e ir subsanándolos acorde con los lineamientos de redacción de los trabajos de investigación que promueve la casa superior de estudios

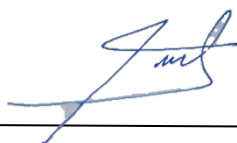
*El Autor.*

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo Eduar Manuel Quintana Rubio con DNI 27418306, egresado del Programa de Estudios de Segunda Especialidad en Gestión Pública y Gobernabilidad de la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI, doy fe que he seguido rigurosamente los procedimientos académicos y administrativos emanados por la Facultad de Ciencias Administrativas y Económicas para la elaboración y sustentación del trabajo académico titulado: “Problemática de la Gestión Administrativa en la Municipalidad Distrital de Lajas - 2024”, el cual consta de un total de 37 páginas, en las que se incluye 0 tablas y 0 figuras, más 2 páginas de anexos.

Dejo constancia de la originalidad y autenticidad de la mencionada investigación y declaro bajo juramento en razón a los requerimientos éticos, que el contenido de dicho documento corresponde a mi autoría respecto a redacción, organización, metodología y diagramación. Asimismo, garantizo que los fundamentos teóricos están respaldados por el referencial bibliográfico, asumiendo un mínimo porcentaje de omisión involuntaria respecto al tratamiento de cita de autores, lo cual es de mi entera responsabilidad.

*El autor*



---

Eduar Manuel Quintana Rubio  
DNI 27418306

## ÍNDICE

DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD .....	ii
AUTORIDADES UNIVERSITARIAS .....	iii
DEDICATORIA .....	iv
AGRADECIMIENTO .....	v
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD.....	vi
ÍNDICE.....	vii
RESUMEN .....	viii
ABSTRACT .....	ix
I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	10
1.1. Realidad problemática y formulación de problema.....	10
1.2. Formulación de objetivos .....	13
1.3. Justificación de la Investigación.....	13
II. MARCO TEÓRICO.....	15
2.1. Antecedentes de la investigación.....	15
2.2. Referencial teórico.....	20
III. MÉTODOS.....	28
3.1. Tipo de investigación.....	28
3.2. Método de investigación.....	28
3.3. Técnicas e instrumentos de recojo de datos.....	29
IV. CONCLUSIONES TEÓRICAS.....	30
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	31
ANEXOS.....	36

## **RESUMEN**

La investigación titulada "Problemática de la Gestión Administrativa en la Municipalidad Distrital de Lajas - 2024" aborda de manera deductiva los problemas identificados en la gestión administrativa municipal. Basándose en informes de organizaciones internacionales, nacionales, regionales y locales, se determinó que las principales deficiencias incluyen la falta de planificación adecuada, la ineficiente organización, la deficiente dirección y el insuficiente control de las actividades municipales. Estos problemas repercuten negativamente en la calidad de los servicios prestados a la población. La investigación destaca la necesidad de mejorar estos aspectos fundamentales de la gestión administrativa para lograr una administración municipal más eficiente y eficaz. Las conclusiones y recomendaciones proporcionadas buscan contribuir a una mejor toma de decisiones y optimización de los recursos disponibles en la municipalidad.

Palabras clave: Gestión administrativa, planificación, organización, dirección y control.

## **ABSTRACT**

Problems of Administrative Management in the District Municipality of Lajas. 2024, undertook its development, after deductively describing the problem, based on reports from international, national, regional and local organisations that are dedicated to research according to the variables studied, their contributions are fundamental for obtaining real information on the aspects addressed in administrative management, as well as the quality of the service. The research addresses the fundamental aspects of the variable, highlights the background at international, national, regional and local level, specifying the objectives addressed, the type of research carried out, the results and conclusions; it establishes the theoretical bases that define the study environment of administrative management, the importance, dimensions, approaches and theories; it addresses the conceptual framework, defining terms according to the context of the work, which together give the support of the main guidelines that the study demands.

Keywords: Administrative management, planning, organisation, direction and control.

## **I. PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

### **1.1. Realidad problemática y formulación de problema**

En el ámbito internacional durante décadas, muchas políticas públicas han buscado reducir las desigualdades y garantizar la inclusión en diversas regiones del mundo. Sin embargo, abordar las desigualdades sigue siendo esencial no solo para gestionar las crisis actuales, sino también para asegurar un futuro justo y equitativo. A medida que nos acercamos a la revisión de medio término de la implementación de estas políticas, es necesario ser más ambiciosos en la reforma de nuestros sistemas de gobernanza y modelos de producción y consumo. Las desigualdades persisten en múltiples dimensiones, como en las diferencias entre barrios, metrópolis y regiones globalizadas, y entre ciudades y áreas rurales marginadas (GOLD VI, 2022).

Según datos recientes del IPE, en la última década, se transfirieron casi S/47 mil millones en canon y regalías mineras a gobiernos regionales, municipalidades y universidades públicas. No obstante, la postergación de proyectos mineros ha significado negar a millones de peruanos mejores oportunidades (Fuentes, 2024).

El movimiento municipal internacional, liderado por CGLU, sostiene que ofrecer servicios públicos locales de calidad y accesibles para todos es crucial para construir sociedades inclusivas y equitativas. El sexto informe GOLD se fundamenta en estas premisas y en las experiencias de los miembros de CGLU de todo el mundo. Todo se basó en un diálogo extenso con diversos actores, propone seis caminos hacia la igualdad: Comunidades, Cuidado, Conexión, Renaturalización, Prosperidad y Democratización. Estos caminos buscan transformar las estrategias y políticas de desarrollo urbano y territorial, promoviendo una gobernanza más inclusiva y colaborativa para un futuro más equitativo y sostenible (GOLD VI, 2022).

La Organización de las Naciones Unidas (2023) invoca a los países miembros a trabajar de manera conjunta los 17 Objetivos de Desarrollo Sostenible (ODS) desde cada sector del Estado, emprendiendo gestiones activas que brinden servicios acordes a la necesidad de la población. Para lograr cada ODS, demanda del trabajo articulado de la administración municipal, atendiendo oportunamente los servicios prioritarios de la población, según espacio y tiempo programado.

Caribe y América Latina, integrado por países en vías de desarrollo y subdesarrollados, la gestión administrativa municipal es cuestionada, presumiendo que hay evidencias suficientes de diversos actos de corrupción realizado por los funcionarios de las entidades ediles.

El Banco Interamericano de Desarrollo (2023) precisa que el crecimiento urbano y poblacional de las ciudades está generando el incremento de servicios básicos, hechos que conduce a la administración municipal emprender la planificación de proyectos que permita gestionar los recursos y se atienda jerárquicamente las demandas de la población. Lo descrito, implica emprender una gestión administrativa activa, donde se utilice de manera óptima los recursos económicos, se atienda los problemas sociales y ambientales que están afectado a la población sostenidamente.

En el Perú, el problema de la gestión administrativa municipal está siendo cuestionada, se aduce que las autoridades, no atienden oportunamente los servicios de los conciudadanos, genera malestar en los usuarios, que otorgan una deficiente calidad a la atención de cualquier servicio que prestan a la población.

El Instituto Peruano de Economía (2023) indica que las municipalidades del Perú en su conjunto, dejaron de invertir cuarenta mil millones de soles en los cuatro años de su gestión, demostrando la ineficiencia administrativa de la gestión, como el caso de la municipalidad de Santa Ana de Huaycahuacho en el departamento de Ayacucho que en 2022 solo ejecutó el 8.5% de su presupuesto. Los datos, confirman la deficiente gestión de la administración que realizan las municipalidades, hechos que afectan la atención del servicio de los pobladores, actos que confirman la pésima calidad de servicio.

En Cajamarca, el problema de la gestión administrativa, no pasa desapercibido, al igual que los problemas nacionales, muchas municipalidades no tuvieron la capacidad de gestión y emprender el 100% de la asignación presupuestal realizada cada año.

El Instituto Peruano de Economía (2023) confirma que, en el presente año, el presupuesto de inversión de un proyecto de saneamiento de la Municipalidad de Miguel Iglesias, es de doce millones de soles, es decir catorce veces más que el presupuesto promedio ejecutado entre los años 2019-2022. Las cifras presentadas, resaltan la ineficacia de la gestión administrativa de las municipalidades cajamarquinas, que a pesar de ser una de

las más pobres del país, se dan el lujo de no invertir el presupuesto asignado, agudizando la pésima atención a los servicios de sus pobladores, haciendo que la calidad sea una mera palabra.

En el ámbito de la provincia de Chota existen diecinueve distritos, cada uno con su propio presupuesto; sin embargo, la gestión administrativa es deficiente, no solo porque no ejecutan sus asignaciones presupuestales, sino que la ejecución de obras se ven plagadas de tinte político, la atención a los servicios no es priorizado, hechos que genera malestar en los electores.

Quiroz (2022) destaca que la Municipalidad Provincial de Chota tiene nivel bajo de eficacia y eficiencia administrativa, demuestra que el servicio que ofrece es deficiente, dado que la transparencia y la ética son cuestionadas en las diversas áreas y direcciones de la municipalidad. Lo expuesto, remarca el problema contextualizado de la deficiente gestión administrativa de los gobiernos locales, ya que no solo los funcionarios demuestran incapacidad para ejecutar los presupuestos, sino que no se atienden de manera jerarquizada los problemas básicos que demanda la población.

El problema se traslada a la Municipalidad distrital de Lajas, que, a pesar de ser un distrito con múltiples carencias y necesidades de servicio público, ve en su institución edil, la debilidad de la gestión administrativa, al no ser atendidos con la ejecución de obras de impacto social, o en su defecto con la solución de los servicios básicos, hechos que genera desconfianza al recibir un servicio cuestionado. Frente a lo descrito, se pretende estudiar “La Problemática de la Gestión Administrativa en la Municipalidad Distrital de Lajas, Chota, 2024.

El estudio formuló como problema general ¿Cuál es la Problemática de la Gestión Administrativa en la Municipalidad Distrital de Lajas - 2024?, como problemas específicos: PE1: ¿De qué manera la planificación es importante en la Gestión Administrativa en la Municipalidad Distrital de Lajas - 2024? PE2: ¿De qué manera la organización es importante en la Gestión Administrativa en la Municipalidad Distrital de Lajas - 2024? PE3: ¿De qué manera la dirección es importante en la Gestión Administrativa en la Municipalidad Distrital de Lajas - 2024? y PE4: ¿De qué manera el control es importante en la Gestión Administrativa en la Municipalidad Distrital de Lajas - 2024?

## **1.2. Formulación de objetivos**

### **1.2.1. Objetivo general:**

Describir la problemática de la gestión administrativa en la municipalidad distrital de Lajas - 2024.

### **1.2.2. Objetivos específicos:**

OE1: Analizar la importancia de la planificación en la gestión administrativa de la municipalidad distrital de Lajas - 2024.

OE2: Analizar la importancia de la organización en la gestión administrativa de la municipalidad distrital de Lajas - 2024.

OE3: Analizar la importancia de la dirección en la gestión administrativa de la municipalidad distrital de Lajas - 2024.

OE4; Analizar la importancia del control en la gestión administrativa de la municipalidad distrital de Lajas - 2024.

## **1.3. Justificación de la Investigación**

La justificación legal de la investigación condujo a verificar el proceso que se sigue en la gestión administrativa, acción que inductivamente permite contextualizar la manifestación problemática de la variable de estudio, permite identificar y comunicar cuáles son los problemas a resolver mediante la formulación de preguntas y establecimiento de objetivos que conducen a la búsqueda de la información; según la operacionalización de variables, en dimensiones, indicadores, se procede a la elaboración de los instrumentos para ser aplicados a la muestra de estudios; los resultados tabulados de manera descriptiva e inferencial, según objetivos especificados, servirán para obtener las conclusiones y de allí se tomen las decisiones pertinentes.

La investigación desde el campo técnico y o metodológico permitió abordar el contexto de la gestión administrativa, variable que permitió conocer la importancia y pertinencia de la planeación de la gestión municipal en la organización de las obras, la atención a los usuarios, la dirección emprendida en el desarrollo de cada obra y el control que se realiza a cada actividad u obra municipal. La información contribuyó a la institución,

a tomar decisiones pertinentes, a fin de mejorar la calidad del servicio, utilizando una gestión administrativa flexible y acorde con las necesidades de los usuarios.

La justificación social, el aporte de la investigación se evidenció en los resultados y conclusiones, permitiendo hacer recomendaciones. Estas recomendaciones serán útiles para que las autoridades y trabajadores de la municipalidad sigan los procesos adecuados que necesita la gestión administrativa, garantizando que el trabajo realizado se perciba como un servicio de calidad. Esto resultará en una satisfacción exitosa tanto para los funcionarios y trabajadores como para la población, proporcionando un buen servicio. Además, es crucial mostrar el impacto positivo en la población y en los usuarios. Por ejemplo, una mejora en la calidad del servicio de la municipalidad podría resultar en una mayor satisfacción de los ciudadanos, una mejor percepción de la administración pública y una mayor confianza en las instituciones locales. Este impacto se puede medir a través de encuestas de satisfacción ciudadana y evaluaciones de desempeño.

En la práctica, la vinculación de la teoría con la práctica en la gestión administrativa fue fundamental para el desarrollo de las variables, ya que conocer los procesos necesarios para alcanzar resultados fortalece las capacidades y competencias profesionales. Estas habilidades serán aplicadas en el servicio a la población, mejorando la gobernabilidad y abordando adecuadamente los problemas básicos, proporcionando un servicio acorde con las necesidades de los usuarios, quienes son la razón del trabajo de cualquier funcionario o trabajador municipal. Además, es importante destacar el impacto en la municipalidad y en los funcionarios. Por ejemplo, la implementación de un plan de mejora basado en los hallazgos de la investigación puede llevar a una administración más eficiente y eficaz, reducir los tiempos de respuesta a las solicitudes ciudadanas, y mejorar la coordinación entre departamentos. Esto puede resultar en una administración municipal más ágil y receptiva, beneficiando tanto a los empleados municipales como a los ciudadanos.

## II. MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes de la investigación

Mejía (2023) en su tesis de maestría, sobre gestión administrativa y la calidad del servicio del GAD Municipal de Pangua durante el periodo 2019-2023. Utiliza un análisis situacional y consultas directas con los actores involucrados. La investigación se basa en los temas de Gestión Administrativa y Calidad de Servicio, con el objetivo fundamental de mejorar la calidad del servicio en el sector público. La metodología adoptada es cuantitativa y descriptiva, incluyó visitas in situ a los departamentos del GAD municipal y sus parroquias, y encuestas aplicadas a una muestra de 377 personas de las parroquias del cantón y a 6 jefes departamentales. Los resultados indican que el 73.44% de los encuestados consideran la Gestión Administrativa aceptable, y el 88.72% aprueban la Calidad de Servicio. Sin embargo, el 11.28% de la población está insatisfecha con la gestión administrativa y el 26.56% está en desacuerdo con la calidad del servicio proporcionado por la municipalidad. Se identifica una brecha que sugiere la necesidad de mejorar el desempeño del capital humano mediante una mayor comprensión de la función pública. Se propone un plan de capacitación para elevar los estándares de calidad del servicio en el GAD Pangua.

Acosta (2022) en su tesis de Maestría, impacto de la gestión administrativa y calidad de servicio en el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Municipalidad de Ambato – Ecuador, cuyo objetivo principal fue determinar el impacto de la gestión administrativa en calidad de servicio en los cementerios descentralizados del Gobierno autónomo de la municipalidad de Ambato, trabajo aplicado de diseño correlacional de enfoque cuantitativo, no experimental, trabajado con una muestra probabilística de 373 dueños de nichos, distribuidos en 280 del cementerio La Merced, 87 del cementerio San Vicente de Picaihua y 6 de San José de Atoche, quienes respondieron a un cuestionario; con los resultados se demostró que tanto la gestión administrativa, como la calidad de servicio son seriamente cuestionadas, dado que la mayoría de encuestado se muestran insatisfechos al obtener valores por encima del 50% que mencionan que nunca se cumplen con los servicios ofertados, seguido por casi nunca y a veces con el 25% y 22% respectivamente; el estudio concluyó que: hay una influencia significativa de la gestión administrativa en la calidad de servicio al tener un valor estadístico del Rho de Spearman de 0.970, así como valores positivos de 0.540 a 0.970 entre las dimensiones.

Pérez et al. (2022), en su artículo científico acercamientos teóricos y sistemáticos de la gestión administrativa y calidad de servicio de acuerdo a la normativa legal ecuatoriana, desarrollado con el objetivo de determinar los acercamientos teóricos y sistemáticos de la gestión administrativa y calidad de servicio de acuerdo a la normativa legal ecuatoriana, trabajado desde el enfoque cuantitativo, descriptivo, no experimental correlacional, hecho con el análisis a 30 artículos de las base de datos Dialnet, Scielo, Google escolar, Redalyc entre otros, así como tesis de doctorado, maestría y pregrado, de los años 2010 y 2021 a partir de las dimensiones de planificación, organización, dirección y control; entre los resultados encontrados se destacan que la mayoría de escritos coinciden que hay relación, incidencia o influencia entre variables, llegando a concluir que si hay una deficiente gestión administrativa, también será deficiente la calidad del servicio, afirmando que a mayor gestión administrativa, mayor será la calidad de servicio.

Valdivia (2024) en su tesis de maestría, estudio de casos de la gestión administrativa en una municipalidad de Lima, trabajada con el objetivo de analizar las oportunidades y desafíos de la gestión administrativa en una municipalidad, desarrollada a partir de las percepciones y experiencias de los participantes, siguió el enfoque cualitativo que investigó la percepción de funcionarios y ciudadanos en función a los servicios que se ofrecen y reciben. Los resultados demostraron que la percepción de los funcionarios se refleja en la atención de los servicios que necesita la población, la que se atiende prioritariamente de acuerdo al presupuesto que manejan; por su parte la ciudadanía percibe el desinterés de las autoridades en la atención de necesidades básicas, hecho que degenera las oportunidades que tienen los funcionarios para identificar y priorizar la demanda de servicios de la población. El estudio concluyó que el caso estudiado es un reflejo de lo que ocurre en la administración de las municipalidades, el hecho se demuestra en el descontento popular, donde se percibe que hay corrupción en los funcionarios y que no se contribuye a la calidad de vida de la población.

Pacheco (2023), en su artículo Control interno y la gestión administrativa, realizado con el objetivo de describir Control interno y la gestión administrativa, trabajo ejecutado siguiendo los parámetros del enfoque cualitativo, descriptivo, que analizó sistemáticamente 30 artículos referidos a las variables, los resultados señalaron que la gestión administrativa está enmarcada en la desatención del servicio que ofrecen las municipalidades, donde los componentes de planificación, control, dirección y evaluación pasa por desapercibido. El

estudio concluyó que: se necesita una retroalimentación de la gestión administrativa en la entidad investigada, por lo que se tiene que implementar una capacitación que emprenda la gestión de la administrativa a fin de mejorar la calidad del servicio público y se mantendría satisfechos a los vecinos.

Cayotopa (2023), en su tesis de licenciatura: modelo de gestión administrativa destinado a mejorar la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, Chiclayo, en 2022, tuvo como objetivo central desarrollar un modelo de gestión administrativa destinado a mejorar la calidad del servicio en la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, Chiclayo, en 2022. La investigación se caracterizó por su naturaleza descriptiva, cuantitativa y propositiva, ya que se basó en una solución ya existente dentro de la entidad pública. Se adoptó un diseño de investigación no experimental, lo que significa que el estudio de las variables se realizó sin manipularlas. Se utilizaron dos cuestionarios como instrumentos: uno con 14 preguntas para evaluar la variable "gestión administrativa" y otro con 18 preguntas para la variable "calidad de servicio". Ambos cuestionarios fueron validados por expertos. Luego, se aplicaron a dos muestras distintas: 161 colaboradores de la municipalidad y 383 usuarios. Los resultados indicaron que el 78% de los colaboradores no estaban conformes con la gestión administrativa, y la calidad del servicio al usuario se calificó en un nivel medio con un 59.8%. Se concluyó que la gestión administrativa actual en la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz no era adecuada, y la calidad del servicio proporcionado por los colaboradores se encontraba en un nivel medio. Para abordar estas deficiencias, se diseñó un plan de mejora enfocado en optimizar la calidad del servicio mediante una mejor gestión administrativa.

Saldivar (2023), en su tesis la gestión administrativa y calidad de servicio de los trabajadores en una municipalidad distrital de Lima, 2023, el estudio se encaminó a partir del objetivo: analizar la relación entre las variables establecidas y como hipótesis: existe relación entre las variables correspondientes, estudio básico, cuantitativo, no experimental, correlacional, se realizó con una muestra probabilística de 40 trabajadores del municipio de Lima, que respondieron a un cuestionario compuesto por 36 ítems (18 por cada variable). Los resultados indican que la gestión administrativa y calidad de servicio se manifiesta en el nivel medio con el 68.4%, el análisis Rho de Spearman otorga una relación positiva de 0.871. El estudio concluyó que se acepta la hipótesis alternativa y se rechaza la hipótesis nula; por

lo tanto, existe relación positiva entre la gestión administrativa y la calidad de servicio en la municipalidad de Lima.

Flores et al. (2022), en su artículo científico: proceso de simplificación administrativa y calidad de servicio en municipio locales y provinciales del Perú, trabajado con el objetivo de evaluar el proceso de simplificación administrativa y calidad de servicio en municipio locales y provinciales del Perú, el trabajo fue cuantitativo, de nivel básico desarrollado con 10 artículos indexados a base de datos Scielo, Redalyc, Dialnet, entre otros, el análisis realizado a los resultados presentados demuestran que la simplificación administrativa en las municipalidades del país no se han implementado del todo, hay falencias en las plataformas digitales y personal capacitado, hecho que influye en brindar un servicio de calidad, ya que los resultados indican que hay demora en los trámites y los usuarios no son atendidos oportunamente, precisan que para dar una mejor atención administrativa y de servicio es necesario incorporar plataformas digitales para hacer simple la administración municipal. Con la información se concluyó que la simplificación administrativa influye positivamente en la calidad de servicio, siendo necesario mejorarlo para acelerar la atención de los servidores en los municipios.

Polo (2022), en la tesis de licenciatura la Gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Paucas - Ancash, 2022, trabajada con el objetivo de explicar la relación correspondiente de las variables, planteo como hipótesis: existe relación directa y significativa entre la gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Paucas - Ancash, 2022; el trabajo fue aplicado, no experimental, de nivel correlacional, de enfoque cuantitativo no experimental, trabajado con 147 personas que frecuentan a la municipalidad, respondieron un cuestionario. La información señala que la gestión de la administración es regular para el 74.15%, donde el coeficiente de Correlación de Rho de Spearman fue de 0.726 donde la significancia  $< a 0.001$  demuestra que se aceptó la hipótesis planteada. Con la información el estudio concluyó que: hay una relación directa entre las variables estudiadas en la municipalidad tomada como muestra.

Ygnacio (2023) en su tesis incidencia de la gestión administrativa en la calidad de servicio en una unidad de gestión educativa local de Cajamarca, 2023, su desarrollo siguió a partir del objetivo: determinar la incidencia de la variable independiente sobre la dependiente, y como hipótesis: Existe incidencia de la variable independiente en la variable

dependiente; el estudio fue de cuantitativo, correlacional causal, ejecutado con 100 trabajadores que respondieron un cuestionario. Entre los resultados se destaca que el 59% de encuestados manifiestan que es eficiente la gestión administrativa, mientras que para 41% es poco eficiente; asimismo, el 48% indican que la calidad del servicio es eficiente y para el 52% poco eficiente. El estudio concluyó que: el valor de Wald de 47.962 con significancia de 0.000 se demuestra que hay incidencia positiva moderada, el dato estadístico conduce a aceptar la hipótesis propuesta.

Saldaña (2021) en su tesis relación entre la gestión administrativa y la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Cutervo, Cajamarca 2021, el problema fue resuelto a partir del objetivo: determinar la relación de las variables y como hipótesis: el grado de relación que tiene la gestión administrativa con la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Cutervo, es significativo; la investigación fue aplicada no experimental, transversal correlacional, realizada con una muestra 60 trabajadores, quienes desarrollaron un cuestionario de 44 ítems (24 para la gestión administrativa y 20 para la calidad de servicio). Entre los resultados se destaca que el 67% de colaboradores consideran que la gestión administrativa es buena, mientras que la calidad de servicio también es buena para un 66%. El análisis de los resultados según la prueba del Chi cuadrado, condujo a concluir que: el valor de 26.171 y significancia de 0.001 acepta la hipótesis alternativa y rechaza la hipótesis nula, demostrando que es significativo el grado de relación de las variables estudiadas.

Pando (2019) en su tesis gestión administrativa influye en la calidad de servicio al usuario externo en el Hospital de ESSALUD, Cajamarca 2019, apoyado por el objetivo: determinar la influencia de la variable independiente sobre la dependiente y como hipótesis: la gestión administrativa influye significativamente en la calidad de servicio al usuario externo en la institución estudiada; la investigación fue de enfoque cuantitativo, no experimental, correlacional, transversal, trabajó con una muestra de probabilística de 30 usuarios externos y 39 trabajadores, quienes respondieron un cuestionario con preguntas acorde a las dimensiones de cada variable. Los resultados de las variables se expresan que la gestión administrativa es deficiente en las dimensiones propuestas, mientras que la calidad de servicio es mala en cada dimensión establecido, el análisis del Rho de Spearman, da entender que la influencia es significativa de la variable independiente sobre la dependiente. La información estadística permitió concluir que: la gestión administrativa influye

positivamente y significativa en la calidad del servicio, da entender que como la gestión administrativa es deficiente, la calidad del servicio es malo, finaliza expresando que, a mayor gestión administrativa, mejor será la calidad de servicio en la institución investigada.

## **2.2. Referencial teórico**

### ***2.2.1. Definición de gestión administrativa***

Es el desarrollo de procesos que conducen a utilizar adecuadamente los recursos que cuenta una organización a fin de obtener productos eficientes. Peralta et al. (2023) define a la gestión administrativa como un área organizativa que emprende la utilización y aprovechamiento eficiente de los medios y materiales que están a disposición dentro de la organización donde se trabaja o desarrolla la función. Es una herramienta que permite que induce a los administradores de las organizaciones públicas a implementar estrategias que conduzcan desarrollar objetivos comunes, promoviendo el trabajo en equipo a fin de alcanzar las metas institucionales.

La gestión administrativa es el acto de conducir a una empresa u organización, consiste en dirigir el desarrollo de las actividades buscando el mejor provecho utilizando los medios y herramientas que tiene a su alcance. Chiavenato (2007) establece que la gestión administrativa consiste en la ejecución de actividades, con la finalidad de adquirir en función a la planificación de las actividades que demanda la empresa, la organización de las mismas en tiempos programados, dirigir el desarrollo de cada una de las actividades, así como controlar como de van ejecutando cada una de las actividades previstas. Gestionar la administración de una empresa, demanda de seguir los procesos adecuados para alcanzar los resultados establecidos, toda vez que la administración actual demanda a las organizaciones de planificar su trabajo en función a resultados.

### ***2.2.2. Importancia de la gestión administrativa***

Implementar la gestión administrativa en las municipalidades, demanda de poner en práctica la toma de decisiones en las diferentes áreas de la organización, a fin de atender las necesidades de servicio que necesita la población. Rivas (2020) señala que el desarrollo de la gestión administrativa es importante en los gobiernos municipales, puesto que demanda a sus directivos implementar políticas de dinamización y flexibilización de los procesos

administrativos, es decir buscar acelerar la atención a las necesidades, dando inmediata atención al servicio público. La gestión administrativa es fundamental para los ejecutivos y sirve para supervisar las operaciones que demanda la administración.

### ***2.2.3. Teorías de la gestión administrativa***

Están determinadas por ideas surgidas a partir de la realidad del sujeto u objeto investigado dentro del campo administrativo; es el resultado de estudios realizados a problemas surgidos dentro del campo administrativo de las diversas organizaciones públicas o privadas; entre las principales teorías que fundamentan a la investigación se tiene:

**Teoría de la gestión científica:** Propuesta por Taylor, estudiada a partir del desempeño laboral mediante la utilización del método científico. (Picado & Sergueyevna, 2020), se destaca por recomendar que la simplificación de tareas por parte de los directivos hacia sus administrados aumentaría la productividad; aseguró que el liderazgo directivo es fundamental para organizar el trabajo en equipos, ya que se puede aprovechar mejor los conocimientos y habilidades de los trabajadores para alcanzar los propósitos planteados. El aporte de la teoría no se está poniendo en práctica al interior de los municipios; sin embargo, los procedimientos demuestran que facilita el liderazgo de los administradores y directivos para descentralizar el trabajo y hacer dinámico la participación de los trabajadores, induce a desarrollar programas de capacitación y la necesidad de trabajar cooperativamente, en equipo todos los empleados.

**La teoría de la gestión administrativa:** Carmina et al. (2023) destacan que fue propuesta por Henri Fayol, desarrollado a partir del estudio con gerentes de una organización, teorizó que dentro la gestión administrativa se deben practicar la iniciativa, para que los empleados trabajen con libertad a fin que sus responsabilidades se cumplan sin órdenes ni presiones; equidad, implica que todos los trabajadores al interior de la organización deben ser tratados por igual, cadena institucional, que busca un control de cumplimiento de actividades a través de la comunicación, precisando que no hay reglas específicas para el mando y que cada trabajador cumple con las acciones que demanda el trabajo; remuneración personal, enfatiza que no solo es necesario para el cumplimiento de objetivos la remuneración o pago, sino que debe de estimularse los niveles de desempeño alcanzado por cada trabajador; unidad de dirección, destaca que es importante que haya solo un gerente en cada área, dirección o departamento, que coordine activamente con el equipo

de trabajo y concretizar una sola meta; disciplina, enmarcada en una estricta práctica de valores; división del trabajo, estrictamente organizada en equipos según conocimientos y habilidades para simplificar el trabajo; además resaltó los principios de autoridad y responsabilidad, así como la descentralización del desarrollo de actividades. Los principios descritos, serían fundamentales para emprender un trabajo articulado y descentralizado en las municipalidades, por ser instituciones que necesitan simplificar el proceso administrativo.

**Teoría de las relaciones humanas:** Trabajada por Elton Mayo, surgió a partir de los experimentos emprendidos en post de la mejora productiva, tuvo como finalidad la mejora de las condiciones laborales, en tiempo diario y los descansos correspondientes. En cada experimento fue hallando mayor rendimiento y desempeño de los trabajadores, con los resultados llegó a concluir que buena atención a los trabajadores, indujo a autovalorarse, teorizando que los trabajadores que se sienten motivados por quienes lo dirige e integra en equipos, logran mejores resultados. La teoría conduce a los municipios a desarrollar innovaciones en el desempeño laboral de los trabajadores, estimulando el empleo justo del tiempo en la jornada laboral y sobre todo distribuirlo en función de las necesidades de la respectiva municipalidad.

**Calidad.** Es la expectativa que tienen trabajadores sobre los desempeños logrados en el puesto de trabajo, en los usuarios es la expectativa que tienen sobre el servicio recibido en cualquier gerencia, área, dirección u oficina que, atendido la solicitud del servicio, se manifiesta en el cumplimiento del servicio tal como lo desea el cliente (Díaz y Salazar, 2021).

**Procedimientos administrativos.** Entendidos como actividades o trámites que realiza una determinada oficina de una municipalidad, es el recorrido que sigue una solicitud o expediente dentro de las diversas oficinas y su retorno correspondiente para ser comunicado al usuario sobre el estado del servicio solicitado (Cayotopa, 2023).

**Servicio municipal.** Son actividades de prestaciones establecidas por las municipalidades para atender problemas ambientales, de limpieza pública, agua, seguridad, tramites de documentos, etc. Son actividades que están al servicio de la población y que demanda atención oportuna (Ygnacio, 2023).

#### ***2.2.4. Enfoques de la gestión administrativa***

Realizar una adecuada gestión administrativa implica implementar estrategias que ayude a posicionar a una organización, entre los enfoques que orientan la buena gestión administrativa se destacan el enfoque estratégico y el enfoque de orientación de mercado (Verján et al., 2021).

**Enfoque de gestión estratégica.** Es la visión que debe asumir una organización para organizar el desarrollo de acciones que encaminen la consecución de objetivos. Verján et al. (2021) destacan que es la acción de establecer procesos de interacción para organizar la planificación estratégica de la institución, busca el rol protagónico a través del desarrollo del proyecto institucional, es allí donde se hace realidad el rol directivo del administrador o jefe de área, quienes son los encargados de conducir organizada y estratégicamente la institución, el rol protagónico de cada trabajador hace realidad las propuestas, atendiendo oportunamente las necesidades que demanda la institución y alcanzado los resultados correspondientes. En el campo municipal, la implementación estratégica es fundamental, ya que buscaría tener una visión y misión clara, que se exprese en objetivos estratégicos que orienten el desarrollo de planes estratégico que atiendan las necesidades de la población y que debe expresarse en un buen servicio.

**Enfoque de orientación de mercado.** Consiste en buscar tácticas, estrategias o métodos que permitan vulnerar las barreras comportamentales de los directivos o gerentes y las organizaciones deficientes en las instituciones. Verján et al. (2021) destacan que orientarse al mercado, demanda es ofrecer una nueva organización institucional, donde los directivos busquen los mecanismos que integre a los usuarios a fin de ser atendidos sus necesidades; para lograrlo se tiene que acabar con los comportamientos autoritarios de los administradores por comportamientos flexibles, actitudes que busquen posicionar a la institución dentro del ámbito que se desarrolla, fortalecer las competencias y capacidades de los trabajadores para apuntar a brindar servicios óptimos; el enfoque sugiere que las instituciones deben ser creativas e innovadoras en el campo administrativo, que los se refleje en trabajo realizado y en el logro de resultados. El enfoque sirve de horizonte a los municipios, quienes, a través de la comuna y las respectivas áreas, tendrían que dinamizar la administración, creando e innovando los procesos administrativos, a fin de atender y brindar servicio oportuno a la población usuaria.

### ***2.2.5. Dimensiones de la gestión administrativa***

De acuerdo con el estudio de Chiavenato (como se citó en Ochoa y Quispe, 2022), las dimensiones de la gestión administrativa son:

**Planificación.** Es el proceso que permite determinar de manera anticipada los propósitos que debe lograr una institución, demanda de establecer acciones para conseguir los resultados propuestos en los objetivos, implica que los directores de las áreas razonen en logros que quieren alcanzar, se caracteriza por utilizar procedimientos en la planificación de los procesos administrativos (Leal et al., 2011).

**Organización.** Es la dimensión que consiste en diseñar la estructura organizativa de los recursos humanos que cuenta la municipalidad, es la acción que permite integrar a los diversos trabajadores en función a los resultados que se pretenden alcanzar, busca trabajar de manera integrada y en equipo para utilizar adecuadamente los recursos y sobre todo interactuar para facilitar el servicio que necesitan los usuarios (Camarena, 2016).

**Dirección.** Es la dimensión que busca los mecanismos para dirigir una organización o administrar adecuadamente los recursos que tiene a su alcance, se destaca por promover las relaciones interpersonales del personal a su cargo, busca las buenas relaciones entre los subordinados y administrados, se destaca por promover el manejo del liderazgo para hacer que la organización tenga un buen clima institucional y sobre todo trabajen en función de las necesidades de sus clientes (Huerta et al., 2020).

**Control.** Es la dimensión que busca asegurar el logro de los resultados, consiste en verificar si se está concretizando lo planificado, si la organización está funcionando acorde a los objetivos propuestos y si estos están reflejados en resultados, permite determinar si las tres dimensiones anteriores están integradas en función a la actuación de los trabajadores y que si todos están aportando al logro de los objetivos según tiempos cronogramados (Escobar y otros, 2023).

### ***2.2.6. Gestión administrativa municipal***

Es el acto de establecer los procedimientos administrativos según la organización del municipio, está integrado a la planificación y la obtención de metas según la visiones y misiones que persigue los planes estratégicos institucionales, consiste en priorizar la

atención oportuna de las necesidades al corto y mediano plazo a través de un plan operativo institucional (Instituto Peruano de Economía, 2023).

**La administración municipal.** Es la integración de las diversas gerencias, áreas y direcciones que conforma una municipalidad, son las encargadas de planificar el trabajo y otorgamiento del servicio que necesita la población usuaria, está distribuida según sectores, su función principal es organizar y descentralizar la administración acorde a las demandas de servicio que necesita la población (Flores et al., 2022).

### **Aspectos Claves de la Gestión Administrativa Municipal**

**Organización y Planeamiento Estratégico.** Las municipalidades deben estructurarse de manera eficiente para atender las necesidades de la población. Esto incluye la planificación estratégica que permite un desarrollo armonioso y sostenido del territorio, así como el fortalecimiento de la gobernabilidad democrática (LP Derecho, 2023).

**Evaluación del Desempeño.** La evaluación del desempeño integral de los municipios es crucial para medir la eficacia en el cumplimiento de las metas de desarrollo. Esta evaluación considera la eficiencia en la provisión de servicios básicos como educación, salud y agua potable, y el cumplimiento de requisitos presupuestales definidos por la ley (DNP, 2022).

**Rendición de Cuentas y Transparencia.** La rendición de cuentas es fundamental para garantizar que los recursos públicos se utilicen de manera efectiva y transparente. Las municipalidades deben ser capaces de mostrar cómo se están utilizando los recursos y los resultados obtenidos, promoviendo así la confianza de la ciudadanía (CEPAL, 2023).

**Fortalecimiento de Capacidades Institucionales.** Herramientas como la Guía Consultiva de Desempeño Municipal ayudan a fortalecer las capacidades institucionales de las municipalidades. Esta guía ofrece un marco para diagnosticar la situación actual de la administración municipal y planificar acciones de mejora (INAFED, 2021).

**Gestión de Recursos y Servicios Públicos.** La gestión efectiva de los recursos y la prestación de servicios públicos son esenciales para mejorar la calidad de vida de los ciudadanos. Las municipalidades deben gestionar adecuadamente los ingresos y gastos, así como asegurar la provisión de servicios esenciales de manera eficiente (LP Derecho, 2023).

***Innovación y Modernización.*** La modernización de la gestión pública es necesaria para alcanzar mayores niveles de eficiencia. Esto implica adoptar nuevas tecnologías y metodologías que optimicen la administración pública y mejoren la atención a la ciudadanía (CEPAL, 2023).

**La gestión pública descentralizada.** Es un proceso que busca transferir competencias y recursos desde el gobierno central a entidades locales y regionales, con el objetivo de mejorar la eficiencia y la equidad en la prestación de servicios públicos. Este enfoque permite una mayor adaptación a las necesidades y contextos específicos de las diferentes regiones, promoviendo así un desarrollo más equilibrado y sostenible.

### **Aspectos Claves de la Gestión Pública Descentralizada**

***Eficiencia y Rendición de Cuentas.*** La descentralización facilita una gestión más cercana y eficiente de los recursos públicos, ya que los gobiernos locales tienen un mejor entendimiento de las necesidades específicas de su población. Además, la rendición de cuentas se fortalece al ser más directa y transparente, permitiendo un control social más efectivo sobre el uso de los recursos (CEPAL, 2023).

***Heterogeneidad y Desigualdades Territoriales.*** A pesar de los beneficios, la descentralización enfrenta desafíos significativos debido a las disparidades en capacidades institucionales y recursos entre las regiones. Estas desigualdades pueden afectar la implementación efectiva de políticas públicas y la calidad de los servicios ofrecidos (LP Derecho, 2023).

***Modelo de Gestión por Resultados.*** La gestión descentralizada se ha visto influenciada por modelos de gestión por resultados, que enfatizan la importancia de la efectividad y la eficiencia en el uso de los recursos públicos. Este enfoque se centra en garantizar que las acciones gubernamentales generen los mejores resultados posibles, integrando conceptos como costo/efectividad y rendición de cuentas (CEPAL, 2023).

***Gobernanza y Coordinación Interinstitucional.*** La implementación de una gestión pública descentralizada requiere una robusta estructura de gobernanza que facilite la coordinación entre diferentes niveles de gobierno y actores de la sociedad civil. Esto incluye la planificación conjunta, la supervisión, y el intercambio de información y

responsabilidades para asegurar la coherencia y efectividad de las políticas públicas (CEPC, 2023).

### **III. MÉTODOS**

#### **3.1. Tipo de investigación**

Fue de tipo básica, porque solo busca describir la información en función a lo manifestado por cada escrito; bibliográfico, porque según Hadi et al. (2023) este tipo de investigación busca analizar la información encontrada según contexto de la variable; contextualiza el entorno de la gestión administrativa, tal como se detalla en el referencial teórico (Arias, 2020).

#### **3.2. Método de investigación**

La investigación se trabajó bajo los lineamientos del método inductivo – deductivo y analítico- sintético.

Método inductivo – deductivo. Condujo a enfocar el trabajo de lo particular a lo general es decir que aborda el problema a nivel local, precisando el actuar de la administración de las municipalidades y sobre todo en la planificación y ejecución de actividades previamente programadas, mientras en lo inductivo, se contextualizó el problema de lo general a lo particular, es decir desde el ámbito mundial, latinoamericano, nacional, regional y local, dando origen a la formulación del problema y sus respectivos objetivos, a partir de los cuales se procedió a buscar la información y redactarlo siguiendo los procedimientos de la norma APA (Arias, 2020).

Luego de la identificación de la literatura se procedió a enfocar la realidad del problema de la gestión administrativa y la calidad del servicio a partir del análisis a los antecedentes, los cuales dan la luz de los procedimientos abordados según contexto de la investigación desarrollada.

Método analítico – sintético. Permitió analizar y sintetizar información acorde con la gestión administrativa de la municipalidad, sirvió para descomponer la categoría en sus partes, es decir la gestión administrativa se sintetizó y analizo desde el fondo de la planificación, organización, dirección y control; analizar cada subcategoría, sintetizando su proceder y su utilidad al interior de la gestión de la administración municipal, tal como lo plantea (Rodríguez y Pérez, 2017).

Por lo tanto, es importante precisar que el análisis y la síntesis son fundamentales para generalizar el actuar de cada problema de estudio. El aporte de este método, radica en la utilidad de las teorías citadas como fundamentos esenciales a la categoría y sus respectivas subcategorías de estudio.

### **3.3. Técnicas e instrumentos de recojo de datos**

La técnica que se utilizó para recoger la información teórica fue el análisis documental, consistió en identificar los contenidos que demandó el fundamento de la variable gestión administrativa con sus respectivas dimensiones, se caracteriza por precisar la consistencia correspondiente (Hadi et al., 2023).

El instrumento que se utilizó para registrar la información fue la ficha bibliográfica, que es una herramienta que permitió registrar la fuente bibliográfica según parámetros que demanda las citas textuales, para luego analizarla y registrarla en los antecedentes, el referente teórico y el método correspondiente siguiendo los lineamientos de la norma APA, RALE y el protocolo de redacción de trabajos académicos, dispuesto por la universidad.

#### IV. CONCLUSIONES TEÓRICAS

- En concordancia al objetivo general, la gestión administrativa es una variable que demanda procesos que conducen a utilizar adecuadamente los recursos que cuenta una organización a fin de obtener productos eficientes, permite que induce a los administradores de las organizaciones públicas a implementar estrategias que conduzcan desarrollar objetivos comunes, promoviendo el trabajo en equipo a fin de alcanzar las metas institucionales.
- Acorde al objetivo específico 1, la planificación es importante por ser el acto de identificar los problemas y posibles soluciones que viene sufriendo una empresa u organización, consiste en programar y dirigir el desarrollo de las actividades buscando el mejor provecho utilizando los medios y herramientas que tiene a su alcance para determinar de manera anticipada los propósitos que debe lograr una institución,
- Según el objetivo específico 2, la organización es importante, por ser una subcategoría de la gestión administrativa que consiste en diseñar estructuralmente el trabajo de los recursos humanos que laboran en la municipalidad; se caracteriza porque busca los mecanismos para integrar adecuadamente al personal en equipos de trabajo, a fin de alcanzar los resultados planificados.
- En cuanto al objetivo específico 3, la importancia de la dirección en el proceso administrativo, es vista como el proceso que sigue una organización para dirigir o administrar adecuadamente los recursos que tiene a su alcance, se destaca por promover las relaciones interpersonales del personal a su cargo, busca las buenas relaciones entre los subordinados y administrados, promueve el manejo del liderazgo para hacer que la organización busque el cumplimiento de resultados.
- Concretizando el objetivo específico 5, la importancia del control en la gestión administrativa, se manifiesta en asegurar el logro de los resultados, tiene como enfoques a la gestión estratégica y orientación de mercado, entre las teorías que lo fundamentan destacan la teoría de la gestión científica, gestión administrativa y relaciones humanas.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Acosta, K. L. (2022). *Gestión administrativa y calidad de servicio en el Gobierno Autónomo Descentralizado de la Municipalidad de Ambato* [Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio UTA. <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/35592/1/53%20ADP.pdf>
- Ahuja, L., Yépez, N. B. y Pedroza, Á. (2020). La relación entre la gestión de la calidad total (GCT) y gestión de la tecnología/I+D (GT/I+D) en empresas de manufactura en México. *Contaduría y Administración*, 65(1), 1-22. <https://doi.org/10.22201/fca.24488410e.2019.1698>
- Arias, J. L. (2020). *Proyecto de tesis. Guía para la elaboración*. Repositorio CONCYTEC. [https://repositorio.concytec.gob.pe/bitstream/20.500.12390/2236/1/AriasGonzales\\_ProyectoDeTesis\\_libro.pdf](https://repositorio.concytec.gob.pe/bitstream/20.500.12390/2236/1/AriasGonzales_ProyectoDeTesis_libro.pdf)
- Arias, J. L., Hogado, J., Tafur, T. L. y Vásquez, M. J. (2022). *Metodología de la investigación. El método ARIAS para realizar un proyecto de tesis*. Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Inudi Perú S.A.C. <https://doi.org/10.35622/inudi.b.016>
- Banco Interamericano de Desarrollo (2023). *Reunión de Alcaldes 2023: ¿Cómo financiar el desarrollo sostenible de ciudades?* BID Blogs. <https://blogs.iadb.org/ciudades-sostenibles/es/reunion-de-alcaldes-del-bid-2023-como-financiar-el-desarrollo-sostenible-de-las-ciudades/>
- Carmina, J. A., Villegas, V. P. y Buenaño, W. M. (2023). *La gerencia y los procesos administrativos en las instituciones públicas venezolanas*. *Ciencia Latina*, 7(1), 3409-3432. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v7i1.4663](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v7i1.4663)
- Cayotopa, K. Y. (2023). *Gestión administrativa para mejorar la calidad de servicio de la Municipalidad Distrital de José Leonardo Ortiz, Chiclayo - 2022* [Tesis de pregrado, Universidad Señor de Sipán]. Repositorio USS. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/10967/Cayotopa%20Bustamante%20Karen%20Yudith.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- Chiavenato, I. (2007). *Introducción a la teoría general de la administración*. McGraw Hill.  
<https://esmirnasite.files.wordpress.com/2017/07/i-admon-chiavenato.pdf>
- Comisión Económica para América Latina y el Caribe (CEPAL) (2023). Acerca de la gestión pública. Recuperado de <https://www.cepal.org>
- Centro de Estudios Políticos y Constitucionales (CEPC) (2023). Gestión directa y descentralizada de servicios públicos locales: encargo a medio propio o transferencia de competencias. Recuperado de <https://www.cepc.gob.es>
- Departamento Nacional de Planeación (DNP) (2022). *Desempeño Territorial*. Recuperado de <https://colaboracion.dnp.gov.co>
- Díaz, G. A. y Salazar, D. A. (2021). *La calidad como herramienta estratégica para la gestión empresarial*. *Podium*, 39, 19-36. <https://doi.org/10.31095/podium.2021.39.2>
- Flores, C. P., Alberto, R. O., Genma, F. Y., Capcha, J. C. y Ubillús, S. W. (2022). *Simplificación administrativa y calidad de servicio en municipios locales y provinciales del Perú: Una revisión sistemática*. *Ciencia Latina*, 6(6), 1099-11020. [https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i6.4180](https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i6.4180)
- Hadi, M. M., Martel, C. P., Huayta, F. T., Rojas, C. R. y Arias, J. L. (2023). *Metodología de la investigación. Guía para el proyecto de tesis*. Instituto Universitario de Innovación Ciencia y Tecnología Induci Perú S.A.C. <https://doi.org/10.35622/inudi.b.073>
- Instituto Peruano de Economía (2024). *Mitos Antiprogreso*. <https://www.ipe.org.pe/portal/mitos-antiprogreso/>
- Instituto Peruano de Economía (2023). *Los Gobiernos Locales Ejecutaron el 60% de su Presupuesto de Inversión Pública en el Periodo de Gestión 2019 - 2022*. <https://www.ipe.org.pe/portal/alcaldes-salientes-dejaron-de-invertir-s-40-000-mlls-en-4-anos/>
- Instituto Nacional para el Federalismo y el Desarrollo Municipal (INAFED). (2021). *Guía Consultiva de Desempeño Municipal*. Recuperado de <https://bit.ly/3N6OQGG>

- LP Derecho (2023). *¿Qué es la gestión pública municipal?*. Recuperado de <https://lpderecho.pe>
- LP Derecho (2023). *Proceso de descentralización peruano: Estado de la cuestión*. Recuperado de <https://lpderecho.pe>
- Márquez, L. E., Useche, L. M., Alcívar, S. G. y Vaca, G. G. (2023). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente en restaurantes del terminal Portoviejo*. *Ingeniería Industrial*, 44(1), 1-19. <http://scielo.sld.cu/pdf/rii/v44n1/1815-5936-rii-44-01-23.pdf>
- Mejía, D. X. (2023). *Gestión administrativa y la calidad de servicio en el GAD Municipal de Pangua en el periodo 2019-2023* [Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Cotopaxi]. Repositorio UTC. <http://repositorio.utc.edu.ec/bitstream/27000/9973/1/MUTC-001410.pdf>
- Minta, L. F. y Feijó, T. E. (2022). *Gestión operativa-administrativa en la calidad de servicio de transporte interprovincial en la Terminal del Cantón Salcedo*. *Digital Publisher*, 8(1-1), 144-154. <https://doi.org/10.33386/593dp.2023.1-1.1613>
- Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo (2023). *Gestión Descentralizada*. Recuperado de <https://www2.trabajo.gob.pe>
- Organización de las Naciones Unidas (2023). *La Agenda para el Desarrollo Sostenible*. <https://www.un.org/sustainabledevelopment/es/development-agenda/>
- Pando, C. I. (2019). *Influencia de la gestión administrativa en la calidad de servicio al usuario externo en el Hospital de ESSALUD, Cajamarca 2019* [Tesis de pregrado, Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo]. Repositorio UPAGU. [http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/1043/TESIS\\_revisado-Empastado.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.upagu.edu.pe/bitstream/handle/UPAGU/1043/TESIS_revisado-Empastado.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Peralta, M. E., Horna, E., Horna, E. y Heredia, F. D. (2023). *Gestión administrativa en unidades de gestión educativa: Una revisión de literatura*. *Educación*, 47(1), 1-12. <https://doi.org/10.15517/revedu.v47i1.49904>

- Pérez, W. E., Serrano, J. F., Colcha, R. V. y Moreno, M. C. (2022). *Gestión administrativa y calidad de servicio de acuerdo a la normativa legal. Polo del Conocimiento*, 7(2), 1077-1088. <https://doi.org/10.23857/pc.v7i1.3634>
- Picado, A. y Sergueyevna, N. (2020). *La gestión empresarial en las micro, pequeñas, medianas empresas. Revista Científica de FAREM-Estelí*, 97-114. <https://doi.org/10.5377/farem.v0i0.11610>
- Polo, Y. V. (2022). *Gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad Distrital de Paucas - Ancash, 2022* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/107172/Polo\\_AYV-Sánchez\\_IYD-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/107172/Polo_AYV-Sánchez_IYD-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- CGLU. (2022). *Gobernanza y transformación local hacia la sostenibilidad*. [https://gold.uclg.org/sites/default/files/field-document/uclg-gold-vi\\_es\\_libro.pdf](https://gold.uclg.org/sites/default/files/field-document/uclg-gold-vi_es_libro.pdf)
- Quiroz, J. R. (2022). *El nivel de gestión de la Municipalidad Provincial de Chota: Una metodología para gobiernos locales. Industria Data*, 25(1), 79-90. <https://doi.org/10.15381/idata.v25i1.20870>
- Rojas, C., Niebles, W., Pacheco, C. y Hernández, H. G. (2020). *Calidad del servicio como elemento clave de la responsabilidad social en pequeñas y medianas empresas. Información Tecnológica*, 31(4), 221-232. <https://doi.org/10.4067/S0718-07642020000400221>
- Saldaña, A. M. (2021). *Gestión administrativa y la calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Cutervo, Cajamarca 2021* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/73267/Saldaña\\_CAM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/73267/Saldaña_CAM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Saldivar, J. D. (2023). *Gestión administrativa y calidad de servicio de los trabajadores en una municipalidad distrital de Lima, 2023* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV.

[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/126657/Saldivar\\_LJD-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/126657/Saldivar_LJD-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Silva, J. G., Macías, B. A., Tello, E. y Delgado, J. G. (2021). *La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: Un estudio de caso de una empresa comercial de México*. *Ciencia UAT*, 15(2). <https://doi.org/10.29059/cienciauat.v15i2.1369>

Verján, R., Woo, M. G. y García, D. (2021). *Afinando la estrategia: Los enfoques de la Gestión Administrativa y la orientación de Mercado*. *Revista Mexicana de Investigación Educativa*, 4(2), 29-35. <https://doi.org/10.37979/afb.2021v4n2.92>

Ygnacio, R. M. (2023). *Gestión administrativa en la calidad de servicio en una unidad de gestión educativa local de Cajamarca, 2023* [Tesis de pregrado, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/121361/Ygnacio\\_CR-M-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/121361/Ygnacio_CR-M-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

## ANEXOS

### ANEXO 1: FICHA BIBLIOGRÁFICA

Autor: Gabriel Alejandro Díaz Muñoz y Diego Alfredo Salazar Duque

Año: 2021

Título del Artículo: La calidad como herramienta estratégica para la gestión empresarial

Número: 39 páginas. 19 - 36

DOI: <https://doi.org/10.31095/podium.2021.39.2>

Los enfoques y puntos de vista de la gestión de calidad que han emitido diferentes autores son diversos, pero todos coinciden de manera unánime en el principio de que la calidad implica más que el sencillo cumplimiento de ciertas especificaciones y requerimientos que exige una normativa. Este término comprende según Cortés (2017), la implantación de un conjunto de acciones planificadas y sistemáticas que son necesarias para proporcionar la confianza adecuada al consumidor de que un producto o servicio cumple los requisitos dados sobre la calidad. (página 22)

Anexo 2: REPORTE TURNITIN

## PROBLEMÁTICA DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LAJAS - 2024

### INFORME DE ORIGINALIDAD



### FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>repositorio.uct.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>6%</b>
<b>2</b>	<b>hdl.handle.net</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>3</b>	<b>repositorio.utc.edu.ec</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>

Excluir citas      Activo  
Excluir bibliografía      Activo

Excluir coincidencias < 1%