

**UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN**  
**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**  
**ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**



**T E S I S**

**Los documentos técnicos normativos y la gestión administrativa en la  
Municipalidad Provincial Daniel Carrión, Pasco-2021**

**Para optar el título profesional de:**

**Licenciado en Administración**

**Autores: Bach. Evelyn Lerilaura CARBAJAL HUAMAN**

**Bach. Joel Antonio TRAVEZAÑO VALLE**

**Asesor: Dr. Otto MENDIOLAZA ZUÑIGA**

**Cerro de Pasco – Perú – 2022**

**UNIVERSIDAD NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA DE FORMACIÓN PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**



**T E S I S**

**Los documentos técnicos normativos y la gestión administrativa en la**

**Municipalidad Provincial Daniel Carrión, Pasco-2021**

**Sustentada y aprobada ante los miembros del jurado:**

---

Dr. José Luis GUERRERO FEBRES  
PRESIDENTE

---

Mg. Luz del Carmen MUÑOZ CORNEJO  
MIEMBRO

---

Mg. Juan Antonio RICALDI BALDEON  
MIEMBRO

## **DEDICATORIA**

A Dios, por este espacio y momento y trascendental para mí por cumplir con un objetivo en nuestra vida personal, e inicio del proceso profesional, esto no podría haberse cumplido sin el valioso apoyo y soporte constante de nuestros padres y de toda mi familia, que con sus permanentes acciones de motivación moral y material permitieron llegar a este instante muy esperado por nosotros y todos los que creyeron en este logro, ahora toca servir a los demás, como resultado de nuestro aporte en la organización donde me toque colaborar.

## **AGRADECIMIENTO**

Este es el momento exacto y preciso para manifestar nuestro gran reconocimiento a nuestra alma mater la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión, forjadora de profesionales de diferentes carreras, pero en especial nuestro agradecimiento a la Facultad de Ciencias Empresariales, en la cual hemos transitado cinco años de estudios en sus diferentes aulas con una variedad de momentos inolvidables tales como compartir experiencias con nuestros colegas y recibir conocimientos de cada uno de nuestros docentes, recomendaciones para ser en primera instancia mejores personas y consecuentemente profesionales con capacidades y competitivos, que luego tendremos que ir demostrando en las organizaciones en las que nos toque desarrollarnos, practicando la honestidad y desenvolviéndonos con ética, en cada una de nuestras actuaciones, y así llevar en alto nuestro glorioso nombre de nuestra alma mater inmortalizado en el mártir de la medicina peruana.

No es menor los recuerdos de haber compartido grandes y extensas jornadas académicas, de investigación y de responsabilidad social, convirtiéndonos en el día a día lo que hoy terminamos siendo: profesionales de la carrera de la Ciencias de la Administración, íntegros, comprometidos, y con un alto espíritu de solidaridad, algunos valores que practicamos en nuestra comunidad universitaria

Especial reconocimiento a la Municipalidad Provincial de Daniel Carrión por concedernos la oportunidad de acogernos como practicantes, y que a partir de ello surge la posibilidad de desarrollar este trabajo de investigación, con el apoyo de sus directivos, funcionarios y demás colaboradores.

## RESUMEN

Nuestro país desde hace muchas décadas está sumido en una serie de crisis de diferente índole: política, social, económica, etc. que trae como consecuencia entre otros aspectos, también una crisis de valores en nuestras diferentes organizaciones tanto públicas como privadas. Todo ello se ve refleja en los índices de corrupción que campea en los diferentes niveles de los poderes del estado, así como también en las diversas organizaciones del estado nacional y subnacionales, trayendo como consecuencia una percepción negativa por parte de la población con respecto a los servicios que se prestan a la colectividad y usuarios.

Sin embargo, debemos precisar que, en la administración pública existen documentos técnico normativos que vienen a ser instrumentos de gestión, y que, si estuvieran actualizadas, y se aplicaran en concordancia a lo que establece el espíritu de la ley y las normas, se tendría mejor performance repercutiendo en una mejor gestión administrativa, y por ende el mejoramiento continuo de las diversas instituciones del aparato estatal.

Los documentos técnicos normativos se crearon para afianzar ordenar y mejorar la gestión institucional, pero lamentablemente son instrumentos que no se les da la debida importancia ni aplicabilidad, por lo mismo que intentamos relacionar con la gestión administrativa y revertir aquello de la percepción negativa que tiene la colectividad en relación a los resultados de gestión en la gran mayoría de las instituciones públicas. Por tanto, tomando como referencia a la Municipalidad Provincial de Daniel Carrión se intenta proponer sugerencias que incidan positivamente en pros de una nueva imagen institucional.

**Palabras clave:** Documentos técnico normativos, gestión administrativa

## ABSTRACT

For many decades our country has been immersed in a series of crises of different kinds: political, social, economic, etc. which brings as a consequence, among other aspects, also a crisis of values in our different organizations, both public and private. All of this is reflected in the corruption indices that prevail at the different levels of state powers, as well as in the various national and subnational state organizations, resulting in a negative perception by the population regarding the services provided to the community and users.

However, we must specify that, in the public administration, there are normative technical documents that become management instruments, and that, if they were updated, and applied in accordance with what is established by the spirit of the law and the regulations, there would be better performance resulting in better administrative management, and therefore the continuous improvement of the various institutions of the state apparatus.

The normative technical documents were created to strengthen order and improve institutional management, but unfortunately, they are instruments that are not given due importance or applicability, for the same reason that we try to relate to administrative management and reverse that of the negative perception that the community in relation to management results in the vast majority of public institutions. Therefore, taking as reference the Provincial Municipality of Daniel Carrión, we try to propose suggestions that have a positive impact on the pros of a new institutional image.

**Keywords:** Normative technical documents, administrative management

## INTRODUCCIÓN

Con gran satisfacción y el respeto correspondiente, ponemos a consideración del honorable Jurado calificador la tesis intitulada: **“Los documentos técnicos normativos y la gestión administrativa en la Municipalidad Provincial Daniel Carrión, Pasco-2021”** El presente trabajo de investigación desarrollado en la Municipalidad Provincial de Daniel Carrión busca y propone relacionar los documentos técnicos normativos con la gestión administrativa, y así demostrar la posibilidad de mejorar los resultados de gestión que signifiquen cumplir con la misión organizacional, y que se traduzcan concretamente en la satisfacción de los usuarios y población respecto a los servicios que oferta este municipio. Para ello sería necesario la aplicación de estos instrumentos de gestión, previa a su actualización, modernización, y puesta a disposición de la gestión.

En tal sentido el desarrollo de la presente investigación, se centra en la estructura establecida mediante el Reglamento de grados y títulos de la Universidad y que en conclusión se resume a continuación.

En el Capítulo I, Problema de Investigación, se describe partiendo de lo general a lo particular, para luego determinar el problema, delimitar la investigación, y formular el problema y objetivo a nivel general y específico.

En el capítulo II, Marco Teórico, en esta instancia se indaga antecedentes, para fortalecer la investigación en mención, luego se sistematiza las teorías en relación a las variables de estudio, seguidamente se formula las hipótesis, culminando con la operacionalización de las variables y definición de terminología relacionada al tema.

En el Capítulo III, Metodología y Técnicas de Investigación, es en este acápite establecemos el tipo, método y diseño de la investigación, asimismo las técnicas e instrumentos de recolección y procesamiento de datos. Finalmente

En el capítulo IV, se precisa la descripción del trabajo de campo, el análisis e interpretación de los resultados, la prueba de hipótesis y las conclusiones y recomendaciones.

Los autores



## INDICE

**DEDICATORIA**

**AGRADECIMIENTO**

**RESUMEN**

**ABSTRACT**

**INTRODUCCIÓN**

### **CAPÍTULO I**

#### **PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

1.1. Identificación y determinación del problema.....	1
1.2. Delimitación de la investigación.....	5
1.3. Formulación del Problema.....	5
1.3.1. Problema General:.....	5
1.3.2. Problemas Específicos:.....	5
1.4. Formulación de Objetivos.....	6
1.4.1. Objetivo General:.....	6
1.4.2. Objetivos Específicos:.....	6
1.5. Justificación de la investigación.....	6
1.6. Limitaciones de la investigación.....	7

### **CAPITULO II**

#### **MARCO TEÓRICO**

2.1. Antecedentes de estudio.....	9
2.2. Bases teóricas - científicas.....	16
2.3. Definición de términos básicos.....	31
2.4. Formulación de hipótesis.....	33
2.4.1. Hipótesis General.....	33
2.4.2. Hipótesis específicas.....	33
2.5. Identificación de variables.....	34
2.6. Definición operacional de variables e indicadores.....	34

### **CAPITULO III**

#### **METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN**

3.1. Tipo de investigación.....	35
3.2. Nivel de investigación.....	35
3.3. Métodos de investigación.....	35

3.4. Diseño de investigación .....	36
3.5. Población y muestra .....	36
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	37
3.7. Selección, validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación. ....	38
3.8. Técnicas de procesamiento y análisis de datos .....	38
3.9. Tratamiento Estadístico.....	38
3.10. Orientación ética filosófica y epistémica .....	38

## **CAPITULO IV**

### **RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

4.1. Descripción del trabajo de campo .....	39
4.2. Presentación, análisis e interpretación de resultados obtenidos.....	39
4.3. Prueba de Hipótesis.....	67
4.4. Discusión de Resultados .....	72

### **CONCLUSIONES**

### **RECOMENDACIONES**

### **REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS**

### **ANEXO**

## **CAPÍTULO I**

### **PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

#### **1.1. Identificación y determinación del problema**

La problemática que se vive en el mundo en relación a la cosa pública o la administración pública es por decir de alguna manera reiterativo, similar, y pendiente de tomar acciones concretas, viables, sustentables y sostenibles, de manera que traducidas en políticas públicas éstas puedan llegar de manera objetiva a la generación de valor público en beneficio de la ciudadanía quienes demandan permanentemente una serie de necesidades, que los gobiernos están en la obligación de ofertarles y con los buenos resultados mejorar en forma constante la calidad de vida de sus pobladores o usuarios. De la información que circula en diferentes medios indican que, luego de haber recepcionado comentarios de personas vinculadas a la administración pública y sociedad civil en España y Latinoamérica en la que señalan comentarios de la casuística experimentada en su país, y de ello se desprende algunos desafíos que deben afrontar los gobiernos tendientes a mejorar la gestión del estado las mismas que podrían traducirse en

las siguientes líneas de desarrollo y que finalmente se puede precisar como líneas de acción para la mejora.

La administración 4.0. y que está relacionada con el gobierno electrónico y uso intensivo de las TIC, para ello debe priorizarse los recursos financieros para implantar en la gestión pública, de manera que pueda entrelazarse el derecho ciudadano con la administración pública por medios electrónicos, tendientes a la prestación de los servicios de manera oportuna, ágil y reduciendo los costos atribuidos a los usuarios.

La administración abierta, que signifique la generación y apertura de confianza del binomio estado-ciudadano, y que contribuya a la lucha frontal contra la corrupción, profesionalizar el servicio civil público, y sobre todo fortificar la rendición de cuentas en forma periódica y de manera clara y transparente y comprensible para el ciudadano de a pie para afianzar la credibilidad de las acciones públicas.

La administración comprometida, fundamentalmente con respecto a la calidad, costo y oportunidad de los servicios que la sociedad requiere, para ello será necesario la participación de las acciones de control que sean necesarias, por los órganos competentes, tendientes a obtener eficiencia, eficacia y efectividad en la gestión pública.

La administración fácil, que en resumen signifique la desburocratización y simplificación de procedimientos, las mismas que deben tender a una gestión por procesos haciendo uso de la tecnología y así reducir drásticamente las brechas digitales que aun persisten tanto en la administración pública como en la sociedad civil.

La administración humana, que puede traducirse en humanizar la gestión, ello está referido a que las personas que tienen contacto directo con los usuarios deben tener un alto grado de vocación de servicio, de tal manera que su función, lo desarrollen con pasión, con celeridad, y centrado en el ciudadano, quien en última instancia determinará si se ha logrado la generación de valor público a los resultados de la gestión.

La administración pública en el Perú, recoge en buena medida las líneas de acción descritas en párrafos previos, y están traducidas en la política nacional de modernización de la gestión pública, además el estado tiene diversas herramientas que aplicadas coherentemente ayudan a alcanzar resultados óptimos en todas las instituciones públicas del país, estas herramientas son denominadas por los especialistas como: documentos técnico normativos, documentos normativos de gestión institucional, o simplemente documentos de gestión pública.

En el caso peruano, se han dictado una serie de normativas que establece la formulación, aprobación, difusión y actualización de los diversos documentos técnicos normativos, y que es de aplicación obligatoria sino de todos, de la gran mayoría de institución del estado, y mediante ellas buscan por ejemplo, una adecuada organización y funciones a cumplir por la entidad y sus diferentes unidades orgánicas que la componen, delimitando responsabilidades y líneas de coordinación entre las mismas (ROF), del mismo modo precisan las funciones a cumplir incluyendo los requisitos mínimos exigidos por cada cargo y luego la ubicación dentro de la estructura organizacional. (MOF), así también se valorizan en términos de presupuesto cargo por cargo, se determina la cantidad necesaria de personas para ocupar las plazas establecidas tendiente al normal funcionamiento

de cada entidad (CPE). La administración pública hace uso además de una serie de documentos técnicos normativos que se complementan a las ya descritas en forma sintética líneas arriba, y no por ello menos importantes, dentro de las cuales solo señalaré como: el manual de clasificador de cargos; el manual de perfil de puestos; el manual de procesos; el manual de operaciones; el reglamento interno; el texto único de procedimientos administrativos, etc.

Los documentos técnico normativos deberían tener como objetivo gestionar con eficiencia y eficacia las instituciones del estado, y que signifique resultados positivos especialmente en los usuarios y ciudadanía en general y como consecuencias el desarrollo del país, sin embargo, la realidad vista desde diferentes ángulos difiere de las cuestiones normativas que dicta el gobierno en torno a los documentos señalados, esto se traduce en algunas de las carencias en la gestión pública en nuestro país y que es de dominio público, pues es notorio en el día a día por parte de la ciudadanía las deficiencias en la prestación de los servicios públicos, y que ello genera el descontento de la gran mayoría de usuarios, el cual incide en una percepción negativa con respecto a los resultados reales de la gestión pública que sea beneficioso para la ciudadanía y población necesitada de satisfacción de sus necesidades básicas que espera permanentemente sean otorgados por el aparato estatal. Estas insuficiencias se replica en el ámbito nacional, regional y local, de tal manera que la ciudadanía desconfía de la clase política y funcionarios públicos, que a la fecha no dan la talla con respecto a trabajar, legislar, y gestionar en beneficio de la gran mayoría que sigue esperando gestores que trasciendan en cambiar la historia, y que ésta debe ser reflejada en el éxito de la gestión real y palpable y no disfrazada de datos y números que no reflejan la realidad de los hechos. La Municipalidad provincial

de Daniel Carrión, no es ajena a la problemática descrita, por lo que es el interés de desarrollar este trabajo de investigación.

## **1.2. Delimitación de la investigación**

### a) Delimitación espacial

La investigación se desarrolla en la Municipalidad Provincial de Daniel Carrión, Pasco

### b) Delimitación temporal

La investigación corresponde al año 2021

### c) Delimitación social

La presente investigación coadyuva a impulsar la aplicación adecuada de los documentos técnicos normativos por parte de los directivos y personal de la Municipalidad Provincial Daniel Carrión y mejorar la gestión administrativa

### d) Delimitación conceptual

Documentos técnicos normativos:

Gestión administrativa:

## **1.3. Formulación del Problema**

### **1.3.1. Problema General:**

¿De qué manera los documentos técnicos normativos inciden en la gestión administrativa, en la Municipalidad Provincial Daniel Carrión, Pasco-2021?

### **1.3.2. Problemas Específicos:**

- a) ¿Cuál es la relación que existe entre el Reglamento de Organización y Funciones y la gestión administrativa en la Municipalidad provincial Daniel Carrión, pasco-2021?

- b) ¿Cuál es la influencia del Manual de Organización y Funciones, en la gestión administrativa en la Municipalidad Provincial Daniel Carrión, Pasco-2021?
- c) ¿De qué manera el Cuadro de Puestos de la Entidad incide en la gestión administrativa en la Municipalidad Provincial Daniel Carrión, Pasco-2021?

#### **1.4. Formulación de Objetivos**

##### **1.4.1. Objetivo General:**

Determinar la forma en que los documentos técnicos normativos inciden en la gestión administrativa en la Municipalidad Provincial Daniel Carrión, pasco-2021

##### **1.4.2. Objetivos Específicos:**

- a) verificar la relación que existe entre el Reglamento de Organización y Funciones y la gestión administrativa en la Municipalidad Provincial Daniel Carrión, pasco-2021.
- b) Establecer la influencia del Manual de Organización y Funciones en la gestión administrativa de la Municipalidad Provincial Daniel Carrión, Pasco-2021.
- c) Determinar la incidencia del Cuadro para asignación de personal en la gestión administrativa de la Municipalidad Provincial Daniel Carrión, Pasco-2021.

#### **1.5. Justificación de la investigación**

La performance de un alto porcentaje de instituciones del estado, a decir de los usuarios, es aun insatisfactorio, hay gran demanda social de necesidades sin poder ser atendidas con celeridad y oportunidad, para la sociedad que



continua esperando efectividad, simplicidad y agilidad en el otorgamiento de los servicios que cualquier institución del estado está obligada a cumplir, en este contexto la presente investigación pretende explicar cómo es que la aplicación de los documentos normativos de gestión, ayudaría y contribuirían a lograr una mejor gestión en la Municipalidad provincial Daniel Carrión, en beneficio de la población y usuarios, de tal manera que se alcance lo estipulado en las políticas de modernización del estado y es que todo esfuerzo de la administración público este centrado en el ciudadano, y lograr aquello que es esquivo hasta ahora, la generación o propuesta de valor público, la misma que debe ser palpado por la ciudadanía en general, de tal manera tengamos usuarios satisfechos, en consecuencia llevemos al desarrollo de nuestra localidad en principio, luego de nuestra región y de nuestro país en general.

Se espera entonces, que las conclusiones de esta investigación, sean prometedoras e importantes, para que la comuna despliegue y aplique, en razón de que es necesario generar una moderna gestión que este al servicio del ciudadano y de las grandes mayorías.

#### **1.6. Limitaciones de la investigación**

El desarrollo de las investigaciones, especialmente aquellas que son autofinanciadas por el propio autor, por lo general afronta una serie de limitaciones que se explica brevemente a continuación:

- ✓ Los costos que se asumen en términos monetarios, es el primer problema que de alguna manera limita el desarrollo de esta investigación, más aún teniendo en cuenta que la ubicación de la entidad motivo del desarrollo del mismo esta en una provincia de la región Pasco, y ello genera mayor inversión, sin embargo el interés de ahondar la problemática en torno a la

aplicación de los documentos técnicos normativos para mejorar la gestión, hace que se pueda hacer todos los esfuerzos que sean necesarios, e intentar generar propuestas para la mejora continua.

- ✓ Otra de las limitaciones está referida a que es un tema que cuenta con pocos trabajos de investigación al respecto, tal es así que no se han encontrado antecedentes en el ámbito regional, y en el ámbito nacional e internacional muy poco, aun así, debemos persistir, porque sabemos que en la vida se deben vencer los obstáculos y lograr objetivos que se trazan en todo ámbito.
- ✓ Finalmente, sumidos en la coyuntura de la pandemia mundial, no ha sido posible visitar bibliotecas e instituciones en las que hayamos podido encontrar información relevante para nuestra investigación, y aun así hemos intentado hacer nuestro mejor esfuerzo para lograr con el cometido.

## **CAPITULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1. Antecedentes de estudio**

Los documentos técnico normativos de gestión institucional, son un conjunto de una serie de documentos que se convierten en herramientas de gestión, que regulan, organizan, dan lineamientos y precisan las actuaciones de las unidades orgánicas y colaboradores para el desarrollo de sus funciones de forma diligente y efectiva, de manera que se logre la estandarización normativa para toda la administración pública proporcionando en el servicio simplicidad, agilidad, en beneficio de la población usuaria de los servicios que presta el estado por medio de la municipalidad. Sin embargo, estando pendiente el uso adecuado de estos es necesario tomar conocimiento de algunos antecedentes similares para desarrollar y resolver en alguna medida la problemática propuesta. Presentamos entonces algunos antecedentes similares a continuación:

Mego (2021) en su tesis: Gestión administrativa para optimizar los procesos técnicos en la subdirección de conservación de provias nacional,

investigación en la que utilizó el método descriptivo explicativo y cuya muestra fue de 51 colaboradores entre profesionales, analistas y asistentes que laboran en dicho organismo, y habiéndose investigado dos variables: gestión administrativa y procesos técnicos, luego una de las conclusiones que esta en relación a nuestro trabajo de investigación es la siguiente:

Se ha determinado que de acuerdo a la prueba de hipótesis específica 1, el valor chi cuadrado es de 15.917 con 4 grados de libertad y un valor de significancia de 0.003, como este valor es inferior a 0.05 podemos afirmar que existen razones suficientes para rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna donde “Las adecuadas técnicas de la gestión administrativa, si permiten el desarrollo eficiente de las actividades de los procesos técnicos en la Subdirección de Conservación de Provias Nacional durante el periodo 2019”, las técnicas de la gestión administrativa permiten el desarrollo de actividades de los procesos técnicos ya que mediante esta acción se obtiene la eficiencia y efectividad dentro de la Entidad, así también permite el cumplimiento de las metas planteadas por la Dirección.

Se ha determinado que de acuerdo a la prueba de hipótesis específica 2, el valor chi cuadrado es de 11.083 con 4 grados de libertad y un valor de significancia de 0.026, como este valor es inferior a 0.05 podemos afirmar que existen razones suficientes para rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna donde “El eficaz uso de los instrumentos de la gestión administrativa, incide en el cumplimiento de las normas de los procesos técnicos en la Subdirección de Conservación de Provias Nacional durante el periodo 2019”, permitiendo que estos documentos técnico normativos regulan el funcionamiento de la entidad de manera integral, incluyendo entre ellas a los Reglamentos de

Organización y Funciones (ROF) los Manuales de Organización y Funciones (MOF), el llamado Cuadro para Asignación de Personal (CAP), así como el Presupuesto Analítico de Personal. (p. 59-60)

Esta conclusión hace notar que, los documentos técnicos normativos tienen incidencia significativa en los resultados óptimos de la gestión, por lo tanto, regulan el accionar y la toma de decisiones de los gestores institucionales cumpliendo las disposiciones emitidas en dichas herramientas de gestión.

López (2020) en su tesis: Instrumentos de gestión administrativa y contratación de personal en la Municipalidad Distrital de Castilla, Piura, en la que utilizó el método de naturaleza básica, de diseño no experimental correlacional, con una muestra de 40 servidores públicos de la municipalidad en mención, con las variables de estudio: instrumentos de gestión administrativa y contratación de personal, para finalmente arribar a las siguientes conclusiones:

Se ha identificado el nivel de los instrumentos de gestión administrativa en la municipalidad distrital de Castilla, y los funcionarios ediles en un 78% los califican en un nivel medio o regular, advirtiéndose de los resultados que se evidencia dificultad en dicha dimensión, por lo tanto, debe ser mejorada.

Se ha evaluado la contratación de personal en la municipalidad distrital de Castilla, y sus funcionarios en un 85%, la califican en el nivel medio o regular, advirtiéndose de los resultados que se evidencia dificultad en dicha dimensión por lo tanto debe ser mejorada.

Se ha establecido el grado de relación que existe entre los instrumentos de gestión administrativa y la contratación de personal en la municipalidad distrital de Castilla, Piura, determinándose que la correlación de Pearson es positiva

moderada, puesto que es igual a 0.681 estando cerca de 1; siendo así, es significativa, dado que el Sig. (Bilateral) es menor que 0,05. (p. 27)

Los resultados de las conclusiones nos dan a entender que los documentos de gestión deben ser revisados y actualizados y por lo tanto establecer una mejora continua, toda vez que la normatividad permanentemente se va modificando, además hace notar que dichos documentos actualizados sirven y ayudan significativamente en la mejora de los procesos y procedimientos.

Choque (2019) en su tesis: Implementación de documentos normativos y de gestión en el Gobierno Regional de Arequipa para la gestión del riesgo de desastres y su incidencia en la atención de emergencias, 2019. En la que utilizó el método cuantitativo y longitudinal, de tipo descriptivo y explicativo, con una muestra de 65 servidores públicos del Gobierno Regional de Arequipa, estudiándose dos variables: documentos normativos y la gestión del gobierno regional, llegando a concluir lo siguiente:

Se evidencia que en el Gobierno Regional de Arequipa no existe una adecuada gestión administrativa en la atención de emergencias, por la falta de documentos normativos y de gestión institucional que incorporen la gestión del riesgo de desastres, siendo necesaria su implementación para el desarrollo adecuado de la gestión reactiva, así como la gestión prospectiva y correctiva.

Que el Reglamento de Organización de Funciones del Gobierno Regional de Arequipa no ha incorporado la Gestión de Riesgo de Desastres (Ley N° 29664 SINAGERD y su reglamento), lo que ocasiona que algunas unidades orgánicas de la entidad no consideran la atención de emergencias y otros procesos de la gestión del riesgo de desastres dentro de sus competencias.

Ausencia de documentos normativos actualizados para la atención de emergencias y/o desastres, lo que impide a las diferentes unidades orgánicas del Gobierno Regional de Arequipa actuar articuladamente y de manera oportuna ante la ocurrencia de emergencias o desastres.

El Gobierno Regional de Arequipa, no dispone del Plan de Operaciones de Emergencias para la gestión reactiva, lo cual dificulta la respuesta oportuna y la adecuada gestión de recursos asignados. (p. 101)

Lo señalado en las conclusiones nos dan cuenta de que dificulta la atención de algunas actividades que cumplen cualquier unidad orgánica, si es que los documentos de gestión institucional no están elaborados integralmente, o en su defecto no han sido actualizados por cualquier circunstancia organizacional que conlleve a modificar dichos documentos por ser de gran importancia para una gestión de éxito. Por tanto, urge tomar medidas urgentes especialmente en la actualización permanente de los documentos técnicos normativos.

Dávila (2016) en su tesis: Efectividad de las herramientas de gestión para mejorar el servicio al usuario en el área de la sub gerencia de obras públicas y convenios de la municipalidad provincial de Chiclayo. Investigación que fue aplicado con el método descriptivo no experimental, con una muestra de trabajadores de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, habiéndose investigado dos variables: calidad del servicio y herramientas de gestión, luego llegó a las siguientes conclusiones:

El grado de satisfacción de los administrados, sobre los servicios Prestados por la SGOPyC de la MPCH, según la encuesta aplicada, en cuanto a contenido es a nivel regular, pero no es eficiente, es decir, podría mejorar en

cuanto el funcionario y/o servidor público actualice sus conocimientos y asuma el compromiso laboral por el cual está desempeñando el papel que le corresponde en el área. El grado de satisfacción de los administrados sobre los servicios prestados por la SGOPyC de la MPCH, según la encuesta aplicada, en cuanto a tiempo estimado en responder sus requerimientos y/o solicitudes, es calificado como Deficiente, por responder fuera de los plazos legales establecidos. Esto debido al poco conocimiento que tienen de las mismas, por no saber aplicar la herramienta de gestión adecuada eficazmente.

A través del análisis del contenido de cada una de las herramientas de gestión aplicadas en la SGOPyC de la MPCH, podemos determinar que es necesario actualizarlas y enmarcarlas de acuerdo a cada realidad Municipal, teniendo en cuenta que no es lo mismo una Municipalidad Distrital que una Provincial. Además, es necesario establecer una estructura orgánica adecuada, que permita distribuir a cada funcionario y/o servidor público una materia específica a resolver.

La efectividad de las herramientas de gestión para mejorar la calidad del servicio prestado por el área de la SGOPyC de la MPCH, radica básicamente en dos cosas: Primero que el funcionario y/o servidor público esté ampliamente capacitado en las materias que resuelve y segundo: Que aplique sus conocimientos adquiridos de acuerdo al caso concreto dentro del plazo legal señalado por la norma. (p. 96)

Estas conclusiones nos permiten corroborar la importancia que tienen los documentos normativos de gestión, siempre y cuando estén elaborados por personal especializado y conocedor de la materia, además que es recurrente manifestar que también deben ser actualizados cuando así se amerite, no siendo



así no cumplen Con el cometido por el cual existen cual es la ayuda en la toma de decisiones y la mejora de la gestión institucional.

Ticona (2013) en su tesis: diagnóstico del sistema de racionalización y su influencia en la gestión administrativa de la municipalidad distrital de Ilabaya, año 2010. una propuesta de un sistema de control. Su diseño de investigación es no experimental correlacional, su muestra es de 50 colaboradores de la Municipalidad Distrital de Ilabaya en la Región Puno, y se estudios dos variables: sistema de racionalización y la gestión administrativa, en sus conclusiones presentan lo siguiente:

El Sistema de Racionalización influye desfavorablemente en la Gestión Administrativa de la Municipalidad Distrital de Ilabaya, debido a que las políticas y los documentos de gestión institucional no garantizan coherencia, ni armonía a la gestión institucional.

Las políticas del Sistema de Racionalización no son óptimamente adecuadas, por lo que no permiten una eficiente Gestión Administrativa de la Municipalidad Distrital Ilabaya, año 2010, ya que no son tan claras y difundidas convenientemente, no guardan estrecha relación con los objetivos y fines de la entidad, y no incrementa significativamente la efectividad de la institución.

Los procedimientos para la elaboración del Reglamento de Organización y Funciones (ROF), influyen desfavorablemente en la Gestión Administrativa de la Municipalidad Distrital de Ilabaya, debido a que no permiten óptimamente la adecuada determinación de funciones que debe cumplir la entidad, como lo dispuesto en las normas sustantivas, los sistemas administrativos y las normas de aplicación general, cuando sea el caso.

Los procedimientos para la elaboración del Manual de Organización y Funciones (MOF), influyen desfavorablemente en la Gestión Administrativa de la Municipalidad Distrital de Ilabaya, debido a que no optimiza las relaciones de coordinación y control entre órganos, unidades orgánicas cuando corresponda.

Los procedimientos para la elaboración del Cuadro de Asignación de Personal, influyen desfavorablemente la Gestión Administrativa de la Municipalidad Distrital de Ilabaya, debido a que el contenido del CAP no se encuentra en su integridad de acuerdo a los criterios establecidos por la normatividad vigente.

La capacitación sobre el Sistema de Racionalización influye desfavorablemente en la Gestión Administrativa de la Municipalidad Distrital de Ilabaya, debido a que la capacitación sobre los documentos de Gestión Institucional es poco adecuada. (p. 117-118)

Estas conclusiones del autor descrito nos llevan a colegir que los documentos técnico normativos, no cumplen el rol diseñado en la normativa correspondiente, debido a que quienes están a cargo de su elaboración y actualización son personas que en alguna medida desconocen los lineamientos y aspectos técnicos a saber para la elaboración, aprobación, difusión y actualización, motivo por el cual es recomendable capacitarse con especialistas sobre estos documentos de gestión institucional.

## **2.2. Bases teóricas - científicas**

### **2.2.1. Documentos Técnico Normativos**

Se denomina así a todo documento que es aprobado por norma expresa de carácter interna cuyo propósito es dar a conocer información estandarizada referida a funciones, responsabilidades y atribuciones de carácter técnico

administrativos, y que esta alineados con los objetivos estratégicos de País y del Sector, para el cumplimiento de los objetivos institucionales y facilitar el adecuado performance de funciones, procesos, procedimientos, en todas las instancias de la institución en relaciones a la prestación de los servicios que oferta, según corresponda. En tal sentido daremos a conocer algunos de los muchos documentos normativos de gestión que debe contar las instituciones públicas, y en consecuencia la Municipalidad Provincial Daniel Carrión de Pasco.

**a) Reglamento de Organización y Funciones (ROF)**

Según refiere la Presidencia de Consejo de ministros, en sus normas precisa y ensaya un concepto respecto al ROF, y señala como “documento técnico normativo de gestión organizacional que formaliza la estructura orgánica de la entidad. Contiene las competencias y funciones generales de la entidad; las funciones específicas de sus unidades de organización, así como sus relaciones de dependencia” (Decreto Supremo, 054-2018, Artículo 43). Es preciso señalar que la elaboración del organigrama institucional es la que formaliza la estructura orgánica y que debe formar parte de este documento normativo, precisando que ello se elabora solo hasta el tercer nivel organizacional para ello debe prever que, las competencias y funciones generales deben estar en concordancia con la norma de creación de la entidad, y expresada también en la misión por ser la razón de ser de este ente público.

**Contenido del Reglamento de Organización y Funciones (ROF)**

La norma expresa señala que este documento se divide en secciones y títulos, y éstas deben de contener lo siguiente:

**Sección primera.** Compuesta por tres títulos:

**Título I.** Disposiciones generales. a) Naturaleza jurídica. b) Adscripción. En el caso de los Organismos públicos del Poder Ejecutivo y de los Gobiernos Regionales y Locales, según corresponda, la entidad a la cual está adscrita. c) Jurisdicción. Comprende el ámbito territorial sobre el que ejerce sus competencias. Se presume, salvo disposición en contrario, que la jurisdicción que ejerce la entidad corresponde al nivel de gobierno al que pertenece. d) Funciones generales de la entidad. e) Base Legal. Listado de normas sustantivas sobre las cuales se sustentan sus competencias y las funciones generales de la entidad.

**Título II.** Órganos del primer nivel organizacional. Desarrolla el primer nivel organizacional, señalando las funciones específicas asignadas a cada órgano de dicho nivel organizacional.

**Título III.** Órganos del segundo nivel organizacional. Desarrolla el segundo nivel organizacional, señalando las funciones específicas asignadas a cada órgano de dicho nivel organizacional, diferenciando entre los tipos de órganos.

**Sección segunda.** Contiene los títulos desde el tercer nivel organizacional en adelante, señalando las funciones específicas asignadas a sus unidades de organización de cada nivel organizacional, debiendo hacer referencia a la unidad de organización de la cual depende. Contiene como anexos la estructura orgánica y el organigrama de la entidad. (Presidencia de Consejo de ministros, Decreto Supremo 054-2018, artículo 44)

Debemos puntualizar que es de carácter obligatoria por todas las instituciones públicas alinearse a los acápites propuestos en el Decreto Supremo

en referencia al contenido de este documento, para su ágil manejo y especialmente seguimiento y control por los órganos que regulan la aplicación correspondiente. El incumplimiento genera sanciones estipulados en normas expresas.

### **Norma para Aprobación del Reglamento de Organización y Funciones (ROF)**

Esta referido a la norma que se encarga de aprobar el ROF institucional, por lo tanto la aprobación de este documento según lo regulado normativamente, tiene diferentes procedimientos, y está en relación a que, si la entidad es del poder ejecutivo o si el organismo público está adscrito a algún ministerio, en cuyo caso requieren la aprobación por decreto supremo (primer caso) o de la conformidad expresa del ministerio al que están adscritos, seguidamente generarse la resolución de aprobación por parte del Titular de la entidad (segundo caso). Finalmente, en el caso de los gobiernos locales la norma que aprueba dicho documento es una ordenanza municipal (PCM, Decreto Supremo 054-2018).

### **Aprobación o modificación del Reglamento de Organización y Funciones (ROF)**

La formalidad que prevé la normatividad es que se requiere de la aprobación o modificación de este documento, según sea los casos siguientes:

Por modificación de la estructura orgánica. Este supuesto se da por el incremento del número de unidades de organización por nivel organizacional o niveles organizacionales.

Por modificación parcial. Este supuesto se da por la reasignación o modificación de funciones entre unidades de organización sin que se afecte la

estructura orgánica o cuando la afectación de la estructura orgánica se debe a una disminución del número de unidades de organización por nivel organizacional.

Por creación o fusión de una entidad con personería jurídica.

La Oficina de Planeamiento o la que haga sus veces elabora un informe técnico que sustenta la propuesta de ROF. El contenido de dicho informe varía de acuerdo con el supuesto. (PCM, Decreto Supremo 054-2018, artículo 46)

En todos los casos la Oficina encargada de formular este documento, elabora el informe correspondiente, incluyendo secciones tales como, la justificación correspondiente, el análisis de la racionalidad, además adjuntará anexos tales como organigramas, fichas técnicas, y el cuadro de necesidades de personal, todo ello en el supuesto de modificación de la estructura orgánica. Y en el supuesto de modificación parcial según lo que establece la norma expresa, estos deben ser acompañados de un expediente.

### **Publicación del Reglamento de Organización y Funciones (ROF)**

Este documento normativo, así como muchos otros deben ser publicados. La norma de aprobación, como el documento en sí, tal como señala textualmente, para ello se debe tener en cuenta lo siguiente:

Los Ministerios y Organismos públicos del Poder Ejecutivo, los Gobiernos Regionales, las Municipalidades Provinciales y sus Organismos públicos deben publicar el dispositivo legal aprobatorio en el Diario Oficial El Peruano. El texto íntegro de su ROF y su organigrama institucional se publican en el Portal web del Diario Oficial El Peruano, en el Portal del Estado Peruano y en su Portal Institucional.

Las Municipalidades distritales remiten el texto íntegro de su ROF y el organigrama institucional, así como el de sus organismos públicos si los tuvieren,

a la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de ministros para tramitar su publicación con la Secretaría de Gobierno Digital en el portal del Estado Peruano. (PCM, Decreto Supremo 054-2018, artículo 52)

Los usuarios internos y especialmente externos pueden navegar en la página institucional y encontrar para que le den el mejor uso este documento, que tiene que ser de carácter público, para generar transparencia y sobre todo respetuoso de lo que señala las normas legales. Ello no significa que se obvie hacerlo también en el diario oficial del país

### **Manual de Organización y Funciones (MOF)**

El Manual de Organización y Funciones (MOF) es un documento técnico normativo de gestión institucional donde se describe y establece la función básica, las funciones específicas, las relaciones de autoridad, dependencia y coordinación, así como el perfil mínimo necesario de cada cargo en estricto cumplimiento de lo establecido en el Cuadro para Asignación de Personal.

### **Elaboración del Manual de Organización y Funciones (MOF)**

Se establecen una serie de criterios a fin de tomar en cuenta para la elaboración del Manual de Organización y Funciones las cuales se detalla:

El MOF será elaborado por cada órgano de segundo nivel organizacional de las entidades y deberán contener la descripción de funciones de los cargos de sus unidades orgánicas bajo su responsabilidad.

En el MOF no se deberá crear nuevas unidades orgánicas distintas a las contenidas en el ROF, ni modificados.

En el MOF no se deberán crear cargos adicionales, ni modificar los establecidos oficialmente en el Cuadro para Asignación de Personal. (Ministerio de Salud, Resolución Ministerial 603-2006, Directiva 07, p.19)

La conducción para la elaboración del MOF es la Oficina de Racionalización o quien haga sus veces, y siendo una dependencia técnica debe elaborar en observancia a los dispositivos legales sobre el particular, tal es así que prohíbe la generación de nuevas unidades orgánicas, ni mucho menos crear más cargos que lo que estén señalados en el CAP.

### **Opinión técnica, aprobación y difusión del Manual de Organización y Funciones (MOF)**

La oficina de organización o quien haga sus veces de cada institución, deberá emitir una opinión técnica favorable o sus observaciones al proyecto MOF, luego da el visto bueno para continuar con el trámite y aprobación. Éste último acto el proyecto de las unidades del segundo nivel organizacional se aprueban por Resolución del Titular de la Institución de forma individual o de todos en conjunto. Y la difusión será de la siguiente manera:

La jefatura del órgano de segundo nivel organizacional deberá disponer la edición del MOF de forma que permita intercambiar las hojas, para su permanente actualización, así como disponer la edición de ejemplares para las unidades orgánicas a su cargo y biblioteca.

La jefatura de unidades orgánicas del tercer nivel organizacional deberá difundir la ficha de descripción de funciones a todo el personal a su cargo.

La oficina de organización o las que haga sus veces en cada entidad deberá mantener en archivo copia autenticada y en archivo electrónico los MOF aprobados a nivel de los demás órganos de la entidad. (Minsa, RM 603-2006, Directiva 07, p.23-24)

El consolidado del MOF de toda la entidad, debe prever la edición en hojas sueltas, no se recomienda empastar, siendo su mejor uso en hojas sueltas,



para poder modificar de manera simple cuando sea necesario solo de los cargos que sean requeridos.

### **Actualización del Manual de Organización y Funciones (MOF)**

El titular de la entidad deberá disponer que los directores y jefes de las unidades orgánicas evalúen el MOF por lo menos una vez al año, y de requerir ajustes deberán efectuar las modificaciones, siguiendo las mismas normas y procedimientos que han sido establecidos para su formulación y aprobación. (Minsa, RM 603-2006, Directiva 07, p.24)

El avance de la ciencia y la tecnología hace que se generen cambios en las formas como en la utilización de medios tecnológicos, en tal sentido se hace necesario una evaluación permanente con la finalidad de actualizar funciones e el momento preciso.

### **Cuadro para asignación de personal (CAP)**

El presente instrumento de uso interno en la organización, “es un documento de gestión institucional que contiene los cargos clasificados de la entidad en base a la estructura orgánica vigente prevista en su ROF” (PCM, DS 043-2004, Directiva CAP, artículo 8). En consecuencia, la cantidad de plazas o cargos estipulados en el CAP se convierte en la planta orgánica de recursos humanos, la que la institución prevé como necesarios, para el normal desarrollo de sus actividades y prestación de los servicios.

### **De la asignación de cargos**

Los cargos que contiene el Cuadro para asignación de personal de la entidad son de carácter independiente de la plaza contenida en el PAP.

A excepción de aquellos cargos que correspondan al primer nivel organizacional de la entidad. Los demás cargos contenidos en el CAP podrán ser

asignados personal de diferente nivel remunerativo o grupos ocupacionales, de acuerdo con la necesidad de la entidad. (PCM, DS 043-2004, Directiva CAP, artículo 10)

Lo establecido en la parte final del párrafo precedente significa que, para ocupar el cargo, debe cumplir con los requisitos estipulados para tal fin, para ello sin afectar la cuestión remunerativa.

### **Criterios para elaboración del Cuadro para Asignación de Personal (CAP)**

La directiva sobre el particular, señala aspectos a tener en cuenta traducidas en criterios y que se dan a conocer a continuación:

Se formula a partir de la estructura orgánica debidamente aprobada por el ROF de la entidad.

Se permite crear cargos previstos (no cubiertos) con un límite del 10% del total de cargos cubiertos contenidos en el CAP.

Los cargos correspondientes a los órganos de asesoramiento y apoyo no deben exceder del veinte 20% del total de cargos contenidos en el CAP.

Deberán consignar los cargos de confianza de conformidad con las disposiciones legales vigentes.

La clasificación y número de los cargos asignados al órgano de control institucional son determinados por el titular de la entidad con opinión de la Contraloría General de la República en caso de variación.

Deben incluirse todos los cargos de las sedes u órganos desconcentrados de la entidad.

El CAP debe ser presentado en el formato que se incluye en los anexos adjuntando el resumen cuantitativo que consigna la clasificación por grupos ocupacionales. (PCM, DS 043-2004, Directiva CAP, artículo 11)

Lo que se señala en los párrafos precedentes está sustentado en el hecho de no sobredimensionar con recursos humanos a las instituciones, para no generar entre otras cosas la burocratización de la gestión, en desmedro de los usuarios y población en general.

### **Informe previo a la aprobación del Cuadro para Asignación de Personal (CAP)**

Según la Presidencia de Consejo de Ministros, se debe tener en cuenta el procedimiento por el cual se genera el informe previo y ello significa que, el CAP tiene que contar con el “visado por el órgano responsable de su elaboración; así como por el órgano de asesoría jurídica, adjuntándose los informes técnico y legal respectivos, el ROF y su organigrama debe ser remitido para el informe previo” (DS 043-2004, Directiva CAP, artículo 14). En el caso de los gobiernos locales, el informe previo que refiere debe ser de la oficina de Presupuesto y Planificación de la propia entidad, sin embargo, debe tenerse en cuenta que si ésta fue la responsable de su elaboración entonces ya no será necesario el informe previo favorable.

### **Aprobación del Cuadro para Asignación de Personal (CAP)**

De acuerdo al tipo de organización o su adscripción a algún Ministerio, el CAP será aprobado indistintamente por diferentes documentos, sin embargo, en el caso de gobiernos locales la aprobación de este documento normativo es por Ordenanza Municipal. (PCM, DS 043-2004, Directiva CAP)

### **Modificación y publicación del Cuadro para Asignación de Personal (CAP)**

Como cualquier documento de gestión, en las instituciones públicas deben modificar sus instrumentos técnico normativos, y en este caso particular del Cuadro para Asignación de Personal debe hacerse lo propio en los casos como:

cuando la entidad haya sufrido modificaciones en su ROF y ello tenga como consecuencia en su estructura orgánica y funciones, así mismo de acuerdo a normatividad se haya tomado la decisión de un proceso de reestructuración o reorganización, así también producto de un reordenamiento de cargos afecte en el PAP. Finalmente, la publicación de este importante documento debe ser en el portal del diario oficial El Peruano y en la página web institucional. (PCM, DS 043-2004, Directiva CAP)

### **Manual de Perfil de Puestos (MPP)**

Documento de gestión institucional en el que se describen de manera estructurada todos los perfiles de puestos de la entidad y que se formula por primera vez en el marco del proceso de tránsito a la Ley Servir. Este Manual y otros documentos de gestión son documentos tienen que tener en cuenta las instituciones en que están en proceso de tránsito a la nueva Ley de Servicio Civil.

#### **b) Gestión administrativa**

“La gestión administrativa es el conjunto de tareas y actividades coordinadas que ayudan a utilizar de manera óptima los recursos que posee una empresa. Todo esto con el fin de alcanzar los objetivos y obtener los mejores resultados” (Quiroga, 2020). de igual forma las instituciones públicas están en la obligación de optimizar recursos que siempre serán escasos, y lograr efectividad, que será traducida en la satisfacer diversas necesidades que demanda la población.

Revisando información podemos encontrar otras conceptualizaciones de lo que vendría a ser la gestión administrativa y encontramos que ésta “es el conjunto de formas, acciones y mecanismos que permiten utilizar los recursos humanos, materiales y financieros de una empresa, a fin de alcanzar el objetivo

propuesto” (Corvo, 2021). En este particular mensaje el autor explica también que para obtener una gestión exitosa se debe practicar principios tales como el orden, la disciplina, la unidad de mando y la iniciativa.

### **Beneficios de la Gestión Administrativa**

Las acciones conducidas correctamente y con alto grado de profesionalismo y compromiso traen consigo grandes beneficios y resultados importantes, y que podríamos precisar las que se consideran mas relevantes tales como:

#### ➤ **Incremento de la Productividad**

Ejecutar las funciones diligentemente significa el mejor esfuerzo para que los proceso y procedimientos sean ágiles simples y oportunos, ello se verificará en el mejoramiento de las diversas actividades que desarrolla la entidad de tal manera que se tendrá mayor cantidad de usuarios atendidos en el menor tiempo posible, dicho en otras palabras, significa efectivamente incremento de la productividad (Quiroga, 2020).

#### ➤ **Logro de Objetivos**

Si consideramos que está fortalecido el grupo humano (colaboradores) y que trabajan mancomunadamente y en equipo, quiere decir que se está visualizando el esfuerzo bajo un mismo norte, y ello es resultado de una buena planificación, y en ese andar se desplegaron las mejores estrategias por tanto, se lograrán los objetivos estratégicos y operativos en el tiempo previsto y posiblemente antes (Quiroga, 2020).

#### ➤ **Maximizar uso de recursos**

Logrando los dos beneficios precedentes, nos conducirá a obtener mayores beneficios y a menores costos, eso podría resumirse como maximizar

beneficios y minimizar costos, y con ello una gestión administrativa efectiva (Quiroga, 2020).

### **Procesos de la gestión administrativa**

En los procesos de la gestión administrativa se examina cuatro funciones importantes, y estas son:

#### ✓ **Planificación**

Primera función que podría denominarse como pieza clave porque aquí se diseñan los objetivos estratégicos y operativos en los diferentes horizontes temporales, y por supuesto sus correspondientes estrategias, por lo tanto, corresponde considerar lo siguiente:

Contar con objetivos claros, estudiar el ambiente bajo el cual se realizará el trabajo, identificar y asignar las tareas que ayudarán a lograr los objetivos, realizar un plan integral de logros, donde se destaquen los elementos creativos que ayuden a desempeñar eficazmente el trabajo, determinar las políticas, métodos y procedimientos requeridos para el desempeño de la labor, crear sistemas de alerta que permitan anticipar acciones ante problemas futuros, actualizar constantemente los planes, considerando los resultados de los controles ejercidos sobre los mismos. (Corvo, 2021)

Para redondear la idea sabemos que la planificación nos plantea lograr objetivos estratégicos a largo plazo por lo general, para ello deberán generarse las mejores estrategias que se traduzcan en hechos concretos, y para ello es el recurso humano es el que en definitiva llevará al éxito o al fracaso a nuestras organizaciones, en tal sentido debe trabajarse en primera instancia la acción de generar compromiso e identificación, entre muchas otras cosas más

#### ✓ **Organización**

Corresponde en esta parte alinear los recursos con el trabajo a ejecutarse, para ello se considera normar internamente las funciones, responsabilidades y atribuciones del recurso humano. Para ello es necesario considerar lo siguiente:

Dividir el trabajo considerando las unidades de operación, agrupar las tareas por los puestos de trabajo, estructurar las unidades operativas con criterios de manejabilidad y afinidad de la labor, seleccionar al personal que posea las aptitudes requeridas para determinado puesto de trabajo, establecer ajustes en las actividades ejecutadas, con base en lo que arrojen los resultados de control de las mismas. (Corvo, 2021)

En esta acción parece que juega un papel importante el profesionalismo de las unidades orgánicas que cumplan la función de seleccionar al recurso humano, luego generar políticas para retener e incentivos a los más destacados, pues eso nos garantizará cumplir con lo planeado.

✓ **Dirección**

Es la parte de la ejecución operativa de diversas actividades que signifiquen lo trazado en la parte de planificación plasmando las estrategias diseñadas, y quien tiene que cumplir es el recurso humano, por tanto, debe ser política organizacional el desarrollo de los colaboradores en diferentes ámbitos que van desde lo personal, familiar, laboral y profesional, en tal sentido para lograrlo podrían aplicarse algunas acciones como:

Guiar e incentivar al grupo para que alcancen el objetivo, establecer una comunicación directa, abierta y transparente con cada uno de los involucrados, directa o indirectamente, en el trabajo, Desarrollar las potencialidades de cada miembro, crear incentivos para los empleados que se destaquen en determinados criterios preestablecidos, como la creatividad, rapidez en la culminación, entre

otros, establecer mecanismos de evaluación constante del proceso de ejecución, a fin de rectificar acciones en caso de ser requerido. (Corvo, 2021)

En este acápite se hace necesario afianzar liderazgo, y el primer paso es sensibilizar la administración por metas, y generar nuevos estilos de gestión.

#### ✓ **Control**

El quehacer cotidiano de actividades en cualquier institución, requiere de un seguimiento a través de acciones de control, esto para verificar con lo planificado, luego se tomarán acciones correctivas si fuera el caso, tendientes al cumplimiento de objetivos propuesto. En ese sentido algunas pautas podrían ser:

Establecer comparaciones de los resultados con los planes generales de la empresa, evaluar el producto de la labor, tomando como base los estándares de desempeño de la misma, hacer públicos los medios a ser utilizados en las mediciones, comunicar las sugerencias al personal responsable, para así poder corregir las acciones que sean necesarias. (Corvo, 2021)

No se mejora lo que n se controla, lo que no se evalúa, así que es imperativo las acciones de control para mejorar y que no sean necesariamente punitivas.

#### **Responsabilidades de la gestión administrativa**

Las instituciones públicas o empresas privadas cuentan con un responsable que en la mayor parte de los casos suele denominarse Gerente, quien en su condición de Directivo y sus cualidades de líder debe encontrar los mecanismos, para generar el compromiso de los colaboradores tendientes al logro de metas y objetivos institucionales, en tal sentido debe cumplir responsabilidades como:



Reflexionar ante posibles escenarios que ayuden a evitar problemas, Organizar eficientemente los recursos económicos, tener conocimiento y analizar los problemas de la empresa y a su vez afrontarlos y manifestar soluciones, demostrar un buen liderazgo en los procesos y situaciones difíciles. (Pacheco, 2020)

### **2.3. Definición de términos básicos**

#### **Administración Pública**

Conjunto de órganos dependientes del Poder Ejecutivo que se encarga de planear, organizar, dirigir y controlar las actividades tendientes a la satisfacción de las necesidades de los gobernados. (Soria, 2007, p.16)

#### **Administrado o usuario**

Es aquella persona natural o jurídica que solicita el inicio de un procedimiento administrativo ante las entidades. Más precisamente, a los considerados como tales en el artículo 51° de la Ley 27444.

#### **Cargo**

Se deriva de la clasificación prevista en el Cuadro Para Asignación de Personal (CAP) de acuerdo con la naturaleza de las funciones y el nivel de responsabilidad que ameritan el cumplimiento de requisitos y calificaciones para su cobertura. (Soria, 2007, p.27)

#### **Calidad**

Satisfacción de las necesidades y expectativas razonables de los clientes a un precio igual o inferior al que ellos asignan al producto o servicio en función del “valor” que ha recibido o percibido. (Vargas, 2007, p. 128)

#### **Cuadro para Asignación de Personal (CAP)**

Cargos clasificados de la entidad, sobre la base de la estructura orgánica vigente prevista en su Reglamento de Organización y Funciones (ROF). (Soria, 2007, p. 37)

### **Directiva**

Comunicación que se expide con el fin expreso de ser una orientación o dirección específica respecto a políticas, procedimientos o acciones que haya que emprender y cuya realización ha sido prevista a través de programas de trabajo, cronogramas, metodologías. (Soria, 2007, p. 45)

### **Entidades Públicas**

Instituciones y organismos del gobierno central regional y demás instancias descentralizadas creadas o por crearse, incluyendo los fondos, sea de derecho público o privado, las empresas en las que el Estado ejerza el control accionario y organismos constitucionalmente autónomos. (Soria, 2007, p. 51)

### **Estructura orgánica**

Conjunto de órganos interrelacionados racionalmente entre sí para cumplir funciones preestablecidas que se orientan en relación a objetivos derivados de la finalidad asignada a la entidad. (Soria, 2007, p. 54)

### **Gestión administrativa**

Acciones necesarias que se realizan para el desarrollo operativo de los programas que están a cargo de la institución. (Soria, 2007, p. 60)

### **Manual de Organización y Funciones (MOF)**

Instrumento normativo que detalla las funciones a nivel de puestos de trabajo, los niveles jerárquicos, las unidades de mando, las funciones de línea, apoyo y asesoría de cada organización contempladas en el (CAP), estableciendo requisitos que cada puesto exige. (Soria, 2007, p. 73)

## **Organigrama**

Instrumento técnico de la organización que representa de forma gráfica y esquemática a la estructura orgánica. (Soria, 2007, p. 80)

## **Reglamento de Organización y Funciones (ROF)**

Formaliza la estructura orgánica de la entidad, orientado al esfuerzo institucional y logro de su misión, visión y objetivos. Contiene funciones generales de la entidad y funciones específicas de los órganos y unidades orgánicas, estableciendo sus relaciones y responsabilidades. (Soria, 2007, p. 103)

## **Usuario**

Usuario se refiere a la persona que utiliza un producto o servicio de forma habitual. La palabra usuario deriva del latín *usuarius* que se relaciona con el uso de algo. Dependiendo del área que se utiliza la palabra, podemos diferenciar algunos aspectos de la persona y del producto o servicio.

## **2.4. Formulación de hipótesis**

### **2.4.1. Hipótesis General**

Los documentos técnicos normativos inciden significativamente en la gestión administrativa de la Municipalidad provincial Daniel Carrión, Pasco-2021.

### **2.4.2. Hipótesis específicas**

- a) El Reglamento de Organizaciones y Funciones tiene relación directa significativa en la gestión administrativa de la Municipalidad Provincial Daniel Carrión, Pasco-2021
- b) El Manual de Organización y Funciones tiene influencia significativa en la gestión administrativa de la Municipalidad Provincial Daniel Carrión, Pasco-2021.

- c) El Cuadro Para Asignación de Personal incide significativamente en la gestión administrativa de la Municipalidad Provincial Daniel Carrión, Pasco-2021

## 2.5. Identificación de variables

### Variable Independiente

Documentos Técnico Normativos

### Variable Dependiente

Gestión Administrativa

## 2.6. Definición operacional de variables e indicadores

VARIABLE	CONCEPTO	INDICADORES
<b>Documento Técnico Normativo</b>	Entendida como instrumentos normativos que ayudaran a mejorar la gestión y las organizaciones tengan éxito. Estos documentos traducen la forma organizativa de la entidad, sus funciones y responsabilidades por órganos y por cargos, perfiles para cada cargo, procedimientos simplificados, etc.	formulación resultados impacto
<b>Gestión Administrativa</b>	Acción para traducir en resultados positivos y que se entregue a los usuarios valor público a través de cada uno de los servicios que se ofrece en cada entidad pública.	Liderazgo Eficiencia Eficacia

## **CAPITULO III**

### **METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN**

#### **3.1. Tipo de investigación**

En relación a la presente investigación, la problemática establecida y objetivos propuestos, ésta se considera de carácter básico, por cuanto se pretende incrementar cierto conocimiento en la solución de problemas suscitados y no tener una utilidad práctica a corto plazo.

#### **3.2. Nivel de investigación**

Es de carácter descriptivo – correlacional, con la intención y el interés de estudiar analizar y conocer la relación entre las variables.

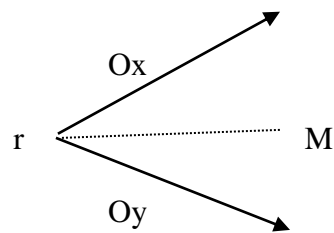
#### **3.3. Métodos de investigación**

El método empleado es cuantitativo o método tradicional por lo que se busca medir las peculiaridades de los fenómenos sociales, que deviene de un marco conceptual adecuada a la problemática estudiada, una serie de premisas que propongan acciones de relación entre las variables estudiadas de forma deductiva. (Bernal, 2010).

Del mismo modo interviene también el método es deductivo porque, se trata de extraer conclusiones a partir de premisas que se asume como probablemente verdaderas.

### 3.4. Diseño de investigación

El diseño es no experimental, por lo que no se ha manipulado las variables, teniendo como objetivo describir la relación de las variables en un momento determinado



Donde:

M = Muestra de la investigación

Ox= Variable: Documentos técnicos normativos

Oy= Variable: Gestión administrativa

r = Posible relación entre las variables estudiadas

### 3.5. Población y muestra

#### 3.5.1. Población

La población está constituida por el total de colaboradores de la Municipalidad provincial Daniel Carrión, Pasco según el Cuadro para Asignación de Personal (CAP)

#### 3.5.2. Muestra

El cálculo de la muestra se establece a partir de los resultados de la siguiente fórmula:

$$N Z^2 P \cdot Q$$

$$n_0 = \text{-----}$$

$$(N-1) E^2 + P \cdot Q Z^2$$

n =? (Tamaño de la muestra)

N = 173 (Tamaño de la población)

Z = 1.96 (Nivel de confianza)

P = 0.5 (Variabilidad positiva)

Q = 0.5 (Variabilidad negativa)

E = 5% (Margen de error)

$$173(1.96)^2 \cdot 0.5 \cdot 0.5 \quad 166.1492$$

$$n_0 = \text{-----} = \text{-----} = 119.49$$

$$(173-1) (0.05)^2 + (0.5) (0.5) (1.96)^2 \quad 1.3904$$

Entonces  $n_0 =$  La muestra es 119 trabajadores.

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

#### 3.6.1 Instrumentos

Las principales técnicas utilizadas fueron:

- Cuestionarios
- Guía de análisis documental

#### 3.6.2 Técnicas de recolección de datos

Los instrumentos utilizados fueron:

- Encuestas
- Análisis documental

### **3.7. Selección, validación y confiabilidad de los instrumentos de investigación**

Se pudo seleccionar con seguimiento de asesor de tesis para su validación, como evidencia se adjunta la operacionalización y el instrumento de investigación donde se evidencia la identificación de variables que permite comprender la coherencia del instrumento de investigación.

### **3.8. Técnicas de procesamiento y análisis de datos**

La técnica y procesamiento de datos es resultado de la utilización del programa SPSS 22, y se representan a través de resultados, tablas y gráficos, para luego se interpretaron en relación al problema de investigación.

### **3.9. Tratamiento Estadístico**

Luego de haber aplicado el cuestionario, recolección de datos y el procesamiento correspondiente, se trabajó mediante la estadística y probabilística.

### **3.10. Orientación ética filosófica y epistémica**

Declaramos que el trabajo de investigación propuesto es de original, desarrollado por los autores y con ayuda de varios autores para el proceso del marco teórico, la misma que está debidamente citada.



## **CAPITULO IV**

### **RESULTADOS Y DISCUSIÓN**

#### **4.1. Descripción del trabajo de campo**

El trabajo de campo fue realizado, encuestando de manera directa a los colaboradores y asistentes de la Municipalidad Provincial de Daniel Carrión – 2021.

Así mismo se tomó los datos y fueron procesados con el software, SPSS 25, considerando tres etapas, una representación de tablas de frecuencias por cada una de las preguntas, y también se utilizó sus respectivas representaciones y finalmente aplicamos una prueba de Hipótesis utilizando el chi cuadrado.

#### **4.2. Presentación, análisis e interpretación de resultados obtenidos.**

##### **A. variable documentos técnico normativos**

¿Los procedimientos de autorización y aprobación para los procesos, actividades y tareas están claramente definidos en documentos normativos (manuales o directivas) y son realizados para todos los procesos y actividades.

**Cuadro N° 1**

***Procedimientos de autorización y aprobación***

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Siempre	67	61,5
	Casi siempre	21	19,3
	Algunas veces	13	11,9
	Muy pocas veces	5	4,6
	Nunca	3	2,8
	Total		109

Interpretación:

Con la finalidad de conocer si los procedimientos de autorización y aprobación para los procesos, actividades y tareas están claramente definidos en documentos normativos (manuales o directivas) y son realizados para todos los procesos y actividades; los resultados fueron los siguientes:

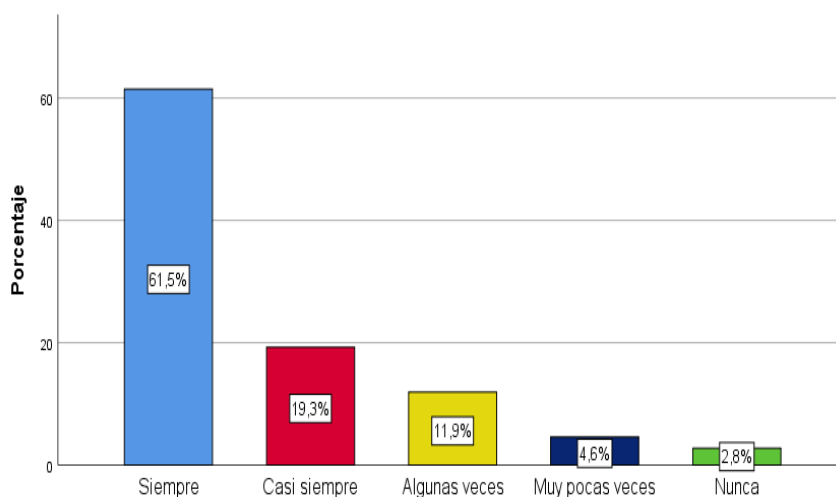
1. Un 61,5% de la muestra encuestada opinan que **siempre** los procedimientos de autorización y aprobación para los procesos, actividades y tareas están claramente definidos en documentos normativos (manuales o directivas) y son realizados para todos los procesos y actividades.
2. Un 19,3% de la muestra encuestada opinan que **casi siempre** los procedimientos de autorización y aprobación para los procesos, actividades y tareas están claramente definidos en documentos normativos (manuales o directivas) y son realizados para todos los procesos y actividades
3. Un 11,9% de la muestra encuestada opinan que **algunas veces** los procedimientos de autorización y aprobación para los procesos, actividades y tareas están claramente definidos en documentos normativos (manuales o directivas) y son realizados para todos los procesos y actividades
4. Un 4,6% de la muestra encuestada opinan que **muy pocas veces**, los procedimientos de autorización y aprobación para los procesos, actividades

y tareas están claramente definidos en documentos normativos (manuales o directivas) y son realizados para todos los procesos y actividades

5. Un 2,8% de la muestra encuestada opinan que **nunca** los procedimientos de autorización y aprobación para los procesos, actividades y tareas están claramente definidos en documentos normativos (manuales o directivas) y son realizados para todos los procesos y actividades.

### Gráfico N° 1

¿Los procedimientos de autorización y aprobación para los procesos, actividades y tareas están claramente definidos en documentos normativos (manuales y directivas) y son realizados para todos los procesos y actividades?



¿Los procedimientos de autorización y aprobación para los procesos, actividades y tareas son adecuadamente comunicados por mi jefe?

### Cuadro N° 2

Los procedimientos de autorización y aprobación para los procesos, actividades y tareas son adecuadamente comunicados por mi jefe

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Siempre	40	36,7
	Casi siempre	8	7,3
	Algunas veces	51	46,8
	Muy pocas veces	6	5,5
	Nunca	4	3,7
	Total	109	100,0

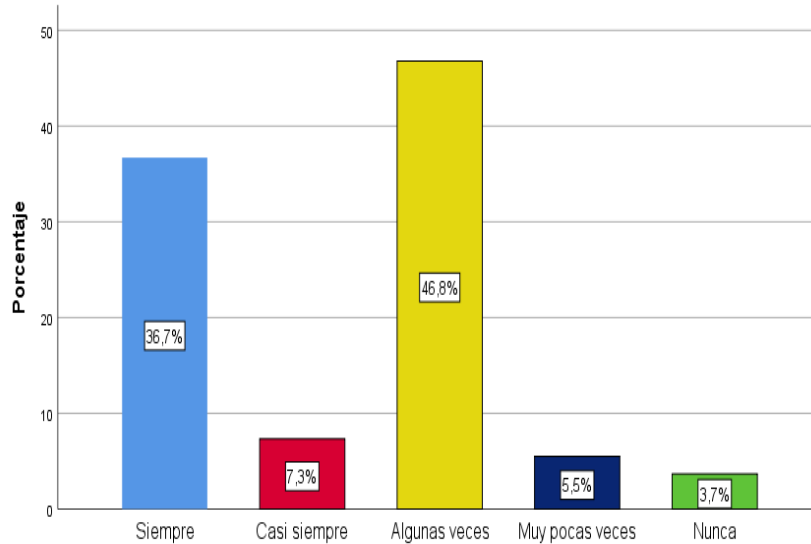
### Interpretación:

Con la finalidad de conocer si los procedimientos de autorización y aprobación para los procesos, actividades y tareas son adecuadamente comunicados por mi jefe; los resultados fueron los siguientes:

1. Un 36,7% de la muestra encuestada opinan que **siempre** los procedimientos de autorización y aprobación para los procesos, actividades y tareas son adecuadamente comunicados por mi jefe
2. Un 7,3% de la muestra encuestada opinan que **casi siempre** los procedimientos de autorización y aprobación para los procesos, actividades y tareas son adecuadamente comunicados por mi jefe.
3. Un 46,8% de la muestra encuestada opinan que **algunas veces** los procedimientos de autorización y aprobación para los procesos, actividades y tareas son adecuadamente comunicados por mi jefe
4. Un 5,5% de la muestra encuestada opinan que **muy pocas veces**, los procedimientos de autorización y aprobación para los procesos, actividades y tareas son adecuadamente comunicados por mi jefe.
5. Un 3,7% de la muestra encuestada opinan que **nunca** los procedimientos de autorización y aprobación para los procesos, actividades y tareas son adecuadamente comunicados por mi jefe.

### Gráfico N° 2

¿Los Procedimientos de autorización y aprobación para los procesos, actividades y tareas son adecuadamente comunicados por mi jefe?



¿Se establecen políticas, procedimientos, y documentos normativos para la utilización y protección de los recursos o archivos?

### Cuadro N° 3

¿Se establecen políticas, procedimientos, y documentos normativos para la utilización y protección de los recursos o archivos?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Siempre	53	48,6
	Casi siempre	8	7,3
	Algunas veces	30	27,5
	Muy pocas veces	10	9,2
	Nunca	8	7,3
	Total	109	100,0

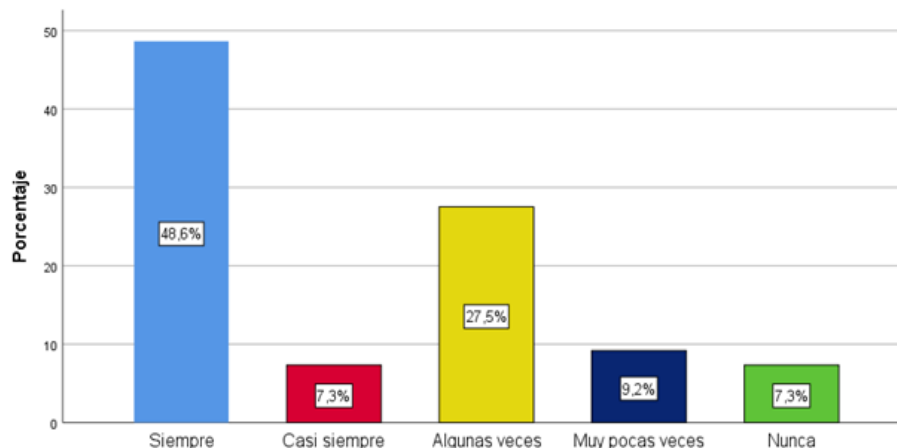
Interpretación:

Con la finalidad de conocer si se establecen políticas, procedimientos, y documentos normativos para la utilización y protección de los recursos o archivos; los resultados fueron los siguientes:

1. Un 48,6% de la muestra encuestada opinan que **siempre** se establecen políticas, procedimientos, y documentos normativos para la utilización y protección de los recursos o archivos
2. Un 7,3% de la muestra encuestada opinan que **casi siempre** se establecen políticas, procedimientos, y documentos normativos para la utilización y protección de los recursos o archivos.
3. Un 27,5% de la muestra encuestada opinan que **algunas veces** se establecen políticas, procedimientos, y documentos normativos para la utilización y protección de los recursos o archivos
4. Un 9,2% de la muestra encuestada opinan que **muy pocas veces**, se establecen políticas, procedimientos, y documentos normativos para la utilización y protección de los recursos o archivos.
5. Un 7,3% de la muestra encuestada opinan que **nunca** se establecen políticas, procedimientos, y documentos normativos para la utilización y protección de los recursos o archivos

### Grafico N° 3

*¿Se establecen políticas, procedimientos y documentos para la utilización y protección de los recursos o archivos?*



¿El acceso a los recursos o archivos queda evidenciado en documentos tales como recibos, actas entre otros?

#### Cuadro N° 4

*¿El acceso a los recursos o archivos queda evidenciado en documentos tales como recibos, actas entre otros?*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Siempre	12	11,0
	Casi siempre	12	11,0
	Algunas veces	27	24,8
	Muy pocas veces	52	47,7
	Nunca	6	5,5
	Total	109	100,0

Interpretación:

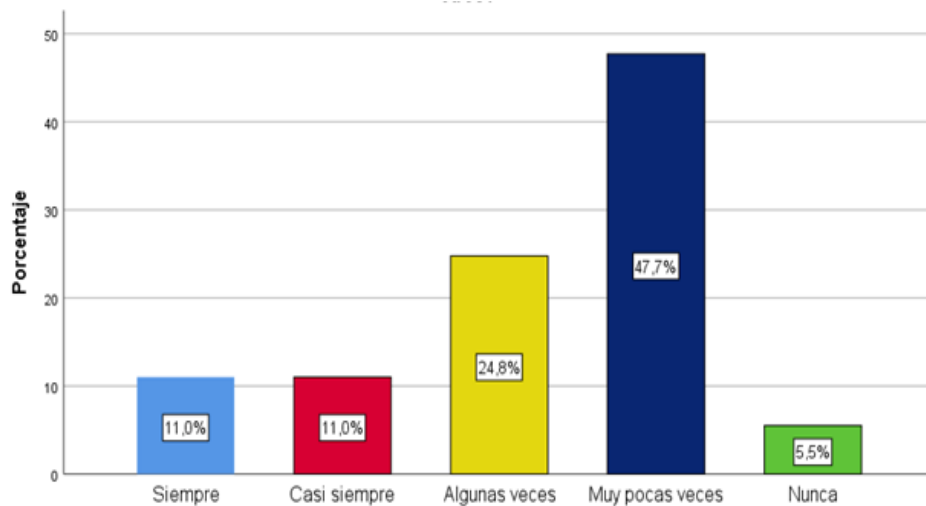
Con la finalidad de conocer si el acceso a los recursos o archivos queda evidenciado en documentos tales como recibos, actas entre otros; los resultados fueron los siguientes:

1. Un 11% de la muestra encuestada opinan que **siempre** se establece que el acceso a los recursos o archivos queda evidenciado en documentos tales como recibos, actas entre otros
2. Un 11% de la muestra encuestada opinan que **casi siempre** se establece que el acceso a los recursos o archivos queda evidenciado en documentos tales como recibos, actas entre otros.
3. Un 24,8% de la muestra encuestada opinan **algunas veces** se establece que el acceso a los recursos o archivos queda evidenciado en documentos tales como recibos, actas entre otros.
4. Un 47,7% de la muestra encuestada opinan que muy **pocas veces** se establece que el acceso a los recursos o archivos queda evidenciado en documentos tales como recibos, actas entre otros.

5. Un 5,5% de la muestra encuestada opinan que **nunca** se establece que el acceso a los recursos o archivos queda evidenciado en documentos tales como recibos, actas entre otros.

**Gráfico N° 4:**

¿El acceso a los recursos o archivos queda evidenciado en documentos tales como recibos, actas entre otros?



¿Periódicamente se comparan los recursos asignados con los registros de la entidad (por ejemplo, arqueos, inventarios u otros)

**Cuadro N° 5**

*Comparan los recursos asignados con los registros de la entidad*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Siempre	9	8,3
	Casi siempre	8	7,3
	Algunas veces	18	16,5
	Muy pocas veces	57	52,3
	Nunca	17	15,6
	Total	109	100,0

Interpretación:

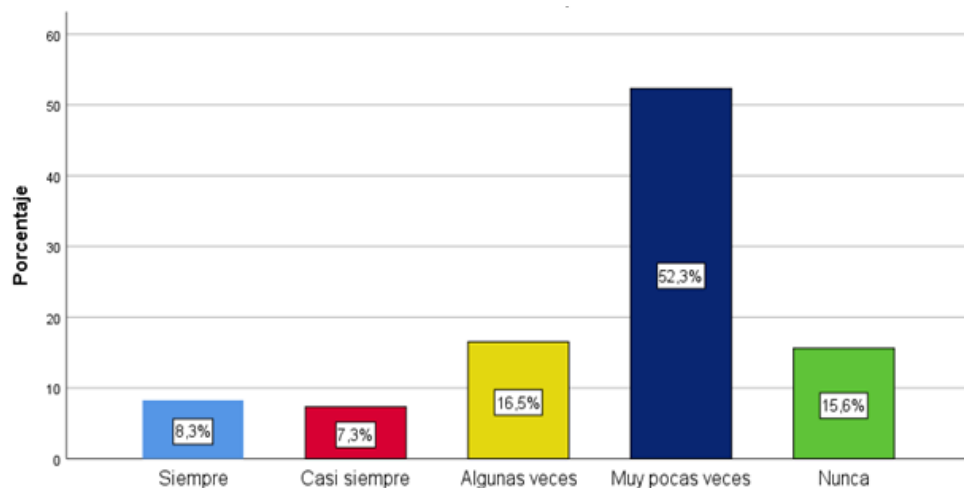
Con la finalidad de conocer si periódicamente se comparan los recursos asignados con los registros de la entidad (por ejemplo, arqueos, inventarios u otros); los resultados fueron los siguientes:



1. Un 8,3% de la muestra encuestada opinan que **siempre** periódicamente se comparan los recursos asignados con los registros de la entidad (por ejemplo, arqueos, inventarios u otros)
2. Un 7,3% de la muestra encuestada opinan que **casi siempre** periódicamente se comparan los recursos asignados con los registros de la entidad (por ejemplo, arqueos, inventarios u otros).
3. Un 16,5% de la muestra encuestada opinan **algunas veces** periódicamente se comparan los recursos asignados con los registros de la entidad (por ejemplo, arqueos, inventarios u otros).
4. Un 52,3% de la muestra encuestada opinan que muy **pocas veces** periódicamente se comparan los recursos asignados con los registros de la entidad (por ejemplo, arqueos, inventarios u otros).
5. Un 15,6% de la muestra encuestada opinan que **nunca** periódicamente se comparan los recursos asignados con los registros de la entidad (por ejemplo, arqueos, inventarios u otros).

### Gráfico N° 5

¿Periódicamente se comparan los recursos asignados con los registros de la entidad? (por ejemplo, arqueos, inventarios u otros)



¿Periódicamente se comparan los resultados con los registros de los procesos, actividades y tareas utilizando para ello distintas fuentes?

### Cuadro N° 6

*Comparan los resultados con los registros de los procesos, actividades y tareas utilizando para ello distintas fuentes*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Siempre	5	4,6
	Casi siempre	3	2,8
	Algunas veces	2	1,8
	Muy pocas veces	63	57,8
	Nunca	36	33,0
	Total	109	100,0

Interpretación:

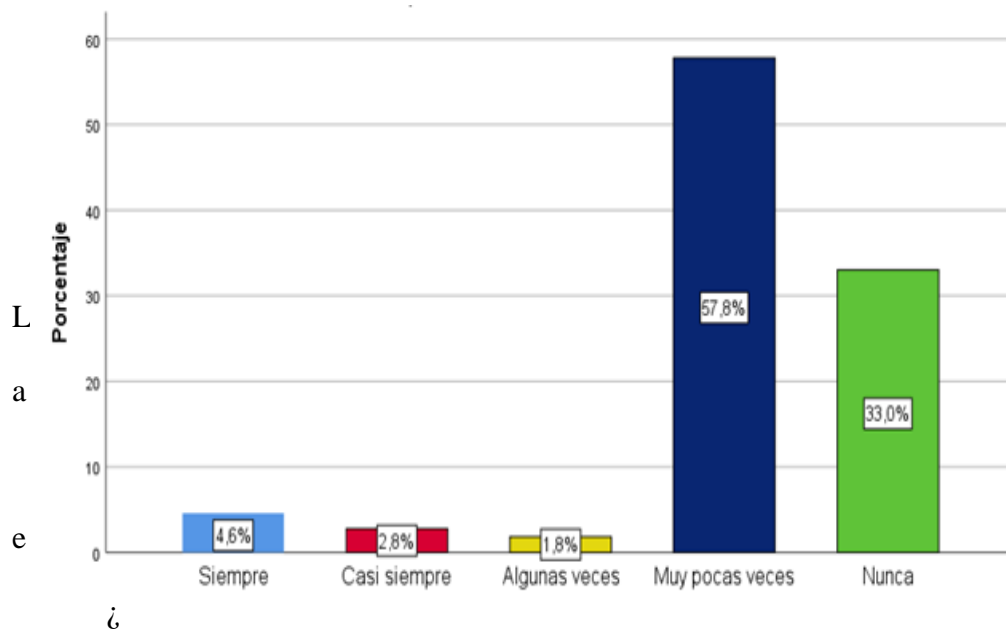
Con la finalidad de conocer si periódicamente se comparan los resultados con los registros de los procesos, actividades y tareas utilizando para ello distintas fuentes; los resultados fueron los siguientes:

1. Un 4,6% de la muestra encuestada opinan que **siempre** periódicamente se comparan los resultados con los registros de los procesos, actividades y tareas utilizando para ello distintas fuentes.
2. Un 2,8% de la muestra encuestada opinan que **casi siempre** periódicamente se comparan los resultados con los registros de los procesos, actividades y tareas utilizando para ello distintas fuentes.
3. Un 1,8% de la muestra encuestada opinan **algunas veces** periódicamente se comparan los resultados con los registros de los procesos, actividades y tareas utilizando para ello distintas fuentes.
4. Un 57,8% de la muestra encuestada opinan que muy **pocas veces** periódicamente se comparan los resultados con los registros de los procesos, actividades y tareas utilizando para ello distintas fuentes.

5. Un 33,0% de la muestra encuestada opinan que **nunca** periódicamente se comparan los resultados con los registros de los procesos, actividades y tareas utilizando para ello distintas fuentes.

**Gráfico N° 6**

¿Periódicamente se comparan los resultados con los registros de los procesos, actividades y tareas utilizando para ello distintas fuentes?



La entidad cuenta con un adecuado servicio de soporte técnico para las Tecnologías de la Información y Comunicación?

**Cuadro N° 7**

*Cuenta con un adecuado servicio de soporte técnico para las TIC's*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Siempre	44	40,4
	Casi siempre	50	45,9
	Algunas veces	10	9,2
	Muy pocas veces	5	4,6
	Total	109	100,0

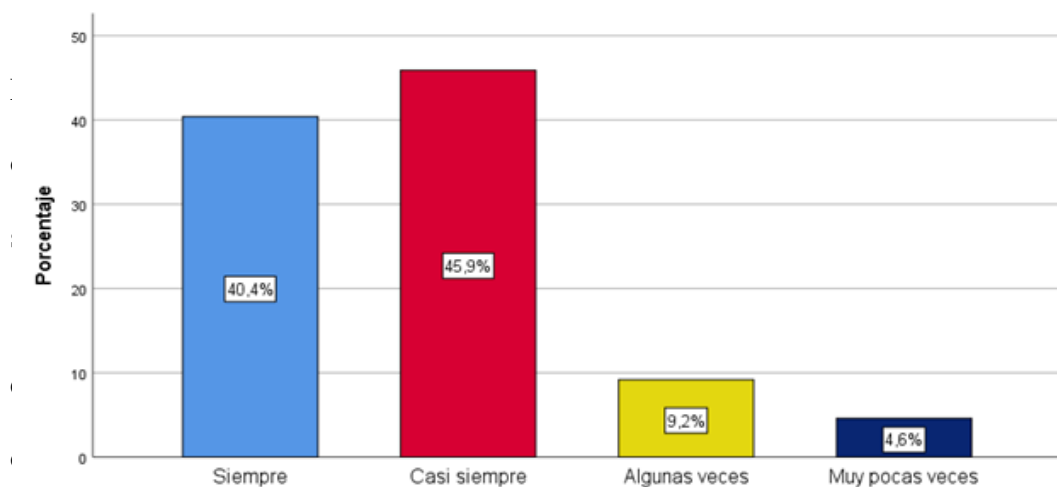
Interpretación:

Con la finalidad de conocer si la entidad cuenta con un adecuado servicio de soporte técnico para las Tecnologías de la Información y Comunicación; los resultados fueron los siguientes:

1. Un 40,4% de la muestra encuestada opinan que **siempre** la entidad cuenta con un adecuado servicio de soporte técnico para las Tecnologías de la Información y Comunicación.
2. Un 45,9% de la muestra encuestada opinan que **casi siempre** la entidad cuenta con un adecuado servicio de soporte técnico para las Tecnologías de la Información y Comunicación.
3. Un 9,2% de la muestra encuestada opinan **algunas veces** la entidad cuenta con un adecuado servicio de soporte técnico para las Tecnologías de la Información y Comunicación.
4. Un 4,6% de la muestra encuestada opinan que muy **pocas veces** la entidad cuenta con un adecuado servicio de soporte técnico para las Tecnologías de la Información y Comunicación.

### Gráfico N° 7

¿La entidad cuenta con un adecuado servicio de soporte técnico para las *tecnologías de información y comunicación?*



cumentos normativos son difundidos a todo el personal de la entidad?

### Cuadro N° 8

¿Los documentos normativos son difundidos a todo el personal de la entidad?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Siempre	39	35,8
	Casi siempre	35	32,1
	Algunas veces	29	26,6
	Muy pocas veces	6	5,5
	Total	109	100,0

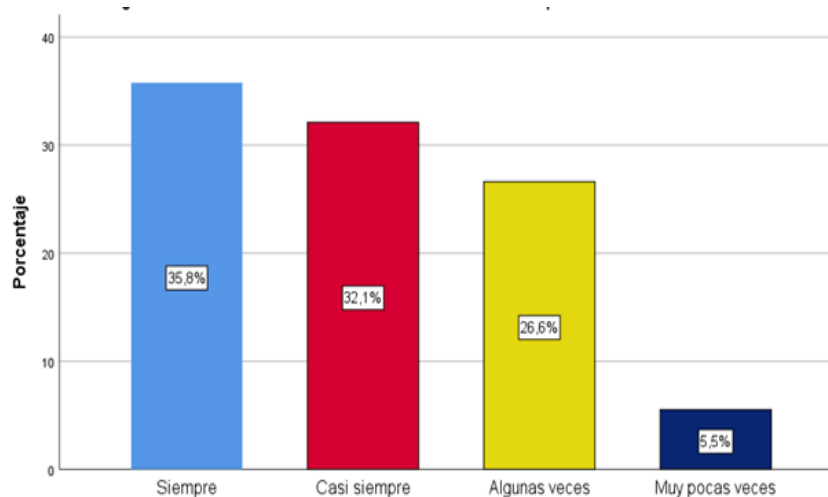
Interpretación:

Con la finalidad de conocer si los documentos normativos son difundidos a todo el personal de la entidad; los resultados fueron los siguientes:

1. Un 35,8% de la muestra encuestada opinan que **siempre** los documentos normativos son difundidos a todo el personal de la entidad.
2. Un 32,1% de la muestra encuestada opinan que **casi siempre** los documentos normativos son difundidos a todo el personal de la entidad.
3. Un 26,6% de la muestra encuestada opinan **algunas veces** los documentos normativos son difundidos a todo el personal de la entidad
4. .Un 5,5% de la muestra encuestada opinan que muy **pocas veces** los documentos normativos son difundidos a todo el personal de la entidad

### Gráfico N° 8

¿Los documentos normativos son difundidos a todo el personal de la entidad?



## B. Variable Gestión Administrativa

Me siento identificado con la filosofía institucional (misión, visión, valores, objetivos y políticas)

**Cuadro N° 9**

*Me siento identificado con la filosofía institucional*

	Frecuencia	Porcentaje
Válido		
Total desacuerdo	9	7,6
En desacuerdo	8	6,7
De acuerdo	81	68,1
Totalmente de acuerdo	15	12,6
Lo desconozco	6	5,0
Total	119	100,0

Interpretación:

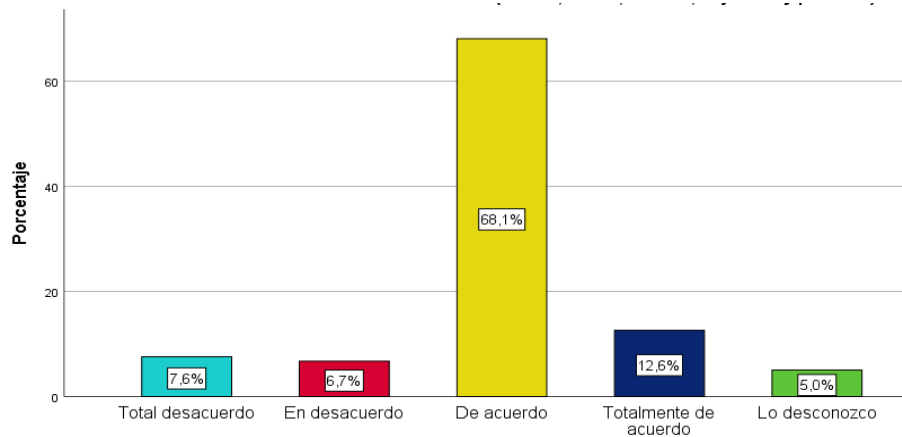
Con la finalidad de conocer si me siento identificado con la filosofía institucional (misión, visión, valores, objetivos, políticas); los resultados fueron los siguientes:

1. Un 7,6% de la muestra encuestada opinan estar en **total desacuerdo** que se sientan identificado con la filosofía institucional (misión, visión, valores, objetivos y políticas).
2. Un 6,7% de la muestra encuestada opinan estar **en desacuerdo** que se sientan identificado con la filosofía institucional (misión, visión, valores, objetivos y políticas).
3. Un 68,1% de la muestra encuestada opinan estar **de desacuerdo** que se sienten identificado con la filosofía institucional (misión, visión, valores, objetivos y políticas).
4. Un 12,6% de la muestra encuestada opinan estar **totalmente de acuerdo** que se sienten identificado con la filosofía institucional (misión, visión, valores, objetivos y políticas).

5. Un 5,0% de la muestra encuestada opinan que **lo desconozco** que se sienten identificado con la filosofía institucional (misión, visión, valores, objetivos y políticas).

**Gráfico N° 9**

¿Me siento identificado con la filosofía institucional? (misión visión, valores)



Realizo mis actividades laborales conforme a los manuales administrativos de la municipalidad

**Cuadro N° 10**

¿Realizo mis actividades laborales conforme a los manuales administrativos de la municipalidad?

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Total desacuerdo	17	14,3
	En desacuerdo	8	6,7
	De acuerdo	69	58,0
	Totalmente de acuerdo	25	21,0
	Total	119	100,0

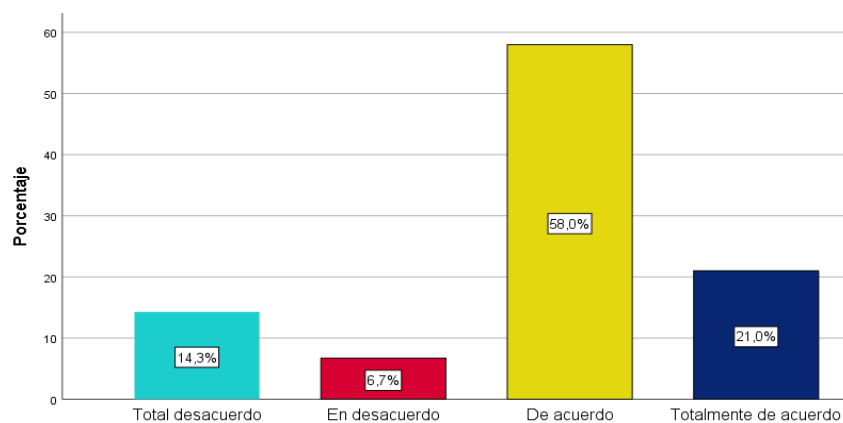
Interpretación:

Con la finalidad de conocer si realizo mis actividades laborales conforme a los manuales administrativos de la municipalidad; los resultados fueron los siguientes:

1. Un 14,3% de la muestra encuestada opinan estar en **total desacuerdo** que realizan sus actividades laborales conforme a los manuales administrativos de la municipalidad.
2. Un 6,7% de la muestra encuestada opinan estar **en desacuerdo** que realizan sus actividades laborales conforme a los manuales administrativos de la municipalidad.
3. Un 58,0% de la muestra encuestada opinan estar **de desacuerdo** que realizan sus actividades laborales conforme a los manuales administrativos de la municipalidad
4. Un 21,0% de la muestra encuestada opinan estar **totalmente de acuerdo** que realizan sus actividades laborales conforme a los manuales administrativos de la municipalidad.

### Gráfico N° 10

¿Realizo mis actividades laborales, conforme a los manuales administrativos de la municipalidad?



El procedimiento de mi contratación fue el indicado



### Cuadro N° 11

El procedimiento de mi contratación fue el indicado

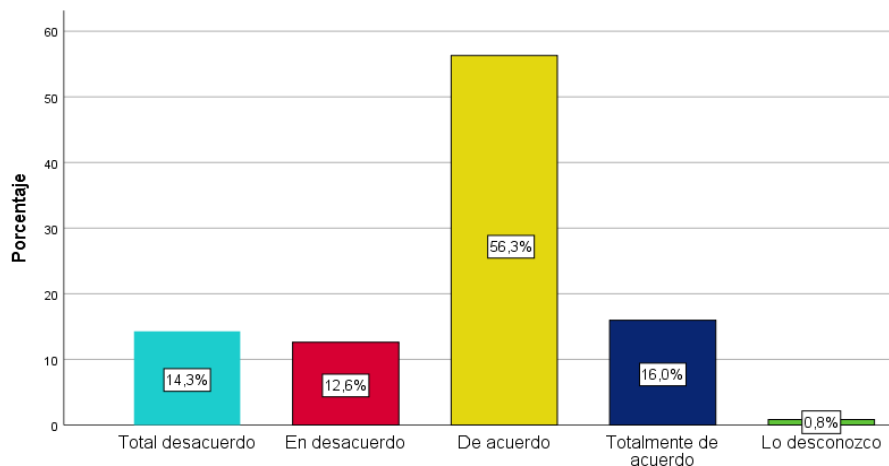
		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Total desacuerdo	17	14,3
	En desacuerdo	15	12,6
	De acuerdo	67	56,3
	Totalmente de acuerdo	19	16,0
	Lo desconozco	1	0,8
	Total	119	100,0

Interpretación:

Con la finalidad de conocer si el procedimiento de mi contratación fue el indicado; los resultados fueron los siguientes:

1. Un 14,3% de la muestra encuestada opinan estar en **total desacuerdo** que el procedimiento de mi contratación fue el indicado
2. Un 12,6% de la muestra encuestada opinan estar **en desacuerdo** que el procedimiento de mi contratación fue el indicado.
3. Un 56,3% de la muestra encuestada opinan estar **de acuerdo** que el procedimiento de mi contratación fue el indicado.
4. Un 16% de la muestra encuestada opinan estar **totalmente de acuerdo** que el procedimiento de mi contratación fue el indicado.
5. Un 0,8% de la muestra encuestada opinan que **lo desconozco** que el procedimiento de mi contratación fue el indicado.

### Gráfico N° 11



¿El Procedimiento de mi contrato fue el indicado?

Cuando ingresé se me dio la capacitación correspondiente al puesto a desempeñar

**Cuadro N° 12**

*Cuando ingresé se me dio la capacitación correspondiente al puesto a desempeñar*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Total desacuerdo	33	27,7
	En desacuerdo	36	30,3
	De acuerdo	35	29,4
	Totalmente de acuerdo	12	10,1
	Lo desconozco	3	2,5
	Total	119	100,0

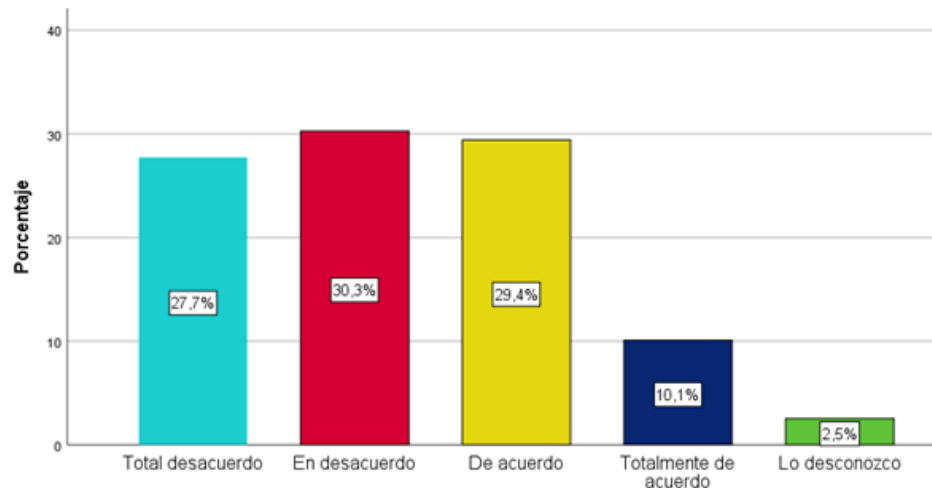
Interpretación:

Con la finalidad de conocer si cuando ingresé se me dio la capacitación correspondiente al puesto a desempeñar; los resultados fueron los siguientes:

1. Un 27,7% de la muestra encuestada opinan estar en **total desacuerdo** que cuando ingresaron se le dio la capacitación correspondiente al puesto a desempeñar
2. Un 30,3% de la muestra encuestada opinan estar **en desacuerdo** que cuando ingresaron se le dio la capacitación correspondiente al puesto a desempeñar.
3. Un 29,4% de la muestra encuestada opinan estar **de desacuerdo** que cuando ingresaron se le dio la capacitación correspondiente al puesto a desempeñar.
4. Un 10,1% de la muestra encuestada opinan estar **totalmente de acuerdo** que cuando ingresaron se le dio la capacitación correspondiente al puesto a desempeñar.
5. Un 2,5% de la muestra encuestada opinan que **lo desconozco** que cuando ingresaron se le dio la capacitación correspondiente al puesto a desempeñar.

**Gráfico N° 12**

¿Cuándo ingresé se me dio la capacitación correspondiente al puesto a desempeñar?



Los jefes de las áreas realizan una adecuada supervisión.

**Cuadro N° 13**

*Los jefes de las áreas realizan una adecuada supervisión.*

	Frecuencia	Porcentaje
Válido		
Total desacuerdo	47	39,5
En desacuerdo	39	32,8
De acuerdo	20	16,8
Totalmente de acuerdo	10	8,4
Lo desconozco	3	2,5
Total	119	100,0

Interpretación:

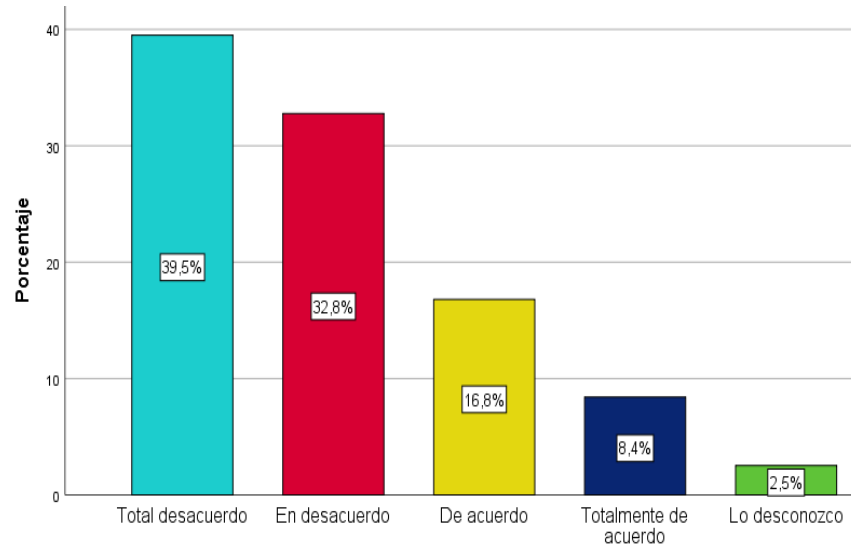
Con la finalidad de conocer si los jefes de las áreas realizan una adecuada supervisión; los resultados fueron los siguientes:

1. Un 39,5% de la muestra encuestada opinan estar en **total desacuerdo** que los jefes de las áreas realizan una adecuada supervisión.
2. Un 32,8% de la muestra encuestada opinan estar **en desacuerdo** los jefes de las áreas realizan una adecuada supervisión.

3. Un 16,8% de la muestra encuestada opinan estar **de desacuerdo** los jefes de las áreas realizan una adecuada supervisión.
4. Un 8,4% de la muestra encuestada opinan estar **totalmente de acuerdo** los jefes de las áreas realizan una adecuada supervisión.
5. Un 2,5% de la muestra encuestada opinan que **lo desconozco** los jefes de las áreas realizan una adecuada supervisión.

**Gráfico N° 13**

*¿Los jefes de las áreas realizan una adecuada supervisión?*



El liderazgo del personal directivo es bueno

**Cuadro N° 14**

*El liderazgo del personal directivo es bueno*

	Frecuencia	Porcentaje
Válido		
Total desacuerdo	72	60,5
En desacuerdo	25	21,0
De acuerdo	15	12,6
Totalmente de acuerdo	2	1,7
Lo desconozco	5	4,2
Total	119	100,0

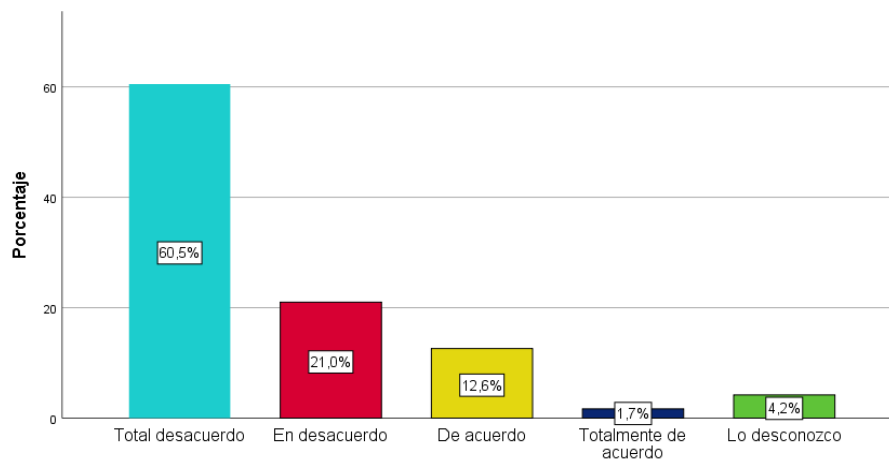
Interpretación:

Con la finalidad de conocer si el liderazgo del personal directivo es bueno; los resultados fueron los siguientes:

1. Un 60,5% de la muestra encuestada opinan estar en **total desacuerdo** que el liderazgo del personal directivo es bueno.
2. Un 21,0% de la muestra encuestada opinan estar **en desacuerdo** que el liderazgo del personal directivo es bueno.
3. Un 12,6% de la muestra encuestada opinan estar **de desacuerdo** que el liderazgo del personal directivo es bueno.
4. Un 1,7% de la muestra encuestada opinan estar **totalmente de acuerdo** que el liderazgo del personal directivo es bueno.
5. Un 4,2% de la muestra encuestada opinan que **lo desconozco** que el liderazgo del personal directivo es bueno.

**Gráfico N° 14**

*¿El liderazgo del personal directivo es bueno*



Me siento motivado al realizar mis actividades laborales

**Cuadro N° 15**

*Me siento motivado al realizar mis actividades laborales*

	Frecuencia	Porcentaje
Válido		
Total, desacuerdo	64	53,8
En desacuerdo	33	27,7
De acuerdo	16	13,4
Totalmente de acuerdo	3	2,5
Lo desconozco	3	2,5
Total	119	100,0

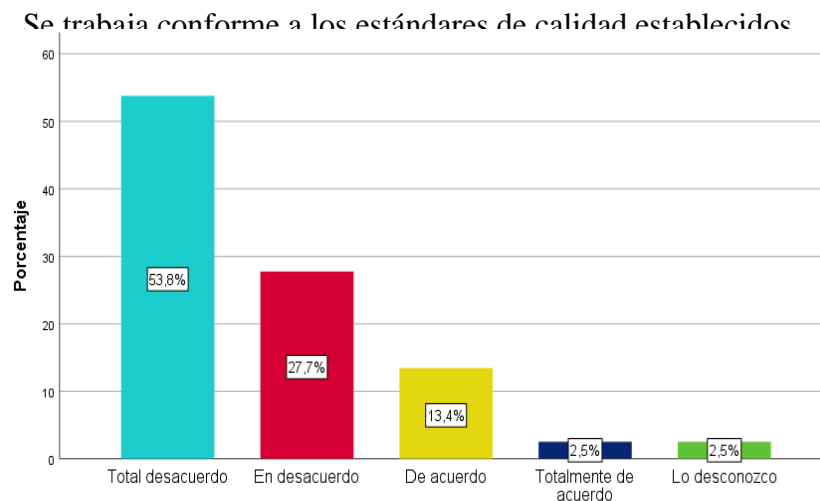
### Interpretación:

Con la finalidad de conocer si se siente motivado al realizar mis actividades laborales; los resultados fueron los siguientes:

1. Un 53,8% de la muestra encuestada opinan estar en **total desacuerdo** que se siente motivado al realizar mis actividades laborales.
2. Un 27,7% de la muestra encuestada opinan estar **en desacuerdo** que se siente motivado al realizar mis actividades laborales.
3. Un 13,4% de la muestra encuestada opinan estar **de desacuerdo** que se siente motivado al realizar mis actividades laborales.
4. Un 2,5% de la muestra encuestada opinan estar **totalmente de acuerdo** que se siente motivado al realizar mis actividades laborales.
5. Un 2,5% de la muestra encuestada opinan que **lo desconozco** que se siente motivado al realizar mis actividades laborales.

### Gráfico N° 15

*¿Me siento motivado al realizar mis labores?*



### Cuadro N° 16

Se trabaja conforme a los estándares de calidad establecidos

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Total, desacuerdo	14	11,8
	En desacuerdo	13	10,9
	De acuerdo	68	57,1
	Totalmente de acuerdo	18	15,1
	Lo desconozco	6	5,0
	Total	119	100,0

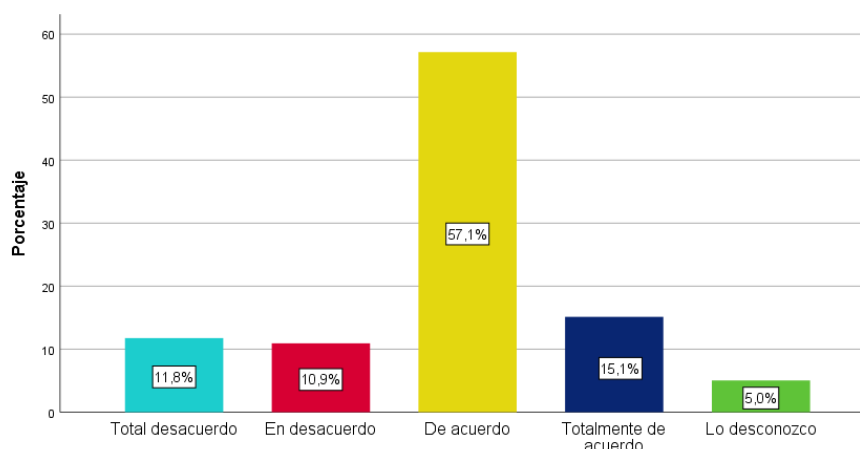
#### Interpretación:

Con la finalidad de conocer si se trabaja conforme a los estándares de calidad establecidos; los resultados fueron los siguientes:

1. Un 11,8% de la muestra encuestada opinan estar en **total desacuerdo** que se siente motivado al realizar mis actividades laborales.
2. Un 10,9% de la muestra encuestada opinan estar **en desacuerdo** que se siente motivado al realizar mis actividades laborales.
3. Un 57,1% de la muestra encuestada opinan estar **de desacuerdo** que se siente motivado al realizar mis actividades laborales.
4. Un 15,1% de la muestra encuestada opinan estar **totalmente de acuerdo** que se siente motivado al realizar mis actividades laborales.
5. Un 5,0 % de la muestra encuestada opinan que **lo desconozco** que se siente motivado al realizar mis actividades laborales.

### Gráfico N° 16

*¿Se trabaja conforme a los estándares de calidad establecidos?*



Considera que la rotación de los colaboradores se debe a la gestión administrativa

### Cuadro N° 17

*Rotación de los colaboradores se debe a la gestión administrativa*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Total desacuerdo	18	15,1
	En desacuerdo	10	8,4
	De acuerdo	65	54,6
	Totalmente de acuerdo	17	14,3
	Lo desconozco	9	7,6
	Total	119	100,0

Interpretación:

Con la finalidad de conocer la rotación de los colaboradores se debe a la gestión administrativa; los resultados fueron los siguientes:

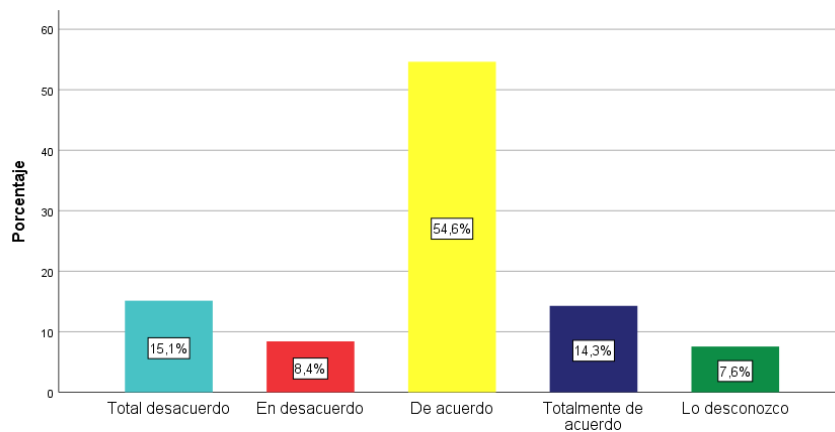
1. Un 15,1% de la muestra encuestada opinan estar en **total desacuerdo** que la rotación de los colaboradores se debe a la gestión administrativa.
2. Un 8,4% de la muestra encuestada opinan estar **en desacuerdo** que la rotación de los colaboradores se debe a la gestión administrativa.



3. Un 54,6% de la muestra encuestada opinan estar **de desacuerdo** que la rotación de los colaboradores se debe a la gestión administrativa.
4. Un 14,3% de la muestra encuestada opinan estar **totalmente de acuerdo** que la rotación de los colaboradores se debe a la gestión administrativa.
5. Un 7,6 % de la muestra encuestada opinan que **lo desconozco** que la rotación de los colaboradores se debe a la gestión administrativa.

**Gráfico N° 17**

*¿Considera que la rotación de los colaboradores se debe a la gestión administrativa?*



La municipalidad me proporciona el material necesario para el desarrollo de mis funciones.

**Cuadro N° 18**

*Proporciona el material necesario para el desarrollo de mis funciones*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	30	25,2
	En desacuerdo	46	38,7
	De acuerdo	39	32,8
	Totalmente de acuerdo	2	1,7
	Lo desconozco	2	1,7
	Total	119	100,0

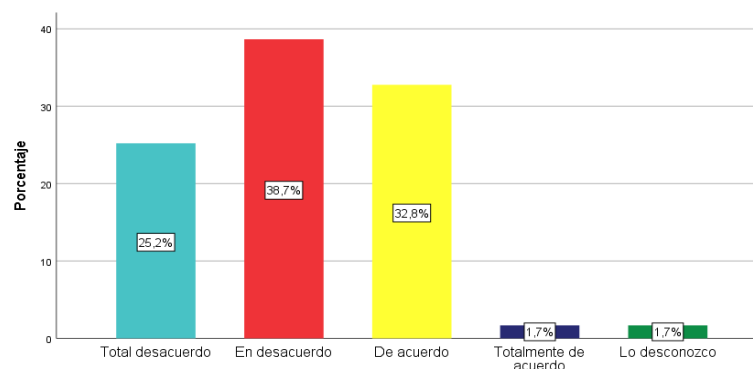
Interpretación:

Con la finalidad de conocer si la municipalidad me proporciona el material necesario para el desarrollo de mis funciones; los resultados fueron los siguientes:

1. Un 25,2% de la muestra encuestada opinan estar **total desacuerdo** que la municipalidad me proporciona el material necesario para el desarrollo de mis funciones.
2. Un 38,7% de la muestra encuestada opinan estar **en desacuerdo** que la municipalidad me proporciona el material necesario para el desarrollo de mis funciones.
3. Un 32,8% de la muestra encuestada opinan estar **de desacuerdo** que la municipalidad me proporciona el material necesario para el desarrollo de mis funciones.
4. Un 1,7% de la muestra encuestada opinan estar **totalmente de acuerdo** que la municipalidad me proporciona el material necesario para el desarrollo de mis funciones.
5. Un 1,7 % de la muestra encuestada opinan que **lo desconozco** que la municipalidad me proporciona el material necesario para el desarrollo de mis funciones.

### Gráfico N° 18

*¿La municipalidad me proporciona el material necesario para el desarrollo de mis funciones*



La municipalidad me proporciona instrumentos tecnológicos para el desarrollo de mis actividades.

### Cuadro N° 19

*Proporciona instrumentos tecnológicos para el desarrollo de mis actividades*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Total, desacuerdo	24	20,2
	En desacuerdo	16	13,4
	De acuerdo	69	58,0
	Totalmente de acuerdo	10	8,4
	Total	119	100,0

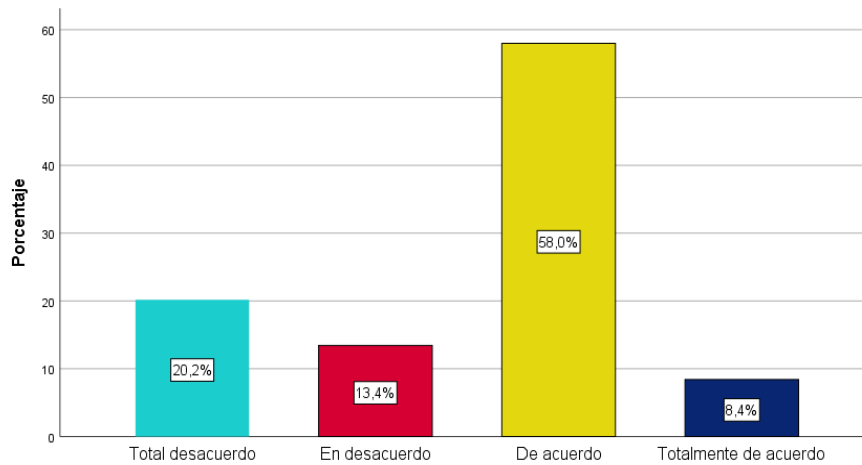
Interpretación:

Con la finalidad de conocer si la municipalidad proporciona instrumentos tecnológicos para el desarrollo de mis actividades; los resultados fueron los siguientes:

1. Un 20,2% de la muestra encuestada opinan estar en **total desacuerdo** en que la municipalidad proporciona instrumentos tecnológicos para el desarrollo de mis actividades.
2. Un 13,4% de la muestra encuestada opinan estar **en desacuerdo** en que la municipalidad proporciona instrumentos tecnológicos para el desarrollo de mis actividades.
3. Un 58% de la muestra encuestada opinan estar **de desacuerdo** en que la municipalidad proporciona instrumentos tecnológicos para el desarrollo de mis actividades.
4. Un 8,4% de la muestra encuestada opinan estar **totalmente de acuerdo** en que la municipalidad proporciona instrumentos tecnológicos para el desarrollo de mis actividades.

**Gráfico N° 19**

*¿La municipalidad me proporciona instrumentos tecnológicos para el desarrollo de mis actividades?*



La utilización de herramientas tecnológicas facilita la realización de mi trabajo.

**Cuadro N° 20**

*La utilización de herramientas tecnológicas facilita la realización de mi trabajo*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Totalmente en desacuerdo	6	5,0
	En desacuerdo	3	2,5
	De acuerdo	88	73,9
	Totalmente de acuerdo	22	18,5
	Total	119	100,0

Interpretación:

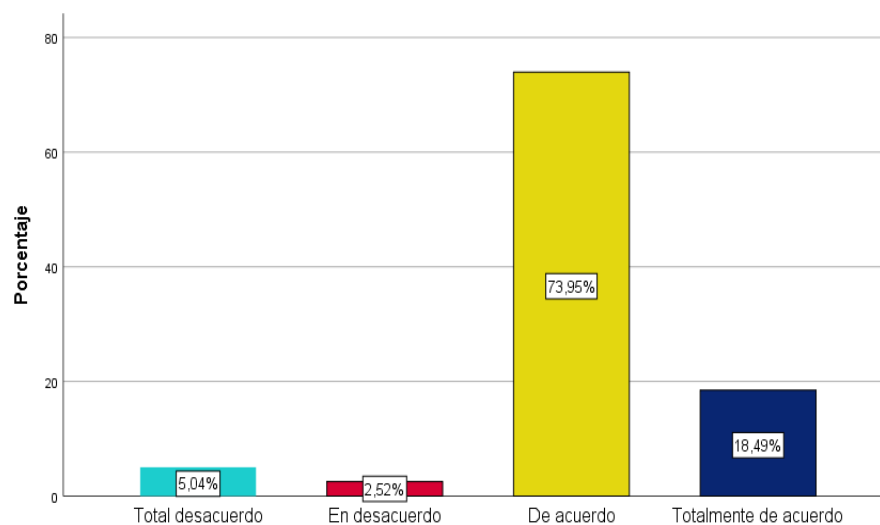
Con la finalidad de conocer si la utilización de herramientas tecnológicas facilita la realización de mi trabajo; los resultados fueron los siguientes:

1. Un 5% de la muestra encuestada opinan estar en **total desacuerdo** que la utilización de herramientas tecnológicas facilita la realización de mi trabajo.
2. Un 2,5% de la muestra encuestada opinan estar **en desacuerdo** que la utilización de herramientas tecnológicas facilita la realización de mi trabajo.

3. Un 73,9% de la muestra encuestada opinan estar **de desacuerdo** que la utilización de herramientas tecnológicas facilita la realización de mi trabajo.
4. Un 18,5% de la muestra encuestada opinan estar **totalmente de acuerdo** que la utilización de herramientas tecnológicas facilita la realización de mi trabajo.

**Gráfico N° 20**

*¿La utilización de herramientas tecnológicas facilita la realización de mi trabajo?*



#### 4.3. Prueba de Hipótesis

Para contrastar las hipótesis planteadas se utilizó la prueba de Ji Cuadrada, es una prueba no paramétrica adecuada para esta investigación.

Para demostrar la Hipótesis General, debemos realizar la prueba de hipótesis en cada uno de las específicas, como realizaremos a continuación.

Hipótesis General:

H<sub>0</sub>: Los documentos técnicos normativos no inciden significativamente en la gestión administrativa de la Municipalidad provincial Daniel Carrión, Pasco-2021.

H<sub>1</sub>: Los documentos técnicos normativos inciden significativamente en la

gestión administrativa de la Municipalidad provincial Daniel Carrión, Pasco-2021.

Pasos para realizar la prueba de hipótesis

1. **Alfa o nivel de significancia:**  $\alpha = 0.05$
2. **Escoger el Estadístico de prueba:**

$$\sum_{i=1}^F \sum_{j=1}^C \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_i} \sim \chi^2_{((F-1)(C-1))}$$

3. **Regla de Decisión:**

Si el p-valor  $\leq 0.05$ , se acepta H1

Si el p-valor  $> 0.05$ , se rechaza la H1.

4. **Hallando el valor del nivel de significancia**

#### Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	Gl	Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	2,39 <sup>a</sup>	3	0,026
Razón de verosimilitud	2,428	3	0,274
Asociación lineal por lineal	1,273		
N de casos válidos	119	1	0,263

a. 0 casillas (.0%) han esperado un recuento menor que 5

Encontrado el p-valor es igual a 0.026 además comparando con el nivel de significancia y verificando que es menor que alfa establecida en 0.05 entonces se acepta la H1.

#### **Conclusión**

Existen suficientes evidencias estadísticas a un nivel de significancia de 0.05, para concluir que la relación es significativa entre los documentos técnicos normativos y la gestión administrativa de la Municipalidad provincial Daniel Carrión, Pasco-2021. Quedando de esta manera demostrada la prueba de

hipótesis en que ambas variables se encuentran relacionadas.

**Hipótesis Específicas:**

**Hipótesis A:**

$H_0$  : El Reglamento de Organizaciones y Funciones no tiene relación directa significativa en la gestión administrativa de la Municipalidad Provincial Daniel Carrión, Pasco-2021.

$H_1$  : El Reglamento de Organizaciones y Funciones tiene relación directa significativa en la gestión administrativa de la Municipalidad Provincial Daniel Carrión, Pasco-2021.

Pasos para realizar la prueba de hipótesis

1. **Alfa o nivel de significancia:  $\alpha = 0.05$**

2. **Escoger el Estadístico de prueba:**

$$\sum_{i=1}^F \sum_{j=1}^C \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}} \sim \chi^2_{((F-1)(C-1))}$$

3. **Regla de Decisión:**

Si  $\alpha \leq 0.05$ , se acepta  $H_1$

Si  $\alpha > 0.05$ , se rechaza la  $H_1$

4. **Hallando el valor del nivel de significancia**

**Pruebas de chi-cuadrado**

			Sig.
Chi-cuadrado de	1,049 <sup>a</sup>	3	0,027
Pearson	1,042	3	0,532
Razón de verosimilitud	,294	1	0,561

a. 0 casillas (.0%) han esperado un recuento menor que 5.

Encontrado el p-valor igual a 0.027 además comparando con el nivel de

significancia y verificando que es menor que alfa establecida en 0.05 entonces se acepta la H1.

**Conclusión:**

Existen suficientes evidencias estadísticas a un nivel de significancia de 0.05, para concluir que existe relación significativa entre el Reglamento de Organizaciones y la gestión administrativa de la Municipalidad Provincial Daniel Carrión, Pasco-2021

**2. Escoger el Estadístico de prueba:**

$$\sum_{i=1}^F \sum_{j=1}^C \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}} \sim \chi^2_{((F-1)(C-1))}$$

**3. Regla de Decisión:**

Si  $\alpha \leq 0.05$ , se acepta H1

Si  $\alpha > 0.05$ , se rechaza la H1

**4. Hallando el valor del nivel de significancia**

**Pruebas de chi-cuadrado**

			Sig. asintótica
Chi-cuadrado de Pearson	2,723 <sup>a</sup>	3	0,041
Razón de verosimilitud	1,041	3	,352
Asociación lineal por lineal	,105	1	,531
N de casos válidos	119		

a. 0 casillas (.0%) han esperado un recuento menor que 5

Encontrado el p-valor igual a 0.041 además comparando con el nivel de significancia y verificando que es menor que alfa establecida en 0.05 entonces se acepta la H1.

**Conclusión:**

Existen suficientes evidencias estadísticas a un nivel de significancia de



0.05, para concluir que la relación es significativa entre el Manual de Organización y Funciones y la gestión administrativa de la Municipalidad Provincial Daniel Carrión, Pasco-2021

**Hipótesis C:**

Ho: El Cuadro Para Asignación de Personal no incide significativamente en la gestión administrativa de la Municipalidad Provincial Daniel Carrión, Pasco-2021.

H1: El Cuadro Para Asignación de Personal incide significativamente en la gestión administrativa de la Municipalidad Provincial Daniel Carrión, Pasco-2021.

Pasos para realizar la prueba de hipótesis

1. **Alfa o nivel de significancia:**  $\alpha = 0.05$

2. **Escoger el Estadístico de prueba:**

$$\sum_{i=1}^F \sum_{j=1}^C \frac{(O_{ij} - E_{ij})^2}{E_{ij}} \sim \chi^2_{((F-1)(C-1))}$$

3. **Regla de Decisión:**

Si el p-valor  $\leq 0.05$ , se acepta H1

Si el p-valor  $> 0.05$ , se rechaza la H1.

4. **Hallando el valor del nivel de significancia:**

**Pruebas de chi-cuadrado**

			Sig. asintótica (2 caras)
Chi-cuadrado de Pearson	2,391 <sup>a</sup>	3	0,029
Razón de verosimilitud	2,723	3	0,391
Asociación lineal por lineal	1,821	1	0,226
N de casos válidos	119		

a. 0 casillas (.0%) han esperado un recuento menor que 5.

Encontrado el p-valor es igual a 0.029 además comparando con el nivel

de significancia y verificando que es menor que alfa establecida en 0.05 entonces se acepta la H1.

**Conclusión:**

Existen suficientes evidencias estadísticas a un nivel de significancia de 0.05, para concluir que la relación es significativa entre el Cuadro Para Asignación de Personal y la gestión administrativa de la Municipalidad Provincial Daniel Carrión, Pasco-2021. Quedando de esta manera demostrada la prueba de hipótesis en que ambas variables se encuentran relacionadas.

**4.4. Discusión de Resultados**

La discusión de los resultados se presenta de acuerdo a los objetivos de la investigación: se encontró que existe relación directa y significativa entre los documentos técnicos normativos y la gestión administrativa de la Municipalidad provincial Daniel Carrión, Pasco-2021. Quedando de esta manera demostrada la prueba de hipótesis en que ambas variables se encuentran relacionadas., esto concuerda con el trabajo de un resultado similar fue el de Mego (2021) en su tesis: Gestión administrativa para optimizar los procesos técnicos en la subdirección de conservación de provias nacional, investigación en la que utilizó el método descriptivo explicativo y cuya muestra fue de 51 colaboradores entre profesionales, analistas y asistentes que laboran en dicho organismo, y habiéndose investigado dos variables: gestión administrativa y procesos técnicos, luego una de las conclusiones que está en relación a nuestro trabajo de investigación es la siguiente:

Se ha determinado que de acuerdo a la prueba de hipótesis específica 1, el valor chi cuadrado es de 15.917 con 4 grados de libertad y un valor de significancia de 0.003, como este valor es inferior a 0.05 podemos afirmar que

existen razones suficientes para rechazar la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna donde “Las adecuadas técnicas de la gestión administrativa, si permiten el desarrollo eficiente de las actividades de los procesos técnicos en la Subdirección de Conservación de Provias Nacional durante el periodo 2019”, las técnicas de la gestión administrativa permiten el desarrollo de actividades de los procesos técnicos ya que mediante esta acción se obtiene la eficiencia y efectividad dentro de la Entidad, así también permite el cumplimiento de las metas planteadas por la Dirección.

También López (2020) en su tesis: Instrumentos de gestión administrativa y contratación de personal en la Municipalidad Distrital de Castilla, Piura, en la que utilizó el método de naturaleza básica, de diseño no experimental correlacional, con una muestra de 40 servidores públicos de la municipalidad en mención, con las variables de estudio: instrumentos de gestión administrativa y contratación de personal, para finalmente arribar a las siguientes conclusiones: Los resultados de las conclusiones nos dan a entender que los documentos de gestión deben ser revisados y actualizados y por lo tanto establecer una mejora continua, toda vez que la normatividad permanentemente se va modificando, además hace notar que dichos documentos actualizados sirven y ayudan significativamente en la mejora de los proceso y procedimientos.

Choque (2019) en su tesis: Implementación de documentos normativos y de gestión en el Gobierno Regional de Arequipa para la gestión del riesgo de desastres y su incidencia en la atención de emergencias, 2019. En la que utilizó el método cuantitativo y longitudinal, de tipo descriptivo y explicativo, con una muestra de 65 servidores públicos del Gobierno Regional de Arequipa,

estudiándose dos variables: documentos normativos y la gestión del gobierno regional, llegando a concluir lo siguiente: Se evidencia que en el Gobierno Regional de Arequipa no existe una adecuada gestión administrativa en la atención de emergencias, por la falta de documentos normativos y de gestión institucional que incorporen la gestión del riesgo de desastres, siendo necesaria su implementación para el desarrollo adecuado de la gestión reactiva, así como la gestión prospectiva y correctiva.

Lo señalado en las conclusiones nos dan cuenta de que dificulta la atención de algunas actividades que cumplen cualquier unidad orgánica, si es que los documentos de gestión institucional no están elaborados integralmente, o en su defecto no han sido actualizados por cualquier circunstancia organizacional que conlleve a modificar dichos documentos por ser de gran importancia para una gestión de éxito.

## CONCLUSIONES

1. Existen suficientes evidencias estadísticas a un nivel de significancia de 0.05, para concluir que la relación es significativa entre los documentos técnicos normativos y la gestión administrativa de la Municipalidad provincial Daniel Carrión, Pasco-2021. Quedando de esta manera demostrada la prueba de hipótesis en que ambas variables se encuentran relacionadas. Quedando de esta manera demostrada la prueba de hipótesis en que ambas variables se encuentran relacionadas., esta decisión se sustenta en el valor del p valor es 0.026 es decir a una buena documentación técnico normativo corresponde una buena gestión administrativa.
2. Se ha logrado determinar que existe suficientes evidencias estadísticas a un nivel de significancia de 0.05, para concluir que existe relación significativa entre el Reglamento de Organizaciones y la gestión administrativa de la Municipalidad Provincial Daniel Carrión, Pasco-2021, esta decisión se sustenta en el p valor que es 0.027 es decir a un adecuado Reglamento de Organizaciones le corresponde una adecuada gestión administrativa,
3. Se ha logrado determinar que existen suficientes evidencias estadísticas a un nivel de significancia de 0.05, para concluir que la relación es significativa entre el Manual de Organización y Funciones y la gestión administrativa de la Municipalidad Provincial Daniel Carrión, Pasco-2021, esta decisión se sustenta en el valor p valor que es 0.041 es decir a un buen Manual de Organización y Funciones le corresponde una buena gestión administrativa de la Municipalidad Provincial Daniel Carrión, Pasco-2021.
4. Se ha logrado determinar que existe relación significativa entre el Cuadro Para Asignación de Personal incide y la gestión administrativa de la Municipalidad

Provincial Daniel Carrión, Pasco-2021, esta decisión se sustenta en el p valor que es 0.029 es decir a un buen nivel de Cuadro Para Asignación de Personal le corresponde un buen nivel gestión administrativa de la Municipalidad Provincial Daniel Carrión, Pasco-2021.

## **RECOMENDACIONES**

1. Los documentos administrativos como el ROF, MOF, CAP, CPE, MP, RIT, MPP, constantemente tienen que estar actualizados de acuerdo a las disposiciones y leyes que van actualizándose.
2. Involucrar al personal de la Municipalidad para que mediante talleres realicen la adecuación, socialización y actualización de los documentos normativos.
3. Adecuar el CAP a los perfiles profesionales que requiere la municipalidad de acuerdo a la ley SERVIR.
4. Realizar seminario taller sobre la gestión administrativa enfocada en los instrumentos de gestión.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Choque, J. (2021). *Implementación de documentos normativos y de gestión en el Gobierno Regional de Arequipa para la gestión del riesgo de desastres y su incidencia en la atención de emergencias, 2019.*  
[https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/8560/4/IV\\_PG\\_MGRD\\_TE\\_Choque\\_Cuno\\_2021.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/8560/4/IV_PG_MGRD_TE_Choque_Cuno_2021.pdf)
- Corvo, H. S. (2021, julio 1). Gestión administrativa: Concepto, funciones y procesos. *Lifeder*. <https://www.lifeder.com/gestion-administrativa/>
- Davila, J. H. (2016). *Efectividad de las herramientas de gestión para mejorar el servicio al usuario en el área de la subgerencia de obras públicas y convenios de la municipalidad provincial de Chiclayo.* 121.
- Lopez, C. (2020). *Instrumentos de gestión administrativa y contratación de personal en la municipalidad distrital de Castilla, Piura.* 68.
- Mego, M. R. M. (2021). *Gestión administrativa para optimizar los procesos técnicos en la subdirección de conservación de provias nacional.* 79.
- MINSA. (2006). *Resolución Ministerial 603-2006.* Diario Oficial El Peruano.
- Pacheco, J. (2020, junio 26). ▷ *¿Qué es la Gestión Administrativa? | 2022 | Web y Empresas.* <https://www.webyempresas.com/gestion-administrativa/>
- Presidencia de Consejo de ministros. (2004). *Decreto Supremo 043-2004.* Diario Oficial El Peruano. [http://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic4\\_per\\_ds043-2004.pdf](http://www.oas.org/juridico/PDFs/mesicic4_per_ds043-2004.pdf)
- Presidencia de Consejo de ministros. (2018). *Decreto Supremo N° 054-2018.* Diario Oficial El Peruano. <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/12457/D-S-N-054-2018-PCM.pdf>



Quiroga, M. (2020, julio 12). *Gestión administrativa*. Economipedia.

<https://economipedia.com/definiciones/gestion-administrativa.html>

Soria, B. (2007). *Diccionario Municipal Peruano*. INICAM.

Hernandez-Sampieri, R. y Mendoza C. (2018). *Metodología de la Investigación las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mc Graw Hill.

Bernal, C.A. (2010). *Metodología de la Investigación*. (3ra ed.). Prentice Hall.

## **ANEXOS**

**MATRIZ DE CONSISTENCIA**

TITULO: "Los Documentos Técnicos Normativos y la gestión administrativa en la Municipalidad provincial Daniel Carrión, Pasco-2021

<u>PROBLEMA GENERAL</u>	<u>OBJETIVO GENERAL</u>	<u>HIPÓTESIS GENERAL</u>	<u>VARIABLES y DIMENSIONES</u>	<u>METODOLOGÍA</u>
¿De qué manera los documentos técnicos normativos inciden en la gestión administrativa, en la Municipalidad Provincial Daniel Carrión, Pasco-2021?	Determinar la forma en que los documentos técnicos normativos inciden en la gestión administrativa en la Municipalidad Provincial Daniel Carrión, pasco-2021.	Los documentos técnicos normativos inciden significativamente en la gestión administrativa de la Municipalidad provincial Daniel Carrión, Pasco-2021.	<b>VARIABLE INDEPENDIENTE: X</b> Documentos técnicos normativos	<b>TIPO DE INVESTIGACIÓN:</b> <i>Básico</i> <b>NIVEL DE INVESTIGACIÓN:</b> <i>Descriptivo - Correlacional</i>
<u>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</u>	<u>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</u>	<u>HIPÓTESIS ESPECÍFICOS</u>	<u>DIMENSIONES</u> <i>Formulación</i> <b>Resultados</b> <i>impacto</i>	<b>MÉTODO DE INVESTIGACIÓN</b>  <i>Método Científico Deductivo</i>
<b>Pe1.</b> ¿Cuál es la relación que existe entre el Reglamento de Organización y Funciones y la gestión administrativa en la Municipalidad provincial Daniel Carrión, pasco-2021?	<b>Oe1</b> verificar la relación que existe entre el Reglamento de Organización y Funciones y la gestión administrativa en la Municipalidad Provincial Daniel Carrión, pasco-2021..	<b>He1</b> El Reglamento de Organizaciones y Funciones tiene relación directa significativa en la gestión administrativa de la Municipalidad Provincial Daniel Carrión, Pasco-2021	<b>VARIABLE DEPENDIENTE: Y</b> <i>Gestión Administrativa</i>	<b>DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN:</b> <i>De acuerdo al tipo de investigación pertenece a la investigación no experimental</i>
<b>Pe2.</b> ¿Cuál es la influencia del Manual de Organización y Funciones, en la gestión administrativa en la Municipalidad Provincial Daniel Carrión, Pasco-2021?	<b>Oe2</b> Establecer la influencia del Manual de Organización y Funciones en la gestión administrativa de la Municipalidad Provincial Daniel Carrión, Pasco-2021..	<b>He2</b> El Manual de Organización y Funciones tiene influencia significativa en la gestión administrativa de la Municipalidad Provincial Daniel Carrión, Pasco-2021.	<u>DIMENSIONES</u>  Liderazgo Eficiencia eficacia	<b>POBLACIÓN</b> La población de estudio comprende el total de los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Daniel Carrión Pasco, según CAP: 173. <b>MUESTRA</b> 119 servidores
<b>Pe3</b> ¿De que manera el Cuadro de Puestos de la Entidad incide en la gestión administrativa en la Municipalidad Provincial Daniel Carrión, Pasco-2021?	<b>Oe3</b> Determinar la incidencia del Cuadro para asignación de personal en la gestión administrativa de la Municipalidad Provincial Daniel Carrión, Pasco-2021..	<b>He3</b> El Cuadro Para Asignación de Personal incide significativamente en la gestión administrativa de la Municipalidad Provincial Daniel Carrión, Pasco-2021		<b>TÉCNICAS:</b> Encuestas, Análisis Documental <b>INSTRUMENTOS:</b> <i>Cuestionario, Guía de Análisis Documental</i>

## CUESTIONARIO

La presente encuesta tiene como objetivo estudiar la gestión administrativa de las organizaciones. La información proporcionada es confidencial, y será de gran ayuda para el desarrollo de este trabajo. Marque con una X el recuadro que corresponda con su opinión respecto a la frase planteada.

VARIABLE: Gestión Administrativa

Pregunta	Total desacuerdo	En desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	Lo desconozco
1. Me siento identificado con la filosofía institucional (misión, visión, valores, objetivos y políticas)					
2. Realizo mis actividades laborales conforme a los manuales administrativos de la municipalidad					
3. El procedimiento de mi contratación fue el indicado					
4. Cuando ingresé se me dio la capacitación correspondiente al puesto a desempeñar					
5. Los jefes de las áreas realizan una adecuada supervisión.					
6. El liderazgo del personal directivo es bueno					
7. Me siento motivado al realizar mis actividades laborales					
8. Se trabaja conforme a los estándares de calidad establecidos					
9. Considero que la rotación de los colaboradores se debe a la gestión administrativa					
10. La municipalidad me proporciona el material necesario para el desarrollo de mis funciones					
11. La municipalidad me proporciona instrumentos tecnológicos para el desarrollo de mis actividades					
12. La utilización de herramientas tecnológicas facilita la realización de mi trabajo					

## CUESTIONARIO

### VARIABLE: Documentos técnicos normativos

Pregunta	Siempre	Casi siempre	Algunas veces	Muy pocas veces	Nunca
1. ¿Los procedimientos de autorización y aprobación para los procesos, actividades y tareas están claramente definidos en documentos normativos (manuales o directivas) y son realizados para todos los procesos y actividades?					
2. ¿Los procedimientos de autorización y aprobación para los procesos, actividades y tareas son adecuadamente comunicados por mi jefe?					
3. ¿Se establecen políticas, procedimientos, y documentos normativos para la utilización y protección de los recursos o archivos?					
4. ¿El acceso a los recursos o archivos queda evidenciado en documentos tales como recibos, actas entre otros?					
5. ¿Periódicamente se comparan los recursos asignados con los registros de la entidad (por ejemplo, arqueos, inventarios u otros)					
6. ¿Periódicamente se comparan los resultados con los registros de los procesos, actividades y tareas utilizando para ello distintas fuentes?					
7. ¿La entidad cuenta con un adecuado servicio de soporte técnico para las Tecnologías de la Información y Comunicación?					
8. ¿Los documentos normativos son difundidos a todo el personal de la entidad?					

## HOJA DE EVALUACIÓN DE INSTRUMENTO

### I. DATOS GENERALES

<b>Apellidos y Nombres del Juez:</b>	<b>Dr. Cesar Wenceslao RAMOS INGA</b>
<b>Grado Académico:</b>	Maestro
<b>Institución donde Labora:</b>	Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión
<b>Cargo que desempeña:</b>	Docente de la Escuela de Administración
<b>Instrumento motivo de evaluación:</b>	Cuestionario
<b>Autor del instrumento:</b>	Bach. Joel Antonio TRAVEZAÑO VALLE Bach. Evelyn Lerilaura CARBAJAL HUAMÁN
<b>Título de la investigación:</b>	Los documentos técnicos normativos y la gestión administrativa en la Municipalidad Provincial Daniel Carrión, Pasco-2021

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN:

**MUY DEFICIENTE (1)      DEFICIENTE (2)      ACEPTABLE (3)      BUENO (4)      EXCELENTE (5)**

CATEGORÍA	INDICADOR	1	2	3	4	5
<b>CLARIDAD</b>	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado.					X
<b>OBJETIVIDAD</b>	Los ítems esta expresado en capacidad observable.					X
<b>ACTUALIDAD</b>	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento.					X
<b>ORGANIZACIÓN</b>	Existe una organización lógica entre las variables.				X	
<b>SUFICIENCIA</b>	Los ítems expresan suficiencia en calidad y cantidad.				X	
<b>INTENCIONALIDAD</b>	Los ítems son adecuados para valorar aspectos de contenido.					X
<b>CONSISTENCIA</b>	Los ítems están basados en los aspectos teóricos científicos.				X	
<b>COHERENCIA</b>	Entre los indicadores y las dimensiones				X	
<b>METODOLOGÍA</b>	La estrategia corresponde al propósito de investigación.					X
<b>PERTINENCIA</b>	El instrumento responde al momento oportuno y más adecuado.				X	
<b>SUBTOTAL</b>					20	25
<b>PUNTAJE TOTAL</b>		<b>45</b>				

### Intervalo de puntaje para la calificación del instrumento:

0-10	Muy deficiente	11-20	Deficiente	21-30	Aceptable	31-40	Bueno	41-50	Excelente
0%-20%	deficiente	21%-40%	nte	41% - 60%	ble	61%-80%		81%-100%	te

**Promedio de valoración porcentual es: 90%**

De acuerdo a los puntajes obtenidos en cada uno de los indicadores de evaluación son muy significativos, alcanzando un puntaje promedio de validez por el experto de 45 puntos, cuyo resultado es de **EXCELENTE**. Lo que significa que el instrumento es válido, permitiendo al investigador medir las variables de estudio.

Cerro de Pasco, setiembre del 2022.

  
 Dr. Cesar Wenceslao RAMOS INGA  
 DNI N° 04012583