

**UNIVERSIDAD NACIONAL
“HERMILIO VALDIZÁN”
HUÁNUCO**



**FACULTAD
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y TURISMO
E.P
CIENCIAS ADMINISTRATIVAS**

TÍTULO:

**“LA EFECTIVIDAD DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE AMARILIS, EN LA GESTIÓN
ADMINISTRATIVA DURANTE EL AÑO 2012”**

Tesis para optar el Título Profesional de Licenciada en Administración.

**TESISTA:
Bach. ANDREA YESENIA RUIZ AGUILAR**

**ASESOR:
DR.AURELIO SIMON ROSAS**

**HUÁNUCO -PERÚ
2018**

DEDICATORIA

Dedico a mi madre y mis hermanos por apoyarme incondicionalmente y ser un soporte para mi superación profesional.

ANDREA YESENIA, RUIZ AGUILAR

AGRADECIMIENTO

A Dios por darnos la vida y mostrarnos el día a día con su fe y bendición eterna.

A la Universidad que me acogió durante estos 5 años y a todos los docentes, por su comprensión y educación brindando conocimientos durante mi formación académica para desenvolverme en este mundo competitivo. Y así mismo la Municipalidad Distrital de Amarilis por haberme brindado información exclusiva para mi trabajo de investigación.

Al asesor especialista por haberme reforzando con teorías para la culminación del informe de investigación.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación titulado “ LA EFECTIVIDAD DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE AMARILIS EN LA GESTION ADMINISTRATIVA DURANTE EL AÑO 2012”, se desarrolló con el objetivo de dar conocer la influencia de la efectividad en la gestión administrativa . Para lo cual se selecciona los antecedentes de las diversas investigaciones que tienen relación con esta investigación; posterior a ello se seleccionó los diversos aportes teóricos de los múltiples autores que destacan en la efectividad del personal administrativo; se seleccionó de la misma manera las diversas informaciones sobre gestión administrativa.

Para conocer la efectividad del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Amarilis se diseñó instrumentos de recolección de datos debidamente validados; posterior a esta etapa se aplica los respectivos instrumentos de recolección de datos, con los resultados debidamente procesados se determina como influye (capacitación y cumplimiento, actitudes y normas, ejercicios mentales y aptitudes) en la gestión administrativa (desempeño laboral, comportamiento ético y político y desarrollo personal).

Con todos los resultados se pudo determinar cómo influye la efectividad del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Amarilis en la gestión administrativa, como resultado de todo el proceso el personal administrativo influye en la gestión administrativa y ello se ve plasmado la efectividad.

Concluyéndose el presente estudio con la presentación de las conclusiones, recomendaciones, bibliografías y anexos.

ABSTRACT

This paper titled "THE EFFECTIVENESS OF PERSONN THE ADMINISTRATION OF THE DISTRICT MUNICIPALITY OF AMARILIS ON ADMINISTRATIVE MANAGEMENT DURING THE YEAR 2012", was developed with the aim of determining the influence of effectiveness in the administration. For which the history of the various investigations that are related to this research is selected; after this the various theoretical contributions of the multiplex authors highlight the effectiveness of the administrative staff were selected; was selected in the same way the various information about administrative management.

To determine the effectiveness of the administrative staff of the District Municipality of Amarilis collection instruments designed properly validated data; after this stage the respective instruments for data collection applies, with the duly processed results is determined as influences (training and compliance, attitudes and norms, mental exercises and skills) in administrative management (job performance, ethical and political behavior and personal development). With all the results it was determined how it influences the effectiveness of the administrative staff of the District Municipality of Amarilis in the administration, as a result of the process influences the administrative staff in the administration and this is reflected effectiveness.

This study was concluded with the presentation of findings, recommendations, bibliography and appendices

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA
AGRADECIMIENTO
RESUMEN
ABSTRACT
INDICE GENERAL
INDICE DE CUADROS
INDICE DE GRÁFICOS
INTRODUCCIÓN

Pág.

CAPÍTULO I PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento del Problema.....	13
1.2. Formulación del problema.....	17
1.2.1. Problema general.....	17
1.2.2. Problemas específicos o sub problemas.....	17
1.3. Objetivos de Investigación.....	17
1.3.1. Objetivo general.....	17
1.3.2. Objetivos específicos.....	18
1.4. Hipótesis.....	18
1.4.1. Hipótesis general.....	18
1.4.2. Hipótesis específicos.....	18
1.5. Variables de Investigación.....	19
1.5.1. Variable e Indicadores.....	19
1.6. Operacionalización de la variable.....	20
1.6.1. Variable Independiente.....	20
1.6.1. Variable Dependiente.....	21
1.7. Justificación de la investigación.....	22
1.7.1. Justificación teórica.....	22
1.7.2. Justificación práctica.....	22
1.8. Viabilidad.....	23
1.8.1. Viabilidad financiero.....	23
1.8.2. Viabilidad bibliográfica.....	23
1.8.3. Viabilidad temporal.....	23
1.8.4. Viabilidad del talento humano.....	23
1.8.5. Viabilidad legal.....	24
1.9. Limitaciones.....	24
1.9.1. Limitaciones metodológico.....	24
1.9.2. Limitaciones tecnológico.....	25

CAPÍTULO II MARCO TEÓRICO.

2.1. Antecedentes.....	26
2.1.1. A nivel nacional.....	26
2.1.2. A nivel Internacional.....	26

2.2. Bases Teóricas.....	26
2.2.1. Administración Pública.....	26
A. Sistemas de Decisión Política.....	27
B. Sistemas de Gestión.....	27
C. Sistemas Auxiliares.....	27
2.2.2. Carrera Administrativa.....	28
2.2.3. Perfil Secretarial.....	38
A. Cualidades Intelectuales.....	38
B. Cualidades Morales.....	38
C. Cualidades Sociales.....	39
D. Cualidades Físicas.....	39
E. Tareas Básicas secretariales.....	39
2.2.4. Complejidad de Administración.....	39
2.2.5. Características de las Organizaciones Complejas.....	41
A. Complejidad.....	41
B. Anonimato.....	41
C. Rutinas Estandarizadas.....	41
D. Estructuras Personalizadas no oficiales.....	41
E. Tendencia a la Especialización y a la proliferación de funciones	41
F. Tamaño.....	41
2.2.6. Racionalidad de las Organizaciones Internet.....	42
2.2.7. Eficacia y Eficiencia.....	42
2.2.8. Eficacia Organizacional.....	44
2.2.9. Las Personas.....	44
A. Teoría de Campo, de Lewin.....	44
B. Teoría de la disonancia cognitiva de Festiger.....	45
2.2.10. Factor Humano en la Organización.....	46
2.2.11. Modelos de Conducta.....	47
A. Racional y Económico.....	47
B. Autorrealización.....	47
C. Complejo.....	47
2.2.12. Motivación y teorías.....	48
2.3. Definición de términos básico.....	49
2.3.1. Eficacia.....	49
2.3.2. Eficiencia.....	49
2.3.3. Actitud.....	49
2.3.4. Capacidad.....	50
2.3.5. Manual de Funciones.....	50

CAPÍTULO III MARCO METODOLÓGICO

3.1. Nivel de Investigación.....	51
3.2. Tipo de investigación.....	51
3.2.1. Por su finalidad.....	51
3.2.2. Por el alcance temporal.....	51
3.2.3. Por su amplitud.....	52
3.2.4. Por su profundidad.....	52
3.2.5. Por su fuente.....	52
3.2.6. Por su carácter.....	52
3.2.7. Por su naturaleza.....	52
3.2.8. Por su marco.....	53
3.2.9. Por los estudios a los que se dan lugar.....	53

3. 2.10. Por el objeto.....	53
3.3. Diseño de la investigación.....	53
3.4. Métodos de investigación.....	54
3.4.1. Método Principal.....	54
3.4.2. Método Secundario.....	55
3.4.2.1. Método de la Observación.....	55
3.4.2.2. Método Inductivo.....	55
3.4.2.3. Método Deductivo.....	55
3.4.2.4. Método de Análisis.....	56
3.4.2.5. Método de Síntesis.....	56
3.4.2.6. Método Explicativo.....	56
3.4.2.7. Método Estadístico.....	56
3.5. Población y muestra.....	57
3.5.1. Población.....	57
3.5.2. Muestra.....	57
3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	58
3.7. Procesamiento y presentación de datos.....	58

CAPÍTULO IV RESULTADOS

4.1. Presentación de los resultados	59
---	----

CAPÍTULO V DISCUSIÓN DE RESULTADOS

5.1. Discusión con los antecedentes.....	69
5.1. Discusión con las bases teóricas	71
5.1. Discusión con las hipótesis.....	72

CONCLUSIONES
RECOMENDACIONES
BIBLIOGRAFÍAS
ANEXOS

ÍNDICE DE CUADROS

CUADRO N° 01 POBLACIÓN DE PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE AMARILIS. .	57
CUADRO N°02 MUESTRA DE PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE AMARILIS. .	58
CUADRO N°03 TÉCNICAS E INSTRUMENTOS.....	58
CUADRO N°04 DISTRIBUCIÓN SEGÚN SATISFACCION DE NECESIDADES DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE AMARILIS.....	60
CUADRO N° 4.1(a) NECESIDADES FISIOLÓGICAS DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE AMARILIS.....	61
CUADRO N° 4.2 (b) NECESIDADES DE SEGURIDAD DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE AMARILIS.....	61
CUADRO N° 4.3(c) NECESIDADES EMOCIONALES DEL PERSONAL	

ADMINISTRATIVO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE AMARILIS.....	62
CUADRO N° 4.4 (d) NECESIDADES DE ESTIMA DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE AMARILIS.....	63
CUADRO N° 4.5 (e) NECESIDADES DE AUTORREALIZACION DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE AMARILIS.....	64
CUADRO N° 4.6(a) FACTORES PERSONAL Y LABORALES DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE AMARILIS.....	65
CUADRO N° 5. DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LAS ACTITUDES PERSONALES DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE AMARILIS.....	66
CUADRO N° 6. DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LAS ACTITUDES LABORALES DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE AMARILIS.....	67

ÍNDICE DE GRÁFICOS

GRÁFICO N° 1(a) NECESIDADES FISIOLÓGICAS DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE AMARILIS.....	61
GRÁFICO N° 2 (b) NECESIDADES DE SEGURIDAD DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE AMARILIS.....	62
GRÁFICO N° 3 (c) NECESIDADES EMOCIONALES DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE AMARILIS.....	63
GRÁFICO N° 4 (d) NECESIDADES DE ESTIMA DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE AMARILIS.....	64
GRÁFICO N° 5 (e) NECESIDADES DE AUTORREALIZACION DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE AMARILIS.....	65
GRÁFICO N° 6 (f) FACTORES PERSONAL Y LABORALES DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE AMARILIS.....	66
GRÁFICO N° 7. ACTITUDES PERSONALES DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE AMARILIS.....	67
GRÁFICO N° 8. ACTITUDES LABORALES DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE AMARILIS.....	68

INTRODUCCIÓN

Las razones que motivaron para realizar la presente investigación fue la escases de información sobre la efectividad del personal administrativo siendo preponderante conocer la política de recursos humanos en la Administración Pública se caracteriza por el desconocimiento y poco interés en el desarrollo de capital humano de las organizaciones, especialmente de parte de los niveles gerenciales. Este desconocimiento se ve reflejado en la poca importancia que se asigna al departamento o áreas de recursos humanos, generalmente centrado en el desarrollo de tareas rutinarias como elaboración de la planilla de remuneraciones y pensiones, el control de asistencia y puntualidad, el ingreso y escalafón, gestión de permisos y vacaciones, etc., los mismos que se ejecutan con limitaciones tanto de personal como de herramientas tecnológicas.

Adicionalmente , dentro del contexto actual de limitaciones presupuestales, como parte de los mecanismos de contratación de personal se usa frecuentemente la figura de contratación por honorarios profesionales, denominados “ servicios no personales “ , que corresponden en gran porcentaje a tareas de realización permanente, que en términos formales deberían ser ejecutados por personal estable de la institución

Esta situación ha distorsionado el concepto de carrera administrativa, el ordenamiento y la estructura de las organizaciones, dificultando la aplicación de políticas generales de promoción y desarrollo del capital humano para todo el “personal” que desempeña funciones regulares y similares por nivel ocupacional.

Por parte de los trabajadores, asimismo, se percibe un clima de descontento e inseguridad, especialmente de parte de los que se encuentran en las modalidades de servicios no personales y contratos a plazos determinados, cuya preocupación se centra

en la permanencia en sus puestos de trabajo. Generalmente no se incentiva la toma de decisiones y el asumir nuevos retos. Se encuentran escasos niveles de motivación e incentivos para el personal.

Los sistemas de evaluación de desempeño y retribución salarial están orientados a compensar a la gente por pertenecer a la organización y no por los objetivos cuantificables verdaderamente alcanzados.

El contenido del presente trabajo de investigación ha sido organizado en cinco capítulos: el primero de ellos está referido al problema de investigación, en ella se detalla el planteamiento del problema, seguido de la formulación del problema, luego los objetivos de investigación, la hipótesis, a continuación la variable de investigación, la operacionalización de la variable de investigación, la viabilidad y las respectivas limitaciones; en el segundo capítulo se especifica el marco teórico en la que se desarrolla los antecedentes, las bases teóricas y la definición de términos básicos; el tercer capítulo se considera el marco metodológico y dentro de la misma se detalla el nivel de investigación, el tipo de investigación, el diseño de la investigación, los métodos de investigación, la población y muestra, las técnicas e instrumentos, y el procesamiento y presentación de datos; en el capítulo cuarto está referido a los resultados, dentro del mismo encontramos la presentación de los resultados; en el capítulo quinto se detalla la discusión de resultados, encontrándose en este capítulo la discusión con los antecedentes, con las bases teóricas y con el objetivo general; y finalmente se presentan las conclusiones, las recomendaciones, la bibliografía y los anexos.

Se espera que el presente estudio de investigación sirva de aporte y contribución a los conocimientos sobre la efectividad del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Amarilis en la gestión administrativa, esperando que la misma permita el

inicio de nuevas investigaciones que solucionen problemas relacionados a la efectividad del personal administrativo.

Para concluir expreso mi sincera gratitud a todas aquellas personas y organizaciones que con su valiosa y desinteresada colaboración contribuyeron a la realización del presente trabajo de investigación.

La investigadora.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.

1.1. Planteamiento del Problema

El escenario actual en la que se vive nos amerita hacer una reflexión sobre el mercado laboral de nuestro entorno las mismas que presentan diversos factores de análisis y una de ellas es el nivel competitivo del talento humano, donde los de la alta gerencia de cualquier organización requieren, de tener al mejor personal y a su vez administrar correctamente los recursos humanos, una integración de personal, ascensos, capacitación, etc. De manera que se desempeñan con eficacia y eficiencia.

Según koontz sostiene que:

“...la integración de personal considerada como función administrativa que permite darle mayor énfasis al elemento humano y en el que debemos considerar algunos factores que afecta en esta integración como la escolaridad, actitudes hacia el trabajo, leyes, normas y reglamentos que afectan directamente la integración de personal, la oferta y la demanda; este último agravado por la situación de nuestro país cuya tasa de desempleo va en aumento...”¹

Así mismo el Instituto Apoyo sostiene que:

¹ KOONTZ H; WEIHRSCH H; *Administración; Ed.MacGraw Hill, Ed.9na,México, 1990*

“.....la tecnología emergente y la automatización ha cambiado rápidamente la oficina moderna la cual invadida por nuevos conceptos, componentes y tecnologías de información, tales como; redes de comunicación por satélite, teleconferencias, copadoras, procesamiento de palabras y datos, innovaciones en graficas e imágenes, telecomunicaciones y sistemas de mensajes de voz. En las oficinas automatizadas de hoy las(o) secretarias(os) utilizan el equipo computarizado para trabajar con hojas de cálculo electrónico, procesamiento de datos, base de datos, publicaciones de escritorio y programas de gráficas, tareas o actividades que requieren un manejo optimo y eficaz y por consiguiente una permanente y sostenida capacitación del personal secretarial. Las ventajas, en que se utiliza menos tiempo en tareas rutinarias y aprovecharlo en otras diversas como asistente administrativo, consultor, facilitador y coordinador de actividades, para lo cual este personal requiere modificar sus competencias profesionales como escritura, gramática, deletreo, manejo de teléfono, solución de problemas, habilidad para la escritura de cartas y conocimiento de sistemas de procesamiento de información ”².

Las Oficinas en las Municipalidades también han sido afectadas por este proceso y aun cuando han puesto énfasis en hacer frente a la modernidad, la falta de recursos y financiamiento; solo ha permitido una alta capacitación en un pequeño porcentaje del personal administrativo y una capacitación básica para la gran mayoría.

También la ONU menciona que:

“...las Universidades enfrentan, cualquiera sea su origen desafíos y dificultades relativas a su financiación; a una mejor capacitación del personal docente, de gestión y administrativos; asimismo debe hacer frente a retos que supone las

²INSTITUTO APOYO: *Economía y gestión*; ed. 1ra, Lima, 2000,pp.131

nuevas oportunidades que abren tecnologías y que mejoran la manera de producir, organizar, difundir y controlar el saber y de acceder al mismo. Si se carece de instituciones de educación superior e investigación adecuadas que formen a una masa crítica de personas calificadas y cultas, ningún país podrá garantizar un auténtico desarrollo endógeno y sostenible; separa de los países desarrollados industrializados. En todo este proceso y consecución de metas, las universidades deben contar con un grupo humano identificado con su visión y misión; y en este logro, el personal administrativo, en forma discreta, interviene muy decididamente; ya que de él dependen muchas acciones y decisiones que son coordinadas y llevadas a cabo en beneficio de las metas trazadas y alcanzan la calidad en la enseñanza”³.

La Universidad; cuenta dentro de su organización con el personal administrativo que por denominación, es el conjunto de personas que desarrollan múltiples actividades de apoyo a la gestión gerencial; dentro de este y bien diferenciado se encuentra el personal que brinda apoyo secretarial sea en el área de digitación, recepción. Manejo de documentos o actividades de tipo asistencial; facilitando la labor de las autoridades universitarias en la administración de recursos, solución de problemas, actividades de promoción, entre otras.

Según GALLEGOS A; Juan sostiene que:

“... el personal administrativo o de gestión secretarial de las entidades públicas y privadas desarrolla actividades de gran importancia en el apoyo a la gestión gerencial en cada área, departamento o dirección desprendidas todas

³ ONU, Conferencia Mundial sobre Educación Superior; Ed. ONU; ed.98/CONF202/3;Paris;1998.

ellas para un desarrollo integral sostenible para mejora de la calidad de vida de la población,...”⁴.

Actualmente el personal de los sistemas administrativos auxiliares de las entidades públicas y privadas deben enfrentar problemas que incluyen remuneraciones; interrelación personal con sus jefes y la ciudadanía como es el caso de la Municipalidad Distrital de Amarilis.

La Municipalidad Distrital de Amarilis, es una entidad de Gobierno Local que gestiona y promueve el desarrollo urbano y rural sostenible y la adecuada prestación de los servicios básicos, públicos, sociales y municipales. Concreta y coordina las iniciativas de participación del vecindario y de las instituciones públicas y privadas. Atrae recursos para el desarrollo e inversión para fortalecer la economía local. En toda acción participa el personal administrativo en forma directa o indirecta, sin embargo su labor, aparentemente no satisface a los usuarios ni a las exigencias que le son inherentes, se observa una limitación en su actuar y en la toma de decisiones de acuerdo a su nivel, que hace tener presente lo negativo de la burocracia por la demora en los trámite; y la aparente poca productividad. Donde el personal administrativo es cambiado de puesto de trabajo según cambian las autoridades, y en algunos casos es evidente la insatisfacción laboral.

Es decir en la Municipalidad Distrital de Amarilis se presume que falta capacitación, falta motivación; y otros factores que en cada uno de estos trabajadores lo perciben según su individualidad y su relación también es de acuerdo a su percepción y a su satisfacción laboral.

⁴GALLEGOS A; Juan; *Legislación y Administración Educativa*; Ed. San Marcos; Lima; 199

1.2. Formulación del problema.

1.2.1. Problema general.

De acuerdo a la naturaleza de la investigación se formula el problema con la siguiente interrogante:

¿Cómo influye la efectividad del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Amarilis, en la Gestión Administrativa durante el año 2012?

1.2.2. Problemas específicos o sub problemas.

- ✓ ¿Existen clima laboral y desarrollo de carrera por parte del personal administrativo en la gestión administrativa durante el año 2012?
- ✓ ¿Qué políticas y comportamiento éticos se presentan en el desempeño laboral del personal administrativo en la gestión administrativa durante el año 2012?
- ✓ ¿Existen habilidades y capacidades en el cumplimiento del trabajo del personal administrativo en la gestión administrativa durante el año 2012?
- ✓ ¿Existe inventario de RR.HH de la Municipalidad Distrital de Amarilis?

1.3. Objetivos de investigación.

1.3.1. Objetivo general.

Determinar la influencia de la efectividad del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Amarilis, en la Gestión Administrativa durante el año 2012.

1.3.2. Objetivos específicos.

- ✓ Describir las políticas y comportamientos éticos del personal administrativo en la gestión administrativa durante el año 2012.

- ✓ Analizar los factores personal y laboral que interviene en la gestión administrativa durante el año 2012.
- ✓ Explicar las causas de las limitaciones e incumplimiento del personal administrativo en la gestión administrativa durante el año 2012.
- ✓ Exponer cuantitativa y cualitativamente el desarrollo de las actividades del personal administrativo en la gestión administrativa en relación a la actitud y disposición de recursos; de la Municipalidad Distrital de Amarilis.
- ✓ Determinar el inventario de Recursos Humanos de la Municipalidad Distrital de Amarilis, durante el año 2012.

1.4. Hipótesis.

1.4.1. Hipótesis general.

Si se realiza una adecuada Efectividad del Personal Administrativo de la Municipalidad Distrital de Amarilis entonces la gestión administrativa sería eficiente.

1.4.2. Hipótesis específicos.

- ✓ Si se realiza un adecuado clima laboral y desarrollo de carrera por parte del personal administrativo entonces la gestión administrativa sería eficiente.
- ✓ Si se realiza adecuadas políticas y comportamiento éticos en el desempeño laboral del personal administrativo entonces la gestión administrativa sería eficiente.
- ✓ Si se realiza un adecuado desempeño con habilidades y capacidades en el cumplimiento del trabajo del personal administrativo entonces la gestión administrativa sería eficiente.

1.5. Variable de Investigación.

1.5.1. Variable e Indicadores.

VARIABLE INDEPENDIENTE	VARIABLE DEPENDIENTE
Efectividad del personal administrativo.	Gestión Administrativa.

VARIABLE INDEPENDIENTE	VARIABLE DEPENDIENTE
Efectividad del personal administrativo.	Habilidades y capacidades.
	Políticas y comportamientos éticos.
	Clima laboral y desarrollo de carrera
	Inventario de Recursos Humanos

1.6. Operacionalización de la Variable.

1.6.1 Variable Independiente.

Variable Independiente: Efectividad del Personal Administrativo.				
Definición Operacional.				
Definición Conceptual	Dimensión	Indicadores	Técnicas e Instrumentos	
Conjunto de Indicadores de satisfacción e insatisfacción personal y laboral del personal administrativo que trabajan en la Municipalidad Distrital de Amarilis	Capacitación y cumplimiento.	Administración Pública.	TÉCNICA N° 01 La Encuesta.	
		Sistemas de Decisión Política.		
		Sistemas Auxiliares.		
		Sistema de Gestión.		
		Ley de Municipalidades.		
	Actitudes y Normas.	Ley de Carrera Administrativa.		INSTRUMENTO N°01 El Cuestionario
		Cualidades Intelectuales.		
		Cualidades Morales.		
		Cualidades Físicas.		
		Cualidades Sociales.		
	Ejercicios Mentales y Aptitudes.	Tareas Básicas secretariales.		INSTRUMENTO N°02 La Guía de Entrevista
		Complejidad.		
		Anonimato.		
		Rutinas Estandarizadas.		
		Estructuras Personalizadas no oficiales.		
	Tendencia a la Especialización y a la proliferación de funciones.	TÉCNICA N° 03 La Observación.		
	Tamaño.			

1.6.2. Variable Dependiente.

Variable dependiente: Gestión Administrativa			
Definición Conceptual	Definición Operacional		
	Dimensión	Indicadores	Técnicas e Instrumento
Es el logro de los objetivos que diseña en la Municipalidad Distrital de Amarilis y para cumplir con las políticas institucionales que reflejan una satisfacción a la ciudadanía , así como satisfacción del personal administrativo en su desempeño laboral	Desempeño Laboral	Motivación	TÉCNICA N° 01 La Encuesta.
	Comportamiento Ético y Político	-Racional y Económico.	INSTRUMENTO N°01 El Cuestionario TÉCNICA N° 02 La Entrevista. INSTRUMENTO N°02 La Guía de Entrevista
		-Complejo.	
		-Autorrealización.	
	Desarrollo Personal	Teoría de Campo de Lewin.	TÉCNICA N° 03 La Observación.
		Teoría de la Disonancia Cognitiva de Festiger	

1.7. Justificación de la investigación.

Las razones que se argumenta para realizar la presente investigación se señala desde el punto de vista teórica y práctica la cual se presenta a continuación:

1.7.1. Justificación teórica.

La presente investigación se realizara ante la necesidad de conocer limitantes que influyen en la efectividad del personal administrativo en la gestión administrativa de la Municipalidad Distrital de Amarilis, para que sirvan de base para diseñar estrategias que logren la optimización y calidad del personal administrativo, toda vez que éste recurso se interrelaciona e interactúa con personal administrativo, autoridades y la ciudadanía siendo necesario clasificar las relaciones organizacionales ya que omisión son causa de fricciones e ineficiencias por que tanto la responsabilidad como la autoridad para la acción son decisivas. No importa que tan bien concebida esté una estructura organizacional, los empleados deben comprenderla hacerla funcionar por ellos necesario el uso apropiado de organigramas, descripciones exactas del puesto y de las relaciones de autoridad y de información.

1.7.2. Justificación práctica.

De la misma manera los resultados de esta investigación permitirá ver que en la entidad pública quien brindan el servicio a los servidores y la ciudadanía, conozcan aún más lo que piensan y cómo actúan los personal administrativo en la gestión administrativa para que puedan satisfacer mejor sus requerimientos de los mismos. De la misma forma, los gobiernos locales pretenden ser eficaz en la gestión administrativa

a través de sus personal administrativo, van a encontrar en esta investigación diversas informaciones con referente a la efectividad del personal administrativo de un Municipalidad con respecto a la gestión administrativa que realizan al momento de utilizar sus habilidades, capacidades, políticas, comportamientos éticos y la satisfacción y actualización profesional que tiene dentro de la organización.

1.8. Viabilidad.

La factibilidad para determinar si es posible llevarlo a cabo satisfactoriamente este estudio en cuanto a los recursos disponibles se presenta a continuación:

1.8.1. Viabilidad financiero.

Se cuenta con el dinero suficiente para cubrir los costos y gastos del presente trabajo de investigación que tendrá como fuente de financiamiento a mi madre.

1.8.2. Viabilidad bibliográfica.

Existen un abanico de libros, páginas webs, y otros relacionados a nuestro estudio. Para que se utilicen en el desarrollo del trabajo de investigación y para fundamentar las bases teóricas sobre la efectividad del personal administrativo (variable independiente) y la gestión administrativa (variable dependiente).

1.8.3. Viabilidad Temporal.

Para el desarrollo normal de esta investigación el tiempo es suficiente (8 meses) y por consiguiente se encuentra dentro del plazo previsto.

1.8.4. Viabilidad del Talento Humano.

Para el desarrollo de esta investigación la responsable tiene la capacidad, habilidad y destreza para poder realizarlo. De la misma

manera cumple con el perfil requerido el asesor de la investigación y el docente del curso.

1.8.5. Viabilidad Legal.

El trabajo de investigación se encuentra enmarcado dentro de la nueva Ley universitaria N° 30220, en el artículo 45 como se cita a continuación sobre la obtención del título profesional: "...requiere del grado de Bachiller y la aprobación de una tesis o trabajo de suficiencia profesional. Las universidades acreditadas pueden establecer modalidades adicionales a estas últimas. El título profesional sólo se puede obtener en la universidad en la cual se haya obtenido el grado de bachiller,...."⁵. De la misma forma en el Reglamento General de Grados y Títulos de la UNHEVAL, en el Capítulo III Del Título Profesional, en el artículo 9°, como se cita a continuación: "De acuerdo a lo señalado en la Ley Universitaria N° 23733 y en el Decreto Legislativo N° 739, la Universidad Nacional Hermilio Valdizán ofrece cuatro modalidades distintas para optar el Título Profesional:

MODALIDAD A. Presentación, sustentación y aprobación de una Tesis"⁶.

1.9. Limitaciones.

Los obstáculos que perjudicaron el normal desarrollo de la presente investigación se presenta a continuación:

1.9.1. Limitación Metodológica.

Inicialmente hubo dificultad sobre el manejo técnico sobre investigación científica la misma que se supero con la lectura sobre el particular.

⁵Ley Universitaria N° 30220

⁶Reglamento General de Grados y Títulos de la UNHEVAL

1.9.2. Limitación Tecnológica.

Al inicio se tuvo dificultad sobre el poco conocimiento para utilizar software para poder procesar los datos recopilados como es el Minitab y el SPSS, la que se superó con un tutorial visualizado sobre el tema y con la lectura para buen uso de los software.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO.

2.1. Antecedentes.

Después de haber revisado con los medios disponibles múltiples tesis en la biblioteca de la UNHEVAL, así como también en páginas de internet de las principales universidades del país y a nivel internacional se encontró estudios que se relacionan con el presente proyecto de investigación como se detallan a continuación:

2.1.1. A nivel nacional:

A. Falcón Medina, Hilman Rodrigo. “LA EFICIENCIA DEL PROCESO DE EVALUACIÓN DEL PERSONAL EN EL MINISTERIO DE AGRICULTURA SUB- REGIÓN HUÁNUCO. PERIODO 1995-1996”, tesis para optar el título profesional de licenciado en administración.

Las conclusiones que arribó el tesista son:

-Concluida la investigación se puede manifestar, que las hipótesis planteada inicialmente no ha sido confirmada, ya que las evaluaciones practicadas en el Ministerio de Agricultura Sub- Región Huánuco no se realizaron con la intención de mejorar la referida institución; es decir no se busca la eficiencia y eficacia institucional, simplemente se da cumplimiento con los cronogramas de la política de evaluación del Gobierno central.

-El 83.33 % de Servidores Administrativos del Ministerio de Agricultura Sub- Región Huánuco, cree que prima el favoritismo durante las evaluaciones efectuadas en la institución.

2.1.2. A nivel Internacional.

A. Aguado Reyes, Carlos, González Navarro, Xavi y QuilezOliete, Ignacio. “EFICACIA ORGANIZACIONAL EN VUELING”

UNIVERSITAT AUTÒNOMA DE BARCELONA, España-periodo 2007.

Se seleccionó las conclusiones más relevantes que sirven como base para esta investigación:

-Vueling acapara todas las referencias a lo que se refiere a buena organización y aplicación de la eficacia organizacional. Por ese motivo a día de hoy es el rival a batir de muchas aerolíneas nacionales la organización no sólo vive de su esfuerzo, sino que ha aplicado nuevos mecanismos, nuevas formas de ser, nuevas pautas organizacionales y una nueva ideología con puntos clave, que la han llevado a lo más alto del podio.

2.2. Bases Teóricas.

El soporte teórico para el presente estudio se considera las concepciones, teorías, enfoques, definiciones, principios y demás aportes científicos que orientan el sustento científico del trabajo de investigación.

2.2.1. Administración Pública.

Según ALONSO, V. Y Blanco, A (1990): “Es el conjunto de entidades con múltiples acciones, adecuadas y coordinadas técnicamente entre sí, con la finalidad de alcanzar objetivos sociales. Tiene como hábito de

aplicación al sector público nacional, siendo el principal protagonista el potencial humano.

En el contexto de la administración pública se distingue tres tipos de sistemas que tienen una interrelación dinámica.

Estos sistemas son:

A. Sistemas de Decisión Política.- Conjunto de lineamientos orgánicos que hacen viable la toma, difusión y aplicación de decisiones a nivel político. Es inherente a la función de Gobierno y constituye el ejercicio de la autoridad para condicionar y promover el logro de los fines y objetivos en bien de la sociedad, a través de personas naturales o jurídicas que la integran.

B. Sistemas de Gestión.- Integrado por el conjunto de procesos operativos que tiende a la realización de actividades productivas de bienes y servicios, que el Gobierno decide tener a su cargo y se cumplen por organismos descentralizados y desconcentrados que forman parte de la Administración Pública. Les corresponden definir las políticas de distribución de los factores que intervienen en el proceso productivo: trabajo, capital, insumos, tecnología, consumo etc. Los mismos que son eficientes en la medida que sus procesos técnicos son sistematizados de acuerdo a los objetivos del Gobierno.

C. Sistemas Auxiliares.- Son los que dinamiza la administración pública mediante la realización de funciones auxiliares de asesoría y apoyo, los cuales se organizan en forma sistemática para la compatibilización y optimización de las decisiones que se ejecutan. Entre ellos se consideran los sistemas administrativos auxiliares de

control, planificación, racionalización, personal, abastecimientos, capacitación, etc⁷.

2.2.2 La Carrera Administrativa.

Según el DECRETO SUPREMO N° 005-90-PCM: “es el conjunto de principios, normas y procesos que regulan el ingreso, los derechos y los deberes que corresponde a los servidores públicos de carrera que con carácter estable y formal presentan servicios en la administración pública. La Municipalidad es la institución del estado, con personería jurídica, facultada para ejercer el gobierno de un distrito o provincia, promoviendo la satisfacción de las necesidades de la población y el desarrollo de su ámbito.

Las Municipalidades, para que puedan cumplir con sus Competencias Municipales, que son el conjunto de Funciones atribuidas por la Constitución Política del Estado y desarrolladas en la Ley Orgánica de Municipalidades debe contar con un marco general que toda Administración Pública, tiende a decidir, libremente o no, determinados asuntos como de orden legal y de administración; como son normas legales y las competencias administrativa, con la finalidad de que cada Municipio se constituya en una institución de garantía; brindando bienestar a los vecinos a través de una adecuada prestación de los Servicios Públicos Locales y la ejecución de Obras de Infraestructura Local para satisfacer las crecientes necesidades de la Población.

En el desarrollo de la Gestión de los Gobiernos Locales, se ha detectado la existencia de diferencias y/o desviaciones que inciden negativamente

⁷ALONSO, V. Y Blanco, A.: *Dirigir con Calidad Total*, ESIC, Madrid, 1990.

en el cumplimiento de los objetivos y metas. Tales aspectos se tornan repetitivos y el no superarlos oportunamente puede dar lugar a que no solo se agudicen las deficiencias existentes sino que además ocasionen problemas de mayor magnitud.

Con la utilización de los instrumentos técnicos normativos posibilitará a las Municipalidades Provinciales y Distritales, un buen manejo de los recursos humanos, materiales económicos y financieros así como reflejar con mucha transparencia los resultados de la Gestión Municipal.

Las Municipalidades como Órganos del Gobierno Local, tienen asignado entre otras funciones la organización, reglamentación y en su caso la administración de los servicios públicos de su responsabilidad las como la planificación del desarrollo urbano y rural y ejecución de obras de infraestructura local para satisfacer las crecientes necesidades de la población de nuestro país. El desarrollo de estas funciones requieren de financiamiento, es por ello conveniente revisar la normatividad sobre Rentas Municipales vigentes, para medir el grado de capacidad de gastos y posibilidades de buscar otras fuentes de financiamiento, como es el endeudamiento o las donaciones.

Las Municipalidades son instancias Descentralizadas correspondientes a los niveles de Gobierno Local, que emanan de la voluntad popular. Es una persona Jurídica de derecho público con autonomía Política, Económica y Administrativa en los asuntos de su competencia.

La autonomía Municipal, consiste en la capacidad de gestión independiente dentro de los asuntos atribuidos como propios de la Municipalidad. Es decir, autonomía Municipal es la capacidad de decidir y

ordenar (auto normarse), dentro de sus funciones y competencias exclusivas que no pueden ser ejercidas por ninguna otra institución⁸.

La autonomía Municipal tiene tres dimensiones que consisten en que se le da autoridad para hacer cumplir todos los asuntos que la Ley les ha encomendado para impulsar el desarrollo local.

Según La Ley Orgánica de Municipalidades, LEY N° 27972, con referente a la autonomía:

LA AUTONOMIA POLITICA.- Como elemento de la autonomía Local, pueden emitir normas con naturaleza de Ley material, como son las Ordenanzas, son las que van a decidir, que cosa se va hacer. Entonces las Municipalidades, están constitucionalmente facultadas para decidir que cosa hacer para lograr el desarrollo Local.

LA AUTONOMIA ADMINISTRATIVA.- se refleja en la posibilidad de emitir reglamentos, actos administrativos; en la organización Interna. En la contratación y Ejecución de las decisiones; estas son varias formas de cómo se manifiesta la autonomía administrativa.

LA AUTONOMIA ECONOMICA.- se da en dos aspectos; en la posibilidad de generar sus propios recursos y, en segundo lugar, en disponer de los recursos que tiene. Sobre el primero, uno de los medios más importantes es la Tributación Municipal en ejercicio de la potestad Tributaria y decidir sobre su presupuesto”⁹.

⁸DECRETO SUPREMO N° 005-90-PCM, REGLAMENTO DE LA LEY DE BASES DE LA CARRERA ADMINISTRATIVA Y DE REMUNERACIONES.

⁹Ley Orgánica de Municipalidades, LEY N° 27972

De la misma manera se clasifica en tres tipos de municipalidades en la mencionada ley:

“Existen tres tipos de municipalidad

1. Municipalidades Provinciales, ejercen el gobierno local en las demarcaciones provinciales
2. Municipalidades Distritales, ejercen el gobierno local en las demarcaciones distritales.
3. Municipalidades de Centro Poblados, se crean por ordenanza municipal provincial y ejercen funciones delegadas, las que se establecen en la ordenanza que las crea. Para el cumplimiento de sus funciones las municipalidades provinciales y distritales deben asignarles recursos económicos de manera mensual”¹⁰.

Existen municipalidades que, por sus características particulares, se sujetan a regímenes especiales como la Municipalidad de Lima Metropolitana, las ubicadas en zonas de frontera y las Municipalidades ubicadas en zonas rurales.

“La Municipalidad.- Es la institución del estado, con personería jurídica, facultada para ejercer el gobierno de un distrito o provincia, promoviendo la satisfacción de las necesidades de la población y el desarrollo de su ámbito.

El Municipio.- Es considerado como la entidad que agrupa tres componentes interrelacionados: La población, el territorio y la organización local.

¹⁰ Ley Orgánica de Municipalidades, LEY N° 27972

El Concejo Municipal.- Constituye un órgano de gobierno municipal que cumple las funciones normativas y de fiscalización, integrado por el alcalde (sa) y los(as) regidores(as)”¹¹.

Sobre la Misión de la Municipalidad:

“Ser una instancia de representación. Son los ciudadanos y ciudadanas, quienes democráticamente deciden otorgar un mandato para que tanto alcaldes como regidores asuman su representación en la conducción del gobierno local, dicho mandato, está sujeto a un conjunto de reglas, que, si no son cumplidas pueden generar el retiro de la confianza ciudadana y por tanto el resquebrajamiento de la legitimidad para ejercer dicha representación. En ese sentido, cobra importancia el vínculo de ida y vuelta que debe existir entre las autoridades municipales y la población, de tal manera que se permita a la población estar informada, intervenir en los asuntos de la gestión y, a las autoridades municipales ejercer el mandato para el cual fueron elegidas, con eficiencia y transparencia.

Ser una instancia promotora del desarrollo integral sostenible

La Municipalidad, en tanto, órgano de gobierno local es la entidad llamada y facultada para liderar la gestión del desarrollo integral de su ámbito, ya sea distrital o provincial. Entendiendo por desarrollo integral sostenible un proceso de mejora de la calidad de vida de la población, en donde la persona, especialmente aquella en condiciones de pobreza y exclusión, se convierta en el centro de atención de todos los esfuerzos siempre y cuando ello no comprometa la calidad de vida de las poblaciones futuras.

¹¹ Ley Orgánica de Municipalidades, LEY N° 27972

Ser una instancia prestadora de servicios públicos. Entendidos como aquellos servicios brindados por la municipalidad, que permitan a los ciudadanos, individual o colectivamente ser atendidos en determinadas necesidades que tengan carácter de interés público y sirvan al bienestar de todos”¹².

Sobre la conformación de las municipalidades:

“La Alcaldía.-Es el órgano ejecutivo del gobierno local, liderado por el Alcalde, quien es el representante legal de la Municipalidad y su máxima autoridad administrativa.

El marco legal municipalista concentra diversas atribuciones en el alcalde otorgándole un poder muy fuerte frente al Concejo Municipal. Entre otros aspectos, le otorga mayoría a su agrupación política al margen del porcentaje de votos obtenidos durante el proceso electoral, así como la facultad de presidir el concejo Municipal y tener voto dirimente”¹³.

Entre las atribuciones más importantes señaladas por la Ley en mención se puede destacar:

- Convocar, presidir y dar por concluidas las sesiones del concejo municipal.
- Ejecutar los acuerdos del concejo municipal, bajo responsabilidad.
- Proponer al concejo municipal proyectos de ordenanzas y acuerdos;
- Promulgar las ordenanzas y disponer su publicación.
- Dirigir la formulación y someter a aprobación del concejo el plan integral de desarrollo sostenible local y el programa de inversiones concertado con la sociedad civil, y dirigir su ejecución.

¹²Ley Orgánica de Municipalidades, LEY N° 27972

¹³Ley Orgánica de Municipalidades, LEY N° 27972

- Aprobar el presupuesto municipal, en caso de que el concejo municipal no lo apruebe.
- Defender y cautelar los derechos e intereses de la municipalidad y los vecinos.
- Celebrar los actos, contratos y convenios necesarios para el ejercicio de sus funciones.
- Proponer al concejo municipal la creación, modificación, supresión o exoneración de contribuciones, tasas, arbitrios, derechos y licencias.
- Resolver en última instancia administrativa los asuntos de su competencia de acuerdo al Texto Único de Procedimientos Administrativos de la Municipalidad.

Sin embargo, es necesario recordar que el Alcalde, si bien tiene un conjunto de atribuciones establecidas en las leyes, es en lo fundamental un mandatario de los(as) ciudadanos(as) del municipio, es decir, es su primer servidor público, en ese sentido, tiene la obligación representar los intereses de la población, defendiendo y protegiendo sus derechos, en una relación armónica eficiente y transparente.

“El Concejo Municipal.- Constituye un órgano de gobierno que cumple funciones normativas y de fiscalización. Está integrado por el Alcalde(sa) y los(as) regidores(as).

Entre sus atribuciones principales están:

a. Aprobar y hacer el seguimiento de los siguientes instrumentos de

Gestión:

- Plan de Desarrollo Municipal Concertado
- Presupuesto participativo
- Plan de Desarrollo Institucional

- Régimen de organización interior de la municipalidad
- Plan de Acondicionamiento territorial (sólo provinciales)
- Plan de Desarrollo Urbano
- Plan de Desarrollo Rural
- Sistema de Gestión Ambiental Local
- El reglamento de concejo municipal
- Proyectos de Ley de su competencia
- El presupuesto anual y sus modificaciones
- El Cuadro de Asignación de Personal

b. Aprobar, modificar o derogar ordenanzas.

c. Crear, modificar, suprimir o exonerar contribuciones, tasas, arbitrios, licencias y derechos.

d. Otras atribuciones importantes son:

1. Declarar la vacancia o suspensión de los cargos de alcalde y regidor.
2. Aprobar proyectos de ley de su competencia.
3. Aprobar normas que promuevan la participación vecinal.
4. Constituir comisiones ordinarias y especiales.
5. Aprobar el balance anual y la memoria de la gestión.
6. Solicitar la realización de exámenes especiales, auditorías económicas y otros actos de control.
7. Autorizar al procurador público municipal a iniciar procesos judiciales contra funcionarios, servidores o terceros a quienes el Órgano de Control Institucional haya encontrado responsabilidad civil o penal; así como a representar a la municipalidad en los procesos judiciales iniciados en su contra, incluyendo a sus representantes.

8. Aprobar endeudamientos internos y externos por mayoría calificada.
9. Aprobar la donación, venta o préstamo de sus bienes.
10. Aprobar la remuneración del alcalde y dietas de los regidores.
11. Disponer el cese del gerente municipal.
12. Fiscalizar la gestión de los funcionarios de la municipalidad.
13. Aprobar y reglamentar los espacios de participación y concertación”¹⁴.

Las Municipalidades se organizan básicamente mediante los siguientes órganos:

“ÓRGANOS DE GOBIERNO.- Son los encargados de establecer los objetivos y políticas de desarrollo de la municipalidad y orientar la organización y gestión municipal.

ÓRGANOS CONSULTIVOS, DE PARTICIPACIÓN Y/O DE COORDINACIÓN.- Son los órganos encargados de la participación, coordinación y/o consultoría técnica, para fines específicos, de los Órganos de Gobierno.

ÓRGANO DE CONTROL.- Es el responsable de cautelar, fiscalizar, evaluar y fomentar la correcta utilización de los recursos que moviliza la Municipalidad.

ÓRGANO DE DEFENSA JUDICIAL.- Es el responsable de la defensa judicial de la Municipalidad, encargado de la representación y defensa de los intereses y derechos de la institución.

ÓRGANO DE DIRECCIÓN.- Es el encargado de dar cumplimiento a los objetivos y políticas emanadas por los Órganos de Gobierno.

¹⁴Ley Orgánica de Municipalidades, LEY N° 27972

ÓRGANOS DE ASESORÍA.- Son los encargados de brindar asesoría a los distintos órganos en los asuntos de su competencia.

ÓRGANOS DE APOYO.- Son los responsables de realizar acciones de apoyo administrativo y técnico a los demás órganos de la Municipalidad.

ÓRGANOS DE LÍNEA.- Son los responsables de brindar y/o desarrollar los servicios, actividades, proyectos y obras públicas en beneficio de la comunidad.

ÓRGANOS DESCONCENTRADOS.- Son los órganos municipales que ejercen competencias por delegación de la Alcaldía.

ÓRGANISMOS DESCENTRALIZADOS.- Son instituciones con personería jurídica de derecho público que ejercen, con autonomía, competencias en determinados ámbitos territoriales y funcionales”¹⁵.

2.2.3 Perfil Secretarial.

Según Zuñiga – Mora sostiene que:

“Los avances tecnológicos en todos los campos y los cada vez mayores retos y competitividad demandan personal secretarial capacitado y calificado para desempeñarse eficientemente en las labores de oficina, atención a los funcionarios, o autoridades de la Universidad, docentes, alumnos, y públicos en general. Por tanto es imperativo que la secretaria se preocupe por alcanzar un excelente nivel académico en áreas como lenguaje y comunicación, idiomas, redacción y administración de documentos, toma y transcripción de dictados, técnicas de oficina, administración de recursos y útiles de oficina, manejo del tiempo, toma de decisiones, resolución de problemas, desempeño bajo presión, manejo de prioridades etc, que le permitan alcanzar sus objetivos en el campo laboral.

A. Cualidades Intelectuales.

- Cultura general; leer diarios, revistas, y publicaciones en general, nacionales e internacionales.
- Conocimiento de la misión, visión, metas y objetivos de la institución.
- Capacitación y actualización permanentes.

¹⁵Ley Orgánica de Municipalidades, LEY N° 27972

B. Cualidades Morales.

- Responsabilidad*
- Entusiasmo*
- Discreción*
- Veracidad*
- Paciencia*
- Honradez*
- Lealtad*
- Sinceridad*
- Respeto*
- Eficiencia*

C. Cualidades Sociales.

- Capacidad para trabajar en equipo.*
- Orden en los documentos que maneja, en el trabajo que realiza, y en la presentación personal.*
- Habilidad de comunicación y dicción.*
- Simpatía y cortesía en el trato a las personas.*
- Excelente comportamiento y relaciones humanas.*
- Flexibilidad, capacidad de adaptación a situaciones nuevas a imprevistas, sentido del humor, tolerancia, estabilidad emocional y solidaridad*

D. Cualidades Físicas.

- Excelentes presentación personal*
- Adecuada modulación de la voz*
- Agudeza visual*
- Coordinación de movimientos.*

E. Tareas Básicas secretariales.

- Atención telefónica
- Dar y pedir citas
- Cancelar o aplazar citas
- Manejar la agenda
- Archivar documentos
- Tomar dictado
- Enviar documentos
- Fotocopiar
- Digitar documentos y preparar reuniones.....”¹⁶.

De acuerdo al aporte del presente autor se puede comentar que el personal debe poseer un perfil profesional muy competitivo en el contexto actual.

2.2.4 Complejidad de Administración.

Según Chiavenato sostiene que:

“... el municipio es considerada desde el punto de vista de la administración como una Organización, ésta solo existe cuando hay personas capaces de comunicarse y que están dispuestas a actuar conjuntamente para obtener un objetivo en común.....”¹⁷.

Lo cual se tiene mucha coincidencia con el autor ya que en la misión de las entidades del estado se expresa la voluntad de alcanzar un objetivo común expresado ese anhelo a largo plazo como la visión.

¹⁶ZUÑIGA- MORA ; Gestión Secretarial ; Ed. McGraw Hill; ed.1ra; Colombia; 1999; pp8-16

¹⁷CHIAVENATO I; Administración de Recurso Humanos; Ed. Mc Graw Hill; ed.2da; Colombia; 1955; pp

2.2.5. Características de las Organizaciones Complejas.

Según Zuñiga-Mora (1999), sobre las características de las organizaciones complejas se destaca:

A Complejidad.- Esa característica tiene que ver con la separación vertical existente. A mayor división del trabajo corresponde una mayor complejidad horizontal, y cuando aparecen nuevos niveles verticales el proceso de control y reglamentación aumenta la complejidad vertical.

B. Anonimato.- El énfasis de los resultados se hace sobre el trabajo u operaciones, no sobre las personas, sólo importa que la acción se realice, no quién la ejecute.

C. Rutinas Estandarizadas.- Por la cual los procesos y canales de comunicación tienden a formar sub colectividades o grupos informales que mantienen una acción personalizada dentro de ellas.

D. Estructuras Personalizadas no oficiales.- Configuran la Organización informal, cuyo poder, en algunos casos, es más eficaz que el de las estructuras formales

E. Tendencia a la Especialización y a la proliferación de funciones.- Por la cual las Organizaciones pretenden distanciar las líneas de autoridad formal de la idoneidad profesional o técnica. Además con frecuencia se necesita un modelo extra formal de interdependencia autoridad – capacidad para mantener el orden.

F. Tamaño.- Relacionado con el número de participantes y dependencias, es un elemento final e intrínseco de las grandes Organizaciones.

La Organización como sistemas abiertos pueden definirse como: un conjunto de elementos dinámicamente relacionados en interacción que desarrollan una actividad para lograr su objetivo propósito e interacción constante con el mundo que los rodea. La Organización es dinámica pues esa en cambios permanentes ya que sus miembros pueden variar. El éxito o fracaso de la organizaciones está determinado por la calidad de la interacciones de sus miembros, éstas son las manifestaciones de las personas y pueden darse en 4 niveles.....”¹⁸.

De acuerdo al aporte del presente autor se puede comentar que las organizaciones que se desarrollan en el actual contexto deben de poseer una característica muy eficiente y eficaz para así mantenerse en el mercado y con ello lograr mejorar la satisfacción de los consumidores.

2.2.6 Racionalidad de las organizaciones.

La racionalidad implica, de manera general, adecuar los medios utilizados a los fines y objetivos que se desean alcanzar. En la teoría de la burocracia, esto significa eficiencia. Una organización es racional si se escogen los medios más eficientes para lograr los objetivos deseados, aunque solo se tienen en cuenta los objetivos organizacionales y no los individuales. La racionalidad se logra mediante la elaboración de reglamentos que sirven para dirigir el comportamiento de los participantes en la búsqueda de la eficacia y de la eficiencia.

2.2.7 Eficacia y Eficiencia.

Según Chiavenato (1995), sobre la eficiencia se cita lo siguiente:

“La eficacia es una medida normativa para alcanzar resultados. La eficiencia de una organización, en términos económicos, se refiere a su

¹⁸ZUÑIGA- MORA ; Gestión Secretarial ; Ed. McGraw Hill; ed.1ra; Colombia; 1999; pp

capacidad de satisfacer una necesidad social mediante el suministro de productos (bienes o servicios) en tanto que la eficiencia es una relación técnica entre las entradas y las salidas , es decir, es una relación entre costos y beneficio de tal manera que su enfoque es hacia la búsqueda de la mejor maneja como deben hacerse o ejecutarse las cosas (métodos), con el fin de que los recursos (personas, máquinas, materia prima) se utilicen del modo más racional posible. La eficiencia se preocupa por utilizar los medios, los métodos y procedimientos más adecuados y debidamente planeados y organizados para asegurar un óptimo empleo de los recursos disponibles. La eficiencia no se preocupa por los fines, sino por los medios. El logro de los objetivos previstos no es competencia de la eficiencia, sino de la eficacia.

En la medida en que el administrador se preocupa por hacer correctamente las cosas, marcha o se orienta hacia la eficiencia (utilización adecuada de los recursos disponibles), Sin embargo, cuando utiliza instrumentos para evaluar el logro de los resultados, para verificar que las cosas bien hechas son las que en realidad debían hacerse, entonces marcha o se orienta hacia la eficacia (logro de objetivos mediante los recursos disponibles) ”¹⁹.

DIFERENCIA ENTRE EFICACIA Y EFICIENCIA.... ”²⁰.

EFICACIA	EFICIENCIA
Énfasis en los resultados	Énfasis en los medios
Hacer las cosas correctas	Hacer las cosas correctamente
Lograr objetivos	Resolver problemas
Utilizar los recursos de manera óptima	Salvaguardar los recursos
Obtener resultados	Cumplir tareas y obligaciones
Proporcionar eficiencia a los subordinados	Capacitar a los subordinados
Máquina disponibles	Conseguir las máquinas
Persigue el éxito en los objetivos	Se concentra en las operaciones
Presta atención a los aspectos externos de la Organización	Presta atención a los aspectos internos de la Organización

Por lo general, la eficiencia y eficacia no siempre van de la mano, una Organización puede ser eficiente en sus operaciones pero no eficaz, o viceversa, puede ser ineficiente en sus operaciones y sin embargo, ser eficaz, aunque sería mucho más ventajoso si la eficacia fuese acompañada de la eficiencia.

¹⁹CHIAVENATO I; Administración de Recurso Humanos; Ed. Mc Graw Hill; ed.2da; Colombia; 1995; pp

²⁰CHIAVENATO I; Gestión del Talento Humano; Ed. Mc Graw Hill; ed.4ta; Colombia; 2009; pp

2.2.8 Eficacia Organizacional.

Según Chiavenato (2009), sobre la eficiencia organizacional se cita lo siguiente:

“Se refiere a cómo hacer óptimas las formas de rendimiento, lo cual está determinado por la combinación de la eficiencia como sistema con el logro de condiciones ventajosas en la obtención de los resultados que persigue. La eficacia busca que el rendimiento sea máximo a través de medios técnicos y económicos (eficiencia)

Eficiencia= cómo se hacen las cosas, de qué modo se ejecutan.

Eficacia= para qué se hacen las cosas que resultados persigue, qué objetivos se logran algunos teóricos de administración organizacional sugirieron medidas de eficacia administrativa en función de la utilización de los activos humanos. Likert considera como variables implicadas que conducen a obtener la eficacia administrativa, algunos factores tales como cualidades de la Organización humana, nivel de confianza e interés, motivación, lealtad, desempeño y capacidad de la Organización para comunicar con claridad, interactuando efectivamente y tomando decisiones adecuadas, Estas variables reflejan el estado interno y la salud de la Organización”²¹.

2.2.9. Las Personas.

Según Lewin (1958) sobre las personas:

“Las personas constituyen las Organizaciones, y por lo tanto su estudio básico para comprenderlas. El especialista en recursos humanos tiene dos alternativas; estudiar a las personas como tales dotadas de personalidad e individualidad, aspiraciones, valores, actitudes, motivaciones y objetivos individuales, o como recursos dotados de habilidades, capacitados, destrezas y conocimientos necesarios para desarrollar labores en equipo”²².

A. Teoría de Campo de Lewin.

Para Lewin (1958):

“...la comprensión del comportamiento humano depende de dos suposiciones básicas:

El comportamiento humano se deriva de la totalidad de los hechos coexistentes que lo rodean. Esos hechos coexistentes tiene el carácter dinámico llamado campo psicológico, en que cada par depende de una interrelación dinámica con los demás. El campo de psicológico es el ambiente vital que comprende la persona y su ambiente psicológico. El ambiente psicológico de comportamiento es lo que la persona percibe e interpreta del ambiente externo, pero

²¹CHIAVENATO I; Gestión del Talento Humano; Ed. Mc Graw Hill; ed.4ta; Colombia; 2009; pp

²²Lewin, K. y Lafitte, M. Teoría del campo y experimentación en psicología social. Buenos Aires : Facultad de Filosofía y Letras de la Universidad de Buenos Aires (1958)..

más que eso, es el ambiente relacionado con sus necesidades actuales.

El modelo de comportamiento humano, según esta teoría de campo, puede presentarse esquemáticamente mediante la ecuación; $c = f(P, M)$

En el que el comportamiento (c) es el resultado o función (f) de la interacción entre las persona (p) y su ambiente (m). La persona en esta ecuación está determinada por las características genéticas y por las características adquiridas mediante el aprendizaje realizado a través del contacto con el ambiente.

La teoría de campo explica porque cada individuo puede percibir e interpretar de manera diferente una misma situación²³.

B. Teoría de la disonancia cognitiva de Festinger.

Según Festinger (1993), sobre la disonancia cognitiva:

“Se sustenta en la premisa de que el individuo se esfuerza para establecer un estado de consonancia o coherencia con él mismo. Si una persona tiene conocimientos de sí misma y de su ambiente que no son coherentes entre sí (un conocimiento es lo contrario del otro), resulta un estado de disonancia cognitiva que es una de las principales causas de incoherencia en el comportamiento. Normalmente las personas no tienen la in coherencia y cuando ella ocurre el individuo se halla motivado para reducir el conflicto, el cual se denomina disonancia.

El elemento cognitivo es una creencia, conocimiento u opinión que le individuo tiene de sí mismo o del medio externo, y pueden relacionarse de tres maneras.

Relación disonante- el individuo sabe que fumar por las es nocivo pero continua fumando (dos conocimientos en relación disonante)

Relación consonante – el individuo sabe que fumar nocivo y deja de hacerlo (dos conocimiento en relación consonante)

Relación irrelevante- el individuo sabe que el humo es nocivo y le gusta pasear (elementos en relación irrelevante).

La disonancia cognitiva generalmente en situaciones que implica un proceso de decisión en una persona y, en la realidad la vida de cada persona es una búsqueda interesante de reducción de disonancias.

En función de las teorías antes mencionadas, el comportamiento de las personas pueden tener tres enfoques: El hombre como ser que realiza transiciones puesto que no solo recibe insumos del ambiente y actúa entre ellos, sino que también adoptan una actitud proactiva anticipándose y, muchas veces, provocando los cambios que ocurren en el ambiente.

El hombre cuyo comportamiento se dirige a un objetivo: ya que es capaz de establecer objetivos o aspiraciones y realizar grandes esfuerzos para alcanzarlos.

El hombre como modelo de sistema abierto, en que se dirige hacia objetivos, interdependientes del medio físico y social y está

²³CHIAVENATO I; Gestión del Talento Humano; Ed. Mc Graw Hill; ed.4ta; Colombia; 2009; pp

involucrado activamente en transiciones con el ambiente en la medida en que busca sus objetivos.

En consecuencia, no solo desarrolla capacidades mentales de procedimientos (pensar, decidir, etc.), sino que adquiere información y saberes que le permite conocer a las personas y las cosas en el ambiente y enfrentarlas. En ese momento es importante conocer el contenido individual del hombre y la manera como lo adquirió; sus percepciones y como ellas parecen un sistema de filtros mediante los cuales concibe la realidad que lo rodea. En una Organización el comportamiento de las personas es complejo dependen de los factores internos derivados de sus características de personalidad: capacidad de aprendizaje, de motivación, de percepción del ambiente externo e interno de actitudes, de emociones, de valores, y de factores externos derivado de características de la Organización : sistema estímulos y sanciones, de factores sociales, de las políticas, de la cohesión grupal existente.

Dentro de los factores internos o ambientes que influyen el comportamiento de las personas, pueden incluirse las presiones del jefe, las influencias de compañeros de trabajo, los cambios tecnológicos en la capacitación y desarrollo ofrecido por la empresa y las condiciones tanto físicas como sociales”²⁴.

2.2.10. Factor Humano en la Organización.

Es obvio asegurar aunque las organizaciones tengan trazados sus metas y objetivos, las personas que participan en ellas tienen también necesidades al mismo tiempo que se aprovecha su potencial en beneficio de la organización. Por otro lado las autoridades y funcionario de una organización deben tener presente que no existe una persona sin embargo, la gran mayoría de las Organizaciones parren de la suposición que si existen, de tal manera que se desarrollan reglas, procedimientos, horarios de trabajos, estándares de seguridad y descripción de puesto todo ello con la suposición implícita de que las personas son esencialmente similares; esta suposición aunque no es cierta es necesaria para lograr los objetivos de la Organización , pero debe pasar por alto que es igualmente importante reconocer que los individuos son únicos, tienen diferentes necesidades, ambiciones,

²⁴Festinger, L. Los métodos de investigación en las ciencias sociales. México, D.F. : Paidós,1993.

actitudes, deseos de responsabilidad niveles de conocimiento, habilidades y potencialidades, y que nos serán ajeno a ellos mientras desarrollen actividades específicas para la Organización.

El concepto de dignidad individualidad, significa que los individuos deben ser tratados con respeto, no importa sea su suposición en la Organización ya que todos contribuyen con los objetivos de esta, obteniendo los resultados planteados.

2.2.11. Modelos de conducta²⁵.

A fin de comprender la complejidad de las personas en su paso por una Organización, los especialistas en administración desarrollaron varios modelos que son diversos puntos de vistas sobre la naturaleza básicas de las personas.

A. Racional y Económico .- Son suposiciones basadas en la idea de que las personas se motivan primordialmente mediante incentivos económicos, y como estos están controlados por la Organización, las personas generalmente son pasivas y están manipuladas, motivadas y controladas por la Organización.

B. Autorrealización .- Sugiere que las motivaciones se estructuran en cinco clases en una jerarquía que van desde las necesidades básicas de supervivencia a las necesidades más elevada de autorrealización con el máximo uso del potencial de una persona, por consiguiente, las personas están auto motivadas, desean ser maduras y pueden serlo

C. Complejo.-Las suposiciones básicas son de que las personas son complejas y variables que tienen muchas motivaciones y que

²⁵CHIAVENATO I; Gestión del Talento Humano; Ed. Mc Graw Hill; ed.4ta; Colombia; 2009; pp

pueden aprender otras nuevas y responder a diferentes estrategias de la Organización.

2.2.12. Motivación y Teorías.

Según Schiffman y Kanuk nos detalla sobre la motivación:

“La motivación se define como la fuerza impulsora dentro de los individuos que los empuja a la acción. Esta fuerza impulsora se genera por un estado de tensión que existe como resultado de una necesidad insatisfecha. Los subconsciente por reducir dicha tensión mediante un comportamiento que, según sus expectativas, satisfará sus necesidades y, de esa manera, mitigará el estrés que de acción que realizan para alcanzar sus metas son resultado del pensamiento y el aprendizaje individuales...”²⁶.

Es un término general que se aplica a todos tipos de impulsos, deseos, necesidades, aspiraciones y fuerza similares. Sentirse motivado es sinónimo de hacer cosas que satisfagan esos impulsos y deseos que inducirán a actuar en la forma deseada por una Organización.

Se puede afirmar, por tanto, que la motivación es una reacción en cadena, que empieza con necesidades percibidas, produce deseos o metas buscadas y da lugar a tensiones (es decir, deseos no cumplidos), que posteriormente provocan acciones para alcanzar las metas y finalmente satisfacer los deseos.

El proceso de la motivación es compleja, y si continuamos analizándola según las necesidades, éstas salvo por las fisiológicas, son independientes del medio de una persona. El medio tiene una influencia importante sobre la percepción de las necesidades secundarias por ejemplo: la promoción de un colega podría suscitar el deseo de una posición superior; estar solo más de lo que se quiere puede despertar

²⁶ Schiffman, L., & Kanuk, L. (2005). *Comportamiento del Consumidor* (8ª ed.). México, D.F.: Perarson Educación de México, S.A. de C.V.

una firme motivación para desear estar con otras personas. El proceso necesidad- deseo – satisfacción, no siempre opera tan simplemente. Las necesidades provocan una conducta, pero podrían también surgir del comportamiento, y la satisfacción de una necesidad puede a su vez despertar el deseo de satisfacer más necesidades. Los estudiosos y analistas aseguran que las necesidades no siempre son la causa de la conducta humana, sino que podrían ser resultado de ella, es decir, la conducta es lo que hacemos y no por qué lo hacemos. Existe además estudios que señalan diferencias entre motivación y satisfacción, la primera se refiere al impulso hacia el resultado; y la segunda se refiere al placer experimentado cuando se satisface un deseo, es el resultado ya experimentado.

2.3. Definición de términos básicos.

Se presentan los términos que están estrechamente relacionados con el trabajo de investigación para que se comprenda adecuadamente el significado de algunos términos de importancia para la investigación:

2.3.1. Eficacia²⁷

Es la medida de desempeño externo de una organización. Está relacionada con la capacidad de la empresa o sectores de la misma para detectar y satisfacer las demandas y expectativas de los clientes o usuarios. La eficacia se puede medir por el grado de satisfacción de las necesidades de los clientes o usuarios.

2.3.2. Eficiencia²⁸

La eficiencia se refiere a obtener los mejores resultados a partir de la menor cantidad de recursos. Debido a que los gerentes cuentan con

²⁷ Robbins S. & Coulter, M. (2010). *Administración (7ª ed.)*. México, D.F.: Perarson Educación de México, S.A. de C.V.

²⁸ Robbins S. & Coulter, M. (2010). *Administración (7ª ed.)*. México, D.F.: Perarson Educación de México, S.A. de C.V.

escasos recursos (incluidos personal, dinero y equipos), se encargan de utilizar eficientemente dichos recursos.

2.3.3. Actitud²⁹

La actitud es la forma de actuar de una persona, el comportamiento que emplea un individuo para hacer las labores. En este sentido, se puede decir que es su forma de ser o el comportamiento de actuar, también puede considerarse como cierta forma de motivación social de carácter, por tanto, secundario, frente a la motivación biológica, de tipo primario que impulsa y orienta la acción hacia determinados objetivos y metas.

2.3.3. Capacidad³⁰

Es la capacidad que tienen las personas de usar la memoria, comprender los fenómenos, tomar decisiones, usar la creatividad y demostrar un desarrollo cognitivo que le permita desenvolverse con éxito en las diferentes organizaciones en donde se desenvuelve.

2.3.4. Manual de Funciones³¹

Es un documento normativo que describe las funciones específicas a nivel de cargo o puesto de trabajo desarrollándolas a partir de la estructura orgánica y funciones generales establecidas en el Reglamento de Organización y Funciones, así como en base a los requerimientos de cargos considerados en el Cuadro de Asignación de Personal.

²⁹CHIAVENATO I; Comportamiento Organizacional; Ed. Mc Graw Hill; ed.2da; Colombia; 2009; pp

³⁰CHIAVENATO I; Gestión del Talento Humano; Ed. Mc Graw Hill; ed.4ta; Colombia; 2009; pp

³¹Ley Orgánica de Municipalidades, LEY N° 27972

CAPÍTULO III

MARCO METODOLÓGICO.

3.1. Nivel de Investigación.

De acuerdo a la naturaleza de la presente investigación es del nivel explicativo como lo explica Hugo Sánchez Carlessi de la siguiente manera:

“Está orientada al descubrimiento de los factores causales que han podido incidir o afectar la ocurrencia de un fenómeno...nos lleva al conocimiento de la realidad para identificar principios y leyes, así como al logro de conocimientos necesarios para propiciar políticas de acción que promuevan cambios en dicha realidad”³².

3.2. Tipo de investigación³³.

Según Sierra Bravo R., con referente al tipo de investigación lo clasifica de la siguiente manera:

3.2.1. Por su finalidad.

Es aplicada, ya que se pretende la búsqueda de teorías y investigaciones que sustenten como influye la Efectividad del Personal Administrativo de la Municipalidad Distrital de Amarilis ” .

3.2.2. Por el alcance temporal.

Es seccional o sincrónica, debido a que se va desarrollar en un tiempo determinado (aprox. de 9 a 10 meses).

³² Sánchez H. & Reyes C. (1998). *Metodología y Diseño en la Investigación Científica*(2ª ed.)Perú, Lima: Editorial Mantaro.

³³ ÍDEM

3.2.3. Por su amplitud.

Esta investigación es micro administrativa, ya que el contexto geográfico y demográfico va estar enmarcada dentro de la Municipalidad Distrital de Amarilis, en el Distrito de Amarilis de la ciudad de Huánuco.

3.2.4. Por su profundidad.

Es de tipo explicativa, debido a que va caracterizar y explicar cómo influye la Efectividad del Personal Administrativo en la Municipalidad Distrital de Amarilis, en la gestión administrativa que se presentan en la realidad.

3.2.5. Por su fuente.

Es de tipo mixta; porque se va valer de las fuentes primarias (recojo de información de primera mano) y de fuentes secundarias (información de terceros o de segunda mano como son las diversas bibliografías existentes sobre el tema de investigación).

3.2.6. Por su carácter.

Es de tipo cuantitativa, ya que utiliza la estadística como medio para demostrar los resultados logrados y porque la naturaleza de los datos es evidentemente cuantitativa (datos numéricos).

3.2.7. Por su naturaleza.

Es de tipo empírica ya que se concretizara en la Municipalidad Distrital de Amarilis y se hará uso de encuestas para el recogido de los datos que serán a través de técnicas (encuesta- observación) e instrumento (cuestionario- guía de observación) que se determinará la influencia de la Efectividad del personal administrativo, en la gestión administrativa.

3.2.8. Por su marco.

Esta investigación es de campo, ya que el contexto donde se desarrollará este estudio incluirán a todo el personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Amarilis para ello se va tener que recoger la información en el ambiente natural.

3.2.9. Por los estudios a los que se dan lugar.

Se utilizan las encuestas, en donde mediante esta técnica nos permitirá contar con datos de primera mano, para luego procesarlo y finalmente analizarlo debidamente.

3.2.10. Por el objeto.

Es una investigación de disciplina ya que estará inverso a Recursos Humanos y Gestión administrativa siendo un tema de carrera profesional donde se determinará como influye la Efectividad del Personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Amarilis”, para mejorar la gestión administrativa.

Es de Institucionales.- Porque el trabajo de investigación se desarrollaría en la Municipalidad Distrital de Amarilis

3.3. Diseño de investigación.

De acuerdo a los diseños propuestos por Pedro Barrientos Gutiérrez, se seleccionó un diseño descriptivo simple como se explica: “Permite recoger información de una determinada muestra de estudio”³⁴.

Siendo una investigación explicativa responde a un diseño explicativo que se esquematiza de la siguiente manera:

³⁴Barrientos P. (2008). *La investigación Científica (1ª ed.)* Perú: Editorial Ugraf S.A.C.

G₁	O₁	X	O₂
G₂	O₃	-	O₄

Dónde:

G1: Grupo Experimental. (Personal administrativo)

G2: Grupo de Control. (Personal administrativo)

X; Tratamiento experimental.

-; Ausencia del tratamiento experimental.

O1; O3 = Pre prueba.

O2; O4= Post prueba.

3.4. Métodos de la investigación.

Vienen hacer los diferentes procedimientos rigurosos que se siguen para el logro de los objetivos, por ello en este trabajo de investigación se usó de métodos principales y métodos secundarios como se detalla a continuación:

3.4.1. Método Principal.

Las etapas del método científico se pueden explicar en cuatro etapas: la primera de ellas es el planteamiento del problema, en ella se caracterizó el problema de investigación (la influencia de la efectividad del personal administrativo en la gestión administrativa) y posteriormente se proyectó los objetivos respectivos; como siguiente etapa está la construcción de un modelo teórico, para ello se utiliza las diferentes teorías existentes sobre el tema efectividad y gestión administrativa, luego se determinó la variable de investigación (efectividad del personal administrativo y la gestión administrativa); como etapa siguiente de refiere a la deducción de las consecuencias, en donde se utiliza la literatura existe para poder desarrollar el trabajo de investigación de manera objetiva y se determina los antecedentes de diversas investigaciones realizadas que tienen relación estrecha con esta investigación; y la última etapa es la prueba de

hipótesis, en donde se determina el diseño metodológico en donde se explica gráficamente la metodología de esta investigación, de la misma forma se tendrá que recolectar los datos, posterior a ello se analizará e interpreta la información y finalmente se plantearán las conclusiones.

3.4.2. Método Secundario.

Se utilizó los diversos métodos más específicos dentro de la presente investigación y que se detallan a continuación:

3.4.2.1. Método de la Observación.

Dentro de todo el proceso de la investigación se usó este método, pero en especial se utilizó en la caracterización del problema de investigación, se usó también para recolectar la información en donde se observará la Efectividad del Personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Amarilis de la ciudad de Huánuco

3.4.2.2. Método Inductivo.

Este método se utilizó cuando se logran obtener los resultados en la muestra de estudio y al final se va a generalizar a toda la población de estudio.

3.4.2.3. Método Deductivo.

El análisis de lo general a lo específico, se realizó en la formulación y en los objetivos de la investigación ya que en primer término se determinó de manera general y posterior a ello se especificó la formulación y los objetivos. De la misma manera en la literatura existe información de manera general que involucra la influencia de la efectividad del personal administrativo para esta investigación se tiene que especificar y

adecuando a la realidad más específica de la Municipalidad Distrital de Amarilis, ciudad de Huánuco.

3.4.2.4. Método de Análisis.

Se utilizó para determinar los componentes de la efectividad del personal administrativo (capacitación y cumplimiento, actitudes y normas, ejercicios mentales y aptitudes) en donde luego de descomponer el todo en sus partes y se analizó cada una de estos componentes para comprender aún más el objeto de investigación y este mismo método se hará uso cuando se va a describir esta variable en el campo de estudio.

3.4.2.5. Método de Síntesis.

Con este método se realizó al final de la investigación con los datos procesados y con la información analizada e interpretada con ello utilizar las partes analizadas para llegar a conclusiones de cómo influye la efectividad del personal administrativo en la gestión administrativa como una síntesis global.

3.4.2.6. Método Explicativo.

Se utilizó de manera más específica en el recojo de información que se realizará para explicar la influencia de la efectividad del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Amarilis en la ciudad Huánuco que esta ubicaba en el Distrito de Amarilis, con los componentes de la efectividad influyo en la gestión administrativa

3.4.2.7. Método Estadístico.

Se usó para el manejo de los datos dentro del proceso de la investigación y se efectuarán las etapas de recolección de los

datos de acuerdo al tamaño de la muestra (5), seguidamente se van explicar de acuerdo a las dimensiones la influencia de la efectividad del personal administrativo ,posterior a ello se van a procesar los datos recogidos utilizando la estadística, luego se analizará e interpretará la información obtenida y finalmente se tomará las decisiones respectivas como determinar los resultados finales.

3.5. Población y muestra.

3.5.1. Población.

La población de estudio está conformada por aprox. 198 servidores de la Municipalidad Distrital de Amarilis, en la ciudad de Huánuco, que se detalla a continuación y la manera cómo se determinó la misma:

CUADRO N° 01.
POBLACIÓN DE PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE AMARILIS -HUÁNUCO 2012.

PERSONAL ADMINISTRATIVO	VARONES	MUJERES	TOTAL
Nombrados	70	19	89
CAS	60	49	109
TOTAL	130	68	198

FUENTE: Oficina de personal.
 ELABORACIÓN: Tesista

3.5.1. Muestra.

Para la selección de la muestra de estudio se ha utilizado la técnica estadística no probabilística a criterio de la investigadora y se presenta a continuación:

CUADRO N° 02.

MUESTRA DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE AMARILIS – HUÁNUCO 2012.

PERSONAL ADMINISTRATIVO	VARONES	MUJERES	TOTAL
Nombrados	36	13	49
CAS	29	27	56
TOTAL	65	40	105

FUENTE: Cuadro N° 01
ELABORACIÓN: Tesista

3.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Para el proceso de recolección de datos se van hacer uso de las técnicas e instrumentos que se presentan en el siguiente cuadro:

CUADRO N° 03.

TECNICAS E INSTRUMENTOS

Técnica	Instrumento	Aplicación
De la encuesta	El cuestionario	Al personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Amarilis
De la observación	La lista de cotejo	
De la Entrevista	Guía de entrevista	

3.7. Procesamiento y presentación de datos.

La recopilación de los datos realizados durante el trabajo de campo fueron procesados haciendo uso de los métodos y técnicas de la estadística descriptiva, de la misma manera se utilizarán los cuadros estadísticos (tabla de distribución de frecuencias), y los estadígrafos (la mediana, la moda, la desviación estándar, la desviación media, etc.).

La respectiva presentación de los datos se realizará en los cuadros y gráficos estadísticos (como el gráfico de barras, circulares,).

CAPÍTULO IV

RESULTADOS.

A continuación se presentan los resultados debidamente procesados, teniendo en consideración la variable, las dimensiones y los instrumentos de recolección de datos; donde se presentan los cuadros y gráficos estadísticos con su respectivo análisis e interpretación.

4.1 Presentación de los resultados.

CUADRO N° 4

DISTRIBUCIÓN SEGÚN LAS NECESIDADES DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE AMARILIS.

NECESIDADES	MDA	
	fi	%
a) Fisiológicas:		
-Completamente Satisfechas	1	20,0
-Satisfechas	2	40,0
-Insatisfecha	1	20,0
-Completamente Insatisfechas	1	20,0
Total	5	100,0
b) De Seguridad:		
- Completamente Satisfechas	2	40,0
-Satisfechas	1	20,0
-Insatisfecha	1	20,0
-Completamente Insatisfechas	1	20,0
Total	5	100,0
c) Emocionales:		
- Completamente Satisfechas	1	20,0
-Satisfechas	1	20,0
-Insatisfecha	2	40,0
-Completamente Insatisfechas	1	20,0
Total	5	100,0
d) De Estima:		
- Completamente Satisfechas	1	20,0
-Satisfechas	2	40,0
-Insatisfecha	-	-
-Completamente Insatisfechas	2	40,0
Total	5	100,0
e) De autorrealización:		
- Completamente Satisfechas	1	20,0
-Satisfechas	2	40,0
-Insatisfecha	1	20,0
-Completamente Insatisfechas	1	20,0
Total	5	100,0
FACTORES PERSONALES Y LABORALES		
- Completamente Satisfechas	-	
-Satisfechas	1	20,0
-Insatisfecha	2	40,0
-Completamente Insatisfechas	2	40,0
Total	5	100,0

FUENTE : CUESTIONARIO
ELABORACIÓN: TESISTA

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN.

Se aprecia en la Municipalidad Distrital de Amarilis solo el 20% del personal administrativo tiene satisfechas sus necesidades en los 5 niveles de Maslow, porque las personas buscan satisfacer externamente y internamente sus necesidades por

orden de importancia como el crecimiento personal, la libertad individual y la autodeterminación dentro de la organización.

CUADRO N° 4.1(a)

NECESIDADES FISIOLÓGICAS DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE AMARILIS.

NIVEL DE SATISFACCIÓN	MDA	
	fi	%
- Completamente Satisfechas	1	20,0
-Satisfechas	2	40,0
-Insatisfechas	1	20,0
-Completamente Insatisfechas	1	20,0
Total	5	100,0

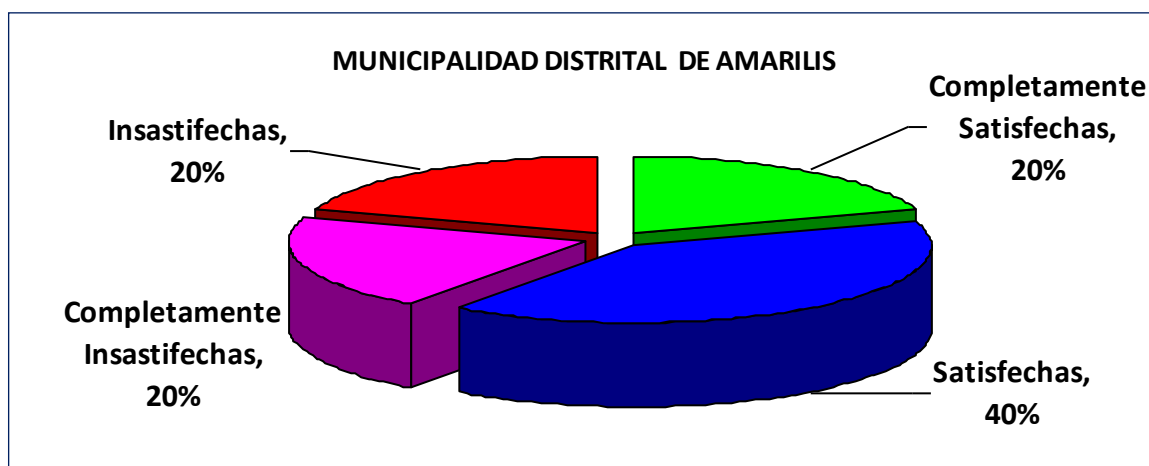
FUENTE : Cuestionario
ELABORACIÓN: Tesista

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN.

Se aprecia en la institución la necesidad fisiológicas son satisfechas y completamente satisfechas el 60 % del personal administrativo, porque se identificó la supervivencia como aquellas relativas a alimentos, aire, agua, temperatura controlable, eliminación, reposo y evitación del dolor, y cuando existe un déficit en cualquiera de estas áreas, las personas tiende a utilizar todos los recursos disponible para satisfacer esa necesidad concreta.

GRÁFICO N° 1(a)

NECESIDADES FISIOLÓGICAS DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE AMARILIS.



FUENTE : Cuadro N°1.1(a)
ELABORACIÓN: Tesista

CUADRO N° 4.2 (b)

NECESIDADES DE SEGURIDAD DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE AMARILIS.

NIVEL DE SATISFACCIÓN	MDA	
	fi	%
- Completamente Satisfechas	2	40,0
-Satisfechas	1	20,0
-Insatisfecha	1	20,0
-Completamente Insatisfechas	1	20,0
Total	5	100,0

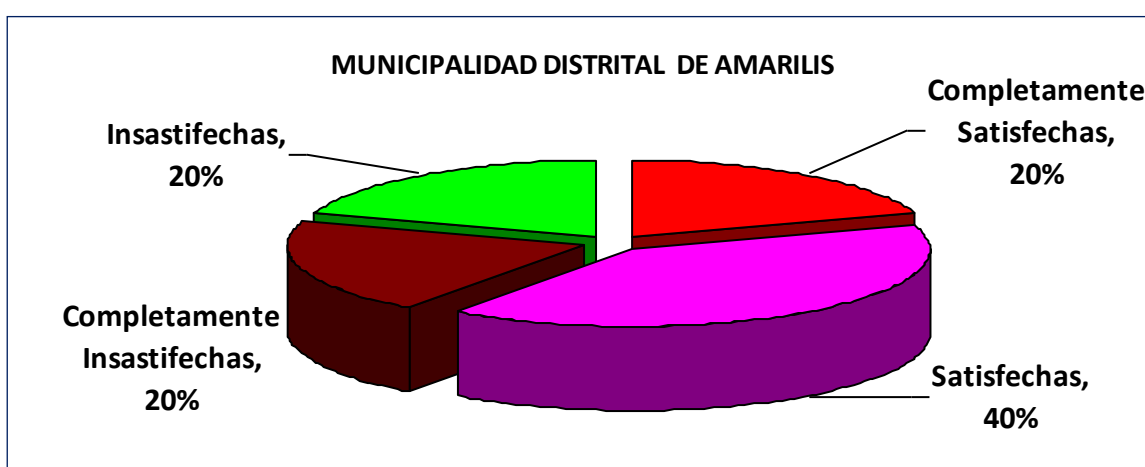
FUENTE : Cuestionario
ELABORACIÓN: Tesista

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN.

Se aprecia en la Municipalidad Distrital de Amarilis el 60 % del personal administrativo tiene satisfechas y completamente satisfechas las necesidades de seguridad, porque tiene sentimientos de temor frente a la pérdida de empleo, o cambios intempestivos etc. A este nivel de necesidades se le conoce también como protección e incluye aspectos de orden económico, de conocimiento, o de riesgos frente a algo.

GRÁFICO N° 2(b)

NECESIDADES DE SEGURIDAD DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE AMARILIS.



FUENTE : Cuadro N°1.2(b)
ELABORACIÓN: Tesista

CUADRO N° 4.3(c)

NECESIDADES EMOCIONALES DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE AMARILIS.

NIVEL DE SATISFACCIÓN	MDA	
	fi	%
- Completamente Satisfechas	2	40,0
-Satisfechas	1	20,0
-Insatisfecha	1	20,0
-Completamente Insatisfechas	1	20,0
Total	5	100,0

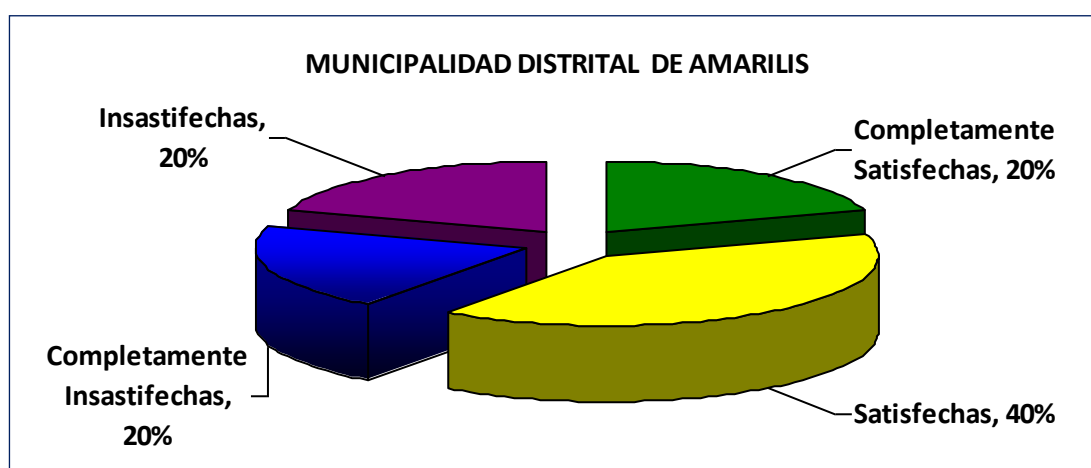
FUENTE : Cuestionario
ELABORACIÓN: Tesista

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN.

Se aprecia en la Municipalidad Distrital de Amarilis el 60 % del personal administrativo tiene satisfechas y completamente satisfechas las necesidades emocionales, en este nivel se incluye el amor y pertenencia, afiliación o aceptación, está relacionado con la necesidad de pertenecer y de ser aceptados por los demás. Son consideradas necesidades sociales y reflejan la capacidad que tienen una persona de afiliarse o relacionarse con otros en su entorno, cubriéndose mediante el compromiso con la familia, amigos y compañeros de trabajo.

GRÁFICO N° 3(c)

NECESIDADES EMOCIONALES DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE AMARILIS.



FUENTE : Cuadro N°1.3(c)
ELABORACIÓN: Tesista

CUADRO N° 4.4 (d)

NECESIDADES DE ESTIMA DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE AMARILIS.

NIVEL DE SATISFACCIÓN	MDA	
	fi	%
- Completamente Satisfechas	1	20,0
-Satisfechas	2	40,0
-Insatisfecha	-	-
-Completamente Insatisfechas	2	40,0
Total	5	100,0

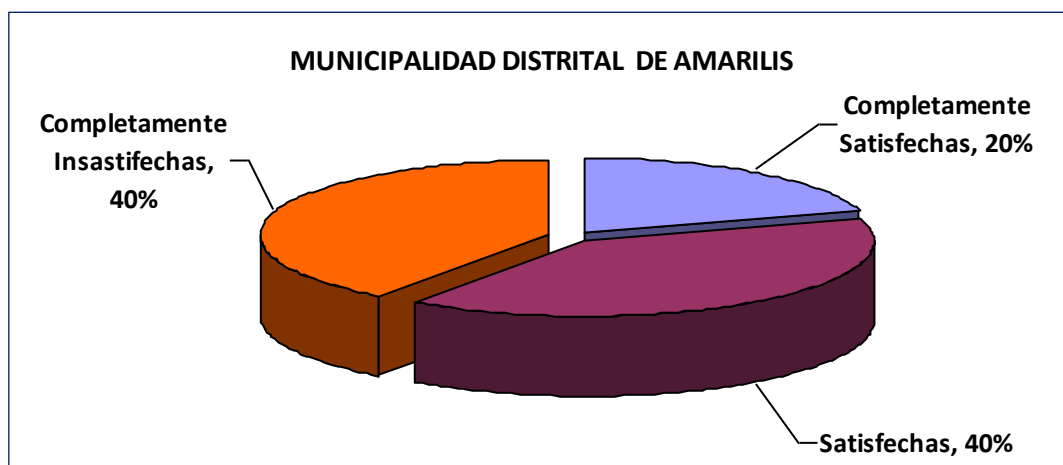
FUENTE : Cuestionario
ELABORACIÓN: Tesista

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN.

Se aprecia en la Municipalidad Distrital de Amarilis el 40 % del personal administrativo tiene completamente insatisfechas las necesidades de estima, porque el entorno se refleja en una ubicación laboral que le brinda bienestar, prestigio, estatus y reivindica su seguridad si mismo, este nivel se esfuerza por obtener un reconocimiento , ser útil, tener independendencia, dignidad y libertad.

GRÁFICO N° 4(d)

NECESIDADES DE ESTIMA DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE AMARILIS.



FUENTE : Cuadro N°1.4 (d)
ELABORACIÓN: Tesista

CUADRO N° 4.5 (e)

NECESIDADES DE AUTORREALIZACIÓN DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE AMARILIS.

NIVEL DE SATISFACCIÓN	MDA	
	fi	%
- Completamente Satisfechas	1	20,0
-Satisfechas	2	40,0
-Insatisfecha	1	20,0
-Completamente Insatisfechas	1	20,0
Total	5	100,0

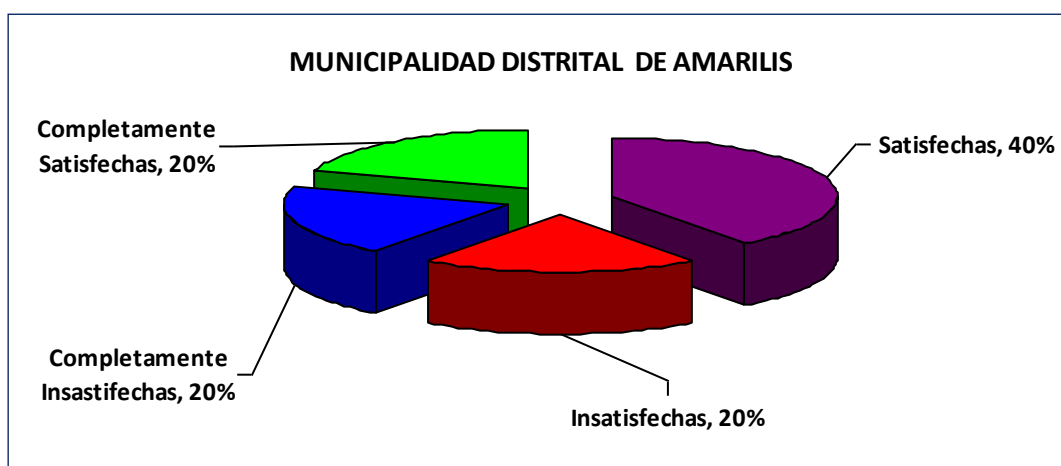
FUENTE : Cuestionario
ELABORACIÓN: Tesista

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN.

En el cuadro se aprecia que el 40% del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Amarilis tiene insatisfechas y completamente insatisfechas las necesidades de autorrealización, porque se considera a este nivel como la necesidad más elevada en su jerarquía, en el que la persona tiene deseos de convertirse en lo que es capaz de ser, y de desarrollar al máximo sus capacidades físicas, mentales, emocionales y sociales por lo que se convierten un factor influyente en su desempeño laboral.

GRÁFICO N° 5(e)

NECESIDADES DE AUTORREALIZACIÓN DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE AMARILIS.



FUENTE : Cuadro N°1.5 (e)
ELABORACIÓN: Tesista

CUADRO N° 4.6 (f)

FACTORES PERSONALES Y LABORALES DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE AMARILIS.

NIVEL DE SATISFACCIÓN	MDA	
	fi	%
- Completamente Satisfechas	-	
-Satisfechas	1	20,0
-Insatisfecha	2	40,0
-Completamente Insatisfechas	2	40,0
Total	5	100,0

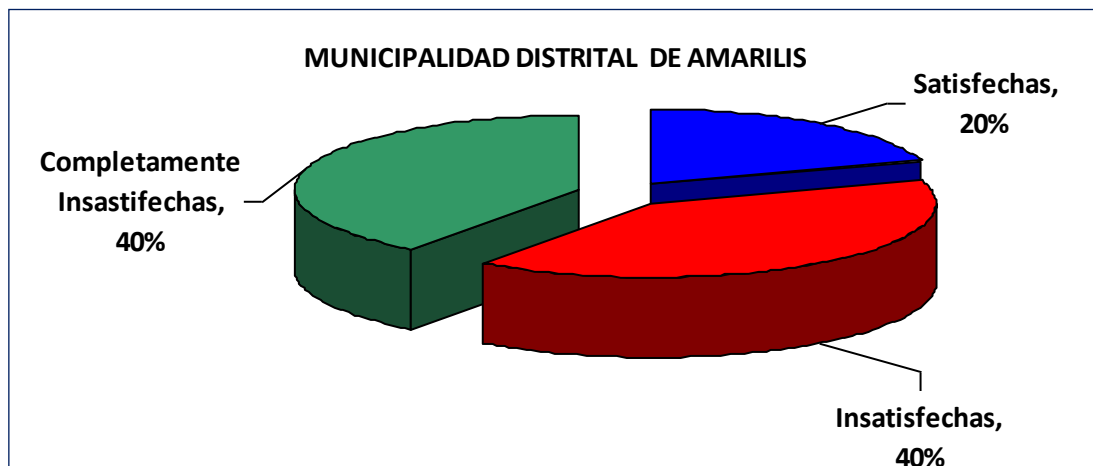
FUENTE : Cuestionario
ELABORACIÓN: Tesista

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN.

En el cuadro se aprecia que el 20 % del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Amarilis tiene satisfechas las necesidades en los 5 Niveles de Maslow, porque se considera que son básicas para mantener la vida humana y enfatizo que mientras la persona no satisfaga estas necesidades en un grado suficiente para mantener la vida, no habrá otras que los motivos.

GRÁFICO N° 6(f)

NECESIDADES DE ESTIMA DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE AMARILIS.



FUENTE : Cuadro N°1.6 (f)
ELABORACIÓN: Tesista

**CUADRO N° 5
DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LAS ACTITUDES PERSONALES DEL
PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE
AMARILIS.**

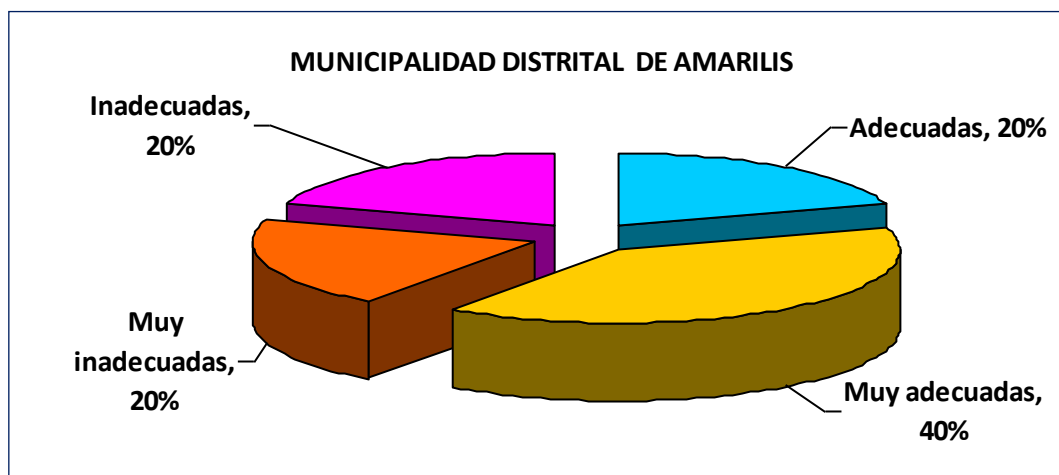
NIVEL DE SATISFACCIÓN	MDA	
	fi	%
- Muy adecuadas	2	40,0
-Adecuadas	1	20,0
-Inadecuadas	1	20,0
-Muy inadecuadas	1	20,0
Total	5	100,0

FUENTE : Guía de Observación
ELABORACIÓN: Tesista

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN.

Se deduce que el 40 % del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Amarilis tiene actitudes personales entre inadecuadas y muy inadecuadas, porque son estados mentales de disposición organizados a través de la experiencia que ejercen influencias específicas sobre las respuestas de las personas hacia el resto de la gente, hacia los objetos, y situaciones con las que puedan verse relacionadas. Las actitudes al igual que los valores se adquieren a través de los padres, profesores y compañeros, pero son menos estables que los valores que influyen en las decisiones y en la conducta, y se sitúan cerca del núcleo de la personalidad.

**GRÁFICO N° 7
ACTITUDES PERSONALES DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE AMARILIS.**



FUENTE : Cuadro N°2
ELABORACIÓN: Tesista

CUADRO N° 6.

DISTRIBUCIÓN PORCENTUAL DE LAS ACTITUDES LABORALES DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE AMARILIS.

NIVEL DE SATISFACCIÓN	MDA	
	fi	%
- Bastante eficiencia	1	20,0
- Eficiencia	2	40,0
- Ineficiencia	1	20,0
- Bastante ineficiencia	1	20,0
Total	5	100,0

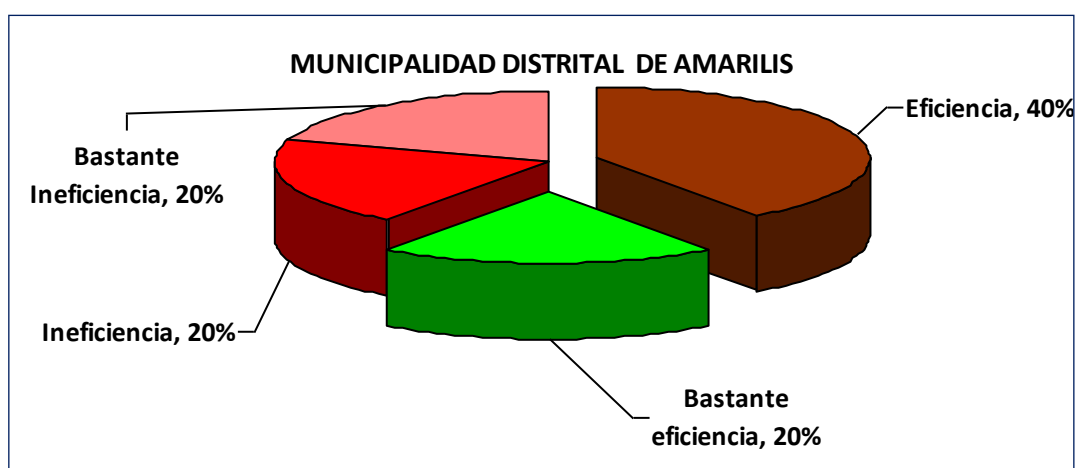
FUENTE : Guía de Observación
ELABORACIÓN: Tesista

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN.

Existe un 60% del personal administrativo en la Municipalidad Distrital de Amarilis con actitudes laborales considerada como eficiencia o bastante eficiencia porque implica toma de decisiones y resolución de problemas según el nivel que ocupe el personal administrativo, para ello desarrollara habilidades, como estar consciente de todas las alternativas de acción, examinar las experiencias previas, evaluar el costo- beneficio de cada oportunidad, madurar la decisión, evaluar los resultados y aprender de las lecciones.

GRÁFICO N° 8

ACTITUDES LABORALES DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE AMARILIS.



FUENTE : Cuadro N°3
ELABORACIÓN: Tesista

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS.

Luego de haber procesado los datos, presentados, analizados e interpretados los resultados es conveniente confrontarlo, verificarlo, compararlo y contrastarlo con los antecedentes, las bases teóricas y el objetivo general, que a continuación se presentan:

5.1. Discusión con los antecedentes.

Se seleccionaron los antecedentes que tengan relación directa con el trabajo de campo que manifiesta los siguientes:

A. Falcón Medina, Hilman Rodrigo Falcón Medina, Hilma Rodrigo. “LA EFICIENCIA DEL PROCESO DE EVALUACIÓN DEL PERSONAL EN EL MINISTERIO DE AGRICULTURA SUB- REGIÓN HUÁNUCO. PERIODO 1995-1996”, tesis para optar el título profesional de licenciado en administración.

Las conclusiones que arribó el tesista son:

-Concluida la investigación se puede manifestar, que las hipótesis planteada inicialmente no ha sido confirmada, ya que las evaluaciones practicadas en el Ministerio de Agricultura Sub- Región Huánuco no se realizaron con la intención de mejorar la referida institución; es decir no se busca la eficiencia y eficacia institucional, simplemente se

da cumplimiento con los cronogramas de la política de evaluación del Gobierno central.

-El 83.33 % de Servidores Administrativos del Ministerio de Agricultura Sub- Región Huánuco, cree que prima el favoritismo durante las evaluaciones efectuadas en la institución.

Los resultados obtenidos en la Municipalidad Distrital de Amarilis muestran que las necesidades sociales del personal administrativo reflejan la capacidad que tienen de afiliarse o relacionarse con otros en su entorno, cubriéndose mediante el compromiso con la familia, amigos y compañeros de trabajo. Se contrasta que en este nivel se incluye el amor y pertenencia, afiliación o aceptación, que está relacionado con la necesidad de pertenecer y de ser aceptados por los demás.

B. Aguado Reyes, Carlos, González Navarro, Xavi y QuilezOliete, Ignacio. “EFICACIA ORGANIZACIONAL EN VUELING” UNIVERSITAT AUTÒNOMA DE BARCELONA 2007. Se seleccionó las conclusiones más relevantes que sirven como base para esta investigación:

-Vueling acapara todas las referencias a lo que se refiere a buena organización y aplicación de la eficacia organizacional. Por ese motivo a día de hoy es el rival a batir de muchas aerolíneas nacionales la organización no sólo vive de su esfuerzo, sino que ha aplicado nuevos mecanismos, nuevas formas de ser, nuevas pautas organizacionales y una nueva ideología con puntos clave, que la han llevado a lo más alto del podio.

Los resultados obtenidos en la Municipalidad Distrital de Amarilis, el personal administrativo muestran que sus actitudes personales con las que puedan versen relacionadas. Se contrasta que las actitudes son estados mentales de disposición organizados que influyen en las decisiones y en la conducta, y se sitúan cerca del núcleo de la personalidad

5.1. Discusión con las bases teóricas.

Se seleccionaron las bases teóricas que tengan relación directa con el trabajo de campo que manifiesta los siguientes:

Según CHIAVENATO desde un punto de vista de la administración define que dentro de una Organización, está solo existe cuando “hay personas capaces de comunicarse y que está dispuestas a actuar conjuntamente para obtener un objetivo en común.....”

De acuerdo al estudio realizado en el trabajo de campo en relación al cuadro estadístico N° 1 se manifiesta que en la Municipalidad Distrital de Amarilis sólo el 20 % del personal administrativo tiene satisfechas sus necesidades en los 5 niveles de Maslow. Se contrasta que para obtener un objetivo en común buscan satisfacer externamente e internamente sus necesidades por orden de importancia como el desarrollo personal, la libertad individual y la autodeterminación dentro de la organización.

Según KOONTZ H; WEIHRSH H, define que “una integración personal que implica ocupar puestos identificados, fuerza laboral, personas, ascensos, capacitación, etc. De manera que se desempeñan con eficacia y eficiencia. La integración de personal considerada como función administrativa que permite darle mayor énfasis al elemento humano y en el que debemos considerar algunos factores que afectan está integración

como la escolaridad, actitudes hacia el trabajo, leyes, normas y reglamento que afectan directamente la integración de persona....”

De acuerdo al estudio realizado en el trabajo de campo en la Municipalidad Distrital de Amarilis se considera que la necesidad autorrealización en el personal administrativo es un nivel para desarrollar al máximo sus capacidades físicas, mentales, emocionales y sociales. Se contrasta que para desempeñar con eficacia y eficiencia la integración de persona se convierte en un factor influyente en su desempeño laboral.

5.3. Discusión con las hipótesis.

Se plantearon las hipótesis para el informe de investigación de la siguiente manera:

Si se realiza una adecuada Efectividad del Personal Administrativo de la Municipalidad Distrital de Amarilis entonces, la gestión administrativa sería eficiente.

Los resultados obtenidos en la Municipalidad Distrital de Amarilis el personal administrativo con eficiencia actitudes laborales implican en toma de decisiones y resolución de problema según el nivel que ocupe el personal administrativo. Se contrasta que para una gestión administrativa eficiente el personal administrativo desarrollara habilidades, como estar consciente de todas las alternativas de acción, evaluar el costo – beneficio de cada oportunidad. Se evidencia que la hipótesis es aceptada.

CONCLUSIONES.

Luego del proceso de investigación se arribó a las siguientes conclusiones, con respecto a la efectividad del personal administrativo de la municipalidad distrital de amarilis en la gestión administrativa:

- ❖ Que el personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Amarilis tiene un 40 % y un 20 % de actitudes personales adecuadas y muy adecuadas. Y en la relación a las actitudes laborales tiene un 20 % y 40 % de actitudes muy eficiente y eficiente.
- ❖ Que el personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Amarilis tiene un 40 % de necesidades insatisfechas y un 40 % de necesidades completamente insatisfechas.
- ❖ Que los factores personales y laborales incluidos como satisfacción de necesidades según jerarquización de Maslow, que considera 5 niveles, han dado que la Municipalidad Distrital de Amarilis existe un 20 % del personal administrativo que tiene satisfechas sus necesidades en los 5 niveles.

RECOMENDACIONES.

Al concluir el proceso de investigación se plasman y expresan las siguientes recomendaciones:

- Para mejora la efectividad del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Amarilis se debe implementar Talleres de Desarrollo y Modificaciones de Actitudes.

- Realizar talleres de capacitación y formación de recursos humanos para el cargo que desempeña, diseñando el perfil ocupacional que debe tener cada trabajador.

- Dar inicio a un taller de estima y autorrealización dirigido al personal administrativo de Municipalidad Distrital de Amarilis, a fin de mejorar la motivación y posterior identificación con la institución.

BIBLIOGRAFÍA.

- CHIAVENATO, I. (1995) Administración de Recursos Humanos. (2^{da} ed.). Editorial MC Graw Hill. Colombia.
- CHIAVENATO, I. (2009) Gestión del Talento Humano. (4^{ta} ed.). Editorial MC Graw Hill. Colombia.
- CHIAVENATO, I. (2009) Comportamiento Organizacional. (2^{da} ed.). Editorial MC Graw Hill. Colombia.
- GALLEGOS A. Juan. (1999) Legislación Educativa y Administración Educativa. (1^{ra} ed.). Editorial San Marcos. Lima.
- INSTITUCIÓN APOYO. (2000) Economía y Gestión. (1^{ra} ed.). Editorial Apoyo Lima.
- ONU. (1998) Conferencia Mundial sobre Educación Superior. (98/CONF 202/3 ed.). Editorial ONU. Paris.
- ZUÑIGA, MORA. (1993) Gestión Secretarial. (1ra ed.). Editorial Mc Graw Hill. Colombia.
- Shiffman, L., & Kanuk, L. (2005). Comportamiento del Consumidor (8^a ed.). México, D.F.: Perarson Educación de México, S.A. de C.V.
- ALONSO, V. Y Blanco, A. (1990) Dirigir con Calidad Total, ESIC, Madrid.
- LEWIN, K. Y LAFITTE, M. (1958) Teoría del campo y experimentación en psicología social. Buenos Aires: Facultad de Filosofía y Letras de la Universidad de Buenos Aires.
- FESTINGER, L. (1993) Los métodos de investigación en las ciencias sociales. México. D.F. Paidós.

- Robbins S. & Coulter, M. (2010). Administración (7^a ed.). México. D.F. Perarson Educación de México, S.A. de C.V
- SÁNCHEZ H. & REYES C. (1998). Metodología y Diseño en la Investigación Científica (2^a ed.).Perú, Lima: Editorial Mantaro.
- BARRIENTOS P. (2008). La investigación Científica (1^a ed.)Perú: Editorial Ugraf S.A.C.
- PINEDA ALVARADO, Canales. (1994) Metodología de la Investigación Científica. (2^{da} ed.). Editorial Internacional Washington.
- SAMPIERE, Hernández y Otros. (1997) Metodología de la Investigación Científica. (4^{ta} ed.). Editorial Mc Graw Hill. México.
- AVILA ACOSTA, Roberto. (1990) Estadística Elemental. Editorial RA. Lima.

LEY UNIVERSITARIA N° 30220

REGLAMENTO GENERAL DE GRADOS Y TÍTULOS DE LA UNHEVAL

DECRETO SUPREMO N° 005-90-PCM, REGLAMENTO DE LA LEY DE BASES DE LA CARRERA ADMINISTRATIVA Y DE REMUNERACIONES

LEY ORGÁNICA DE MUNICIPALIDADES, LEY N° 27972

ANEXOS

**MATRIZ
DE
CONSISTENCIA.**

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: Efectividad del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Amarilis en la Gestión Administrativa. Periodo 2012

TESISTA: RUIZ AGUILAR, Andrea Yesenia.

PROBLEMA GENERAL:	OBJETIVOS GENERAL:	HIPÓTESIS GENERAL:	VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES
<p>PG: ¿Cómo influye la efectividad del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Amarilis, en la Gestión Administrativa durante el año 2012?</p>	<p>OG: Determinar la influencia de la efectividad del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Amarilis, en la Gestión Administrativa durante el año 2012.</p>	<p>Hi: Si se realiza una adecuada Efectividad del Personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Amarilis entonces, la gestión administrativa sería eficiente durante el año 2012.</p>	<p>INDEPENDIENTE Efectividad del Personal administrativo</p>	<p>Capacitación y Cumplimiento</p>	<p>Administración Pública: -Sistemas de Decisión Política -Sistemas Auxiliares -Sistemas de Gestión -Ley de Municipalidades -Ley de Carrera Administrativa -Cualidades Iniecuales -Cualidades Morales -Cualidades Físicas -Tareas Básicas - secretarales -Cualidades Sociales</p>
<p>ESPECIFICOS: PE1: ¿Qué políticas y comportamientos éticos se presentan en el desempeño laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Amarilis, en la gestión administrativa durante el año 2012?</p>	<p>OE1: Describir las políticas y comportamientos éticos del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Amarilis, en la gestión administrativa durante el año 2012.</p>	<p>ESPECIFICOS: Hi1: Si se conoce las políticas y comportamientos éticos del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Amarilis, entonces, la gestión administrativa sería eficiente durante el año 2012.</p>		<p>Actitudes y Normas</p>	<p>Características de las Organizaciones Complejas: -Complejidad -Anonimato -Rutinas Estandarizadas -Estructuras Personalizadas no oficiales -Tendencia a la Especialización y a la proliferación de funciones -Tamaño.</p>
<p>PE2: ¿Existen habilidades y capacidades en el cumplimiento del trabajo del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Amarilis, en la gestión administrativa durante el año 2012?</p>	<p>OE2: Analizar los factores personal y laboral del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Amarilis, que interviene en la gestión administrativa durante el año 2012.</p>	<p>Hi2: Si se determina la influencia de las habilidades y capacidades del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Amarilis, entonces, la gestión administrativa sería eficiente durante el año 2012.</p>	<p>DEPENDIENTE Gestión Administrativa</p>	<p>Desempeño Laboral</p>	<p>Motivación y teorías</p>
<p>PE3: ¿Existen clima laboral y desarrollo de carrera por parte del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Amarilis, en la gestión administrativa durante el año 2012?</p>	<p>OE3: Exponer cuantitativa y cualitativamente el desarrollo de las actividades del personal administrativo en la gestión administrativa en relación a la actitud y disposición de recursos: en la Municipalidad Distrital de Amarilis, durante el año 2012.</p>	<p>Hi3: Si se analiza el clima laboral y el desarrollo de la carrera del personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Amarilis entonces, la gestión administrativa sería eficiente durante el año 2012.</p>		<p>Comportamiento Ético y Política</p>	<p>Modelos de Conducta: -Racional y Económico -Complejo -Autorrealización.</p>
<p>PE4: ¿Existen inventario de RR.HH de la Municipalidad Distrital de Amarilis, en la gestión administrativa durante el año 2012?</p>	<p>OE4: Determinar el inventario de RR.HH de la Municipalidad Distrital de Amarilis, durante el año 2012.</p>	<p>Hi4: Si se conoce el inventario de RR.HH de la Municipalidad Distrital de Amarilis, entonces, la gestión administrativa sería eficiente durante el año 2012.</p>	<p>Desarrollo Personal</p>	<p>Las Personas: -Teoría de Campo, de Lewin. -Teoría de la disonancia cognitiva de Festinger</p>	

Instrumentos.

POBLACIÓN Y MUESTRA	NIVEL/TIPO/DISEÑO	MÉTODOS	TÉCNICAS/ INSTRUMENTOS	INFORMANTES	PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS
<p>POBLACIÓN: La población del presente Proyecto de Investigación constituido por los personales administrativos de la Municipalidad Distrital de Amarilis.</p> <p>MUESTRA: La muestra del presente proyecto de investigación se caracteriza por ser NO PROBABILÍSTICA, en razón que se contó todos los personales administrativos de la Municipalidad Distrital de Amarilis por conveniencia de la investigadora.</p> <p>constituyéndose de esta manera en un muestreo no probabilístico sin normas o circunstancial y por ellos se ha elegido como muestra a todos los personales administrativos.</p>	<p>NIVEL: Explicativo</p> <p>TIPO: Son los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> . POR SU NATURALEZA: Explicativo. . POR SU ALCANCE: Seccional o sincrónica . POR SU AMPLITUD: micro administrativo. . POR SU FUENTE: Mixta. . POR SU PROFUNDIDAD: Explicativo . POR SU CARÁCTER: Cuantitativa y Cualitativo. . POR SU MARCO: de campo. . POR EL TIPO DE ESTUDIO: evaluativo y de estudio . POR EL OBJETO AL QUE SE REFIERE: Es disciplinario. <p>DISEÑO: El diseño de investigación a utilizar para el presente proyecto es la cuasi-experimental y con ello permitirá probar la hipótesis y lograr los objetivos que se han planteado por la investigación.</p> <p>El diseño de investigación se presenta de la siguiente manera:</p> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin: 10px auto; width: fit-content;"> <p style="text-align: center;">G₁ O₁ X O₂</p> <p style="text-align: center;">G₂ O₃ - O₄</p> </div> <p>G1: Grupo Experimental (Personal administrativo) G2: Grupo de Control (Personal administrativo) X: Tratamiento experimental - : Ausencia del tratamiento experimental O1: O3 = Pre prueba O2; O4= Post prueba</p>	<p>MÉTODO PRINCIPAL: Se utilizará el Método Científico, constituido por las siguientes etapas:</p> <p>a) PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA:</p> <ul style="list-style-type: none"> a.1. Caracterización del problema. a.2. Formulación de objetivos. <p>b) CONSTRUCCIÓN DEL MODELO</p> <p>TEÓRICO:</p> <ul style="list-style-type: none"> b.1. Revisión de teorías. b.2. Determinación de variables. b.3. Formulación de las hipótesis. <p>c) DEDUCCIÓN DE LAS CONSECUENCIAS:</p> <ul style="list-style-type: none"> c.1. Observación y revisión de la literatura. <p>d) LA PRUEBA DE HIPÓTESIS:</p> <ul style="list-style-type: none"> d.1. Diseño metodológico. d.2. Recolección y presentación de datos. d.3. Análisis e interpretación. d.4. Conclusiones. <p>MÉTODOS GENERALES: Los métodos generales a utilizarse son:</p> <ul style="list-style-type: none"> ❖ MÉTODO DE LA OBSERVACION ❖ MÉTODO INDUCTIVO ❖ MÉTODO DEDUCTIVO ❖ METODO DE ANÁLISIS ❖ METODO DE SINTESIS ❖ METODO EXPLICATIVO ❖ METODO ESTADÍSTICO 	<p>TÉCNICA N° 01 La Encuesta. INSTRUMENTO Cuestionario.</p> <p>TÉCNICA N° 02 La entrevista. INSTRUMENTO La guía de entrevista.</p> <p>TÉCNICA N° 03 La observación. INSTRUMENTO La lista de cotejos.</p>	<p>❖ Personal administrativo de la Municipalidad Distrital de Amarilis.</p> <p>❖ Investigadora</p>	<p>TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO DE DATOS: Las técnicas a utilizarse son los siguientes:</p> <ul style="list-style-type: none"> . Elaboración de cuadros estadísticos . Elaboración de gráficos. . Cálculo de estadígrafos. <p>TÉCNICA DE ANÁLISIS DE DATOS. Se utilizará la técnica de frecuencias y porcentual respectivamente.</p> <p>PRUEBA DE HIPÓTESIS: Se utilizará el modelo de la T de Student.</p>

INSTRUMENTOS.



UNIVERSIDAD NACIONAL
"HERMILIO VALDIZAN"
HUÁNUCO



FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y TURISMO
EAP. "CIENCIAS ADMINISTRATIVAS"
HUÁNUCO

CUESTIONARIO SOBRE LA EFECTIVIDAD DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO EN LA GESTION ADMINISTRATIVA

Me dirijo a Ud. Muy atentamente para saludarle y solicitarle su valiosa colaboración dando respuesta o completando algunos datos que a continuación se presentan con la finalidad de recoger información válida sólo con fines académicos por lo que serán respuestas de carácter anónimo.

I. INFORMACIÓN PERSONAL

➤ **Edad :**

Menor de 20	<input type="checkbox"/>	De 36 a 40	<input type="checkbox"/>
De 21 a 25	<input type="checkbox"/>	De 41 a 45	<input type="checkbox"/>
De 26 a 30	<input type="checkbox"/>	De 46 a 50	<input type="checkbox"/>
De 31 a 35	<input type="checkbox"/>	De 50 a más	<input type="checkbox"/>

➤ **Experiencia laboral en la Universidad.**

Menor de 5	<input type="checkbox"/>	De 16 a 20	<input type="checkbox"/>
De 6 a 10	<input type="checkbox"/>	De 21 a 25	<input type="checkbox"/>
De 11 a 15	<input type="checkbox"/>	De 26 a 30	<input type="checkbox"/>

➤ **Estado Civil**

Soltera(o)	<input type="checkbox"/>	Separada	<input type="checkbox"/>
Casada(o)	<input type="checkbox"/>	Divorciada	<input type="checkbox"/>
Conviviente	<input type="checkbox"/>	Viuda	<input type="checkbox"/>

➤ **Su vivienda es:**

Propia Alquilada Hipotecada

➤ Su familia esta constituida por:

Nº	Miembros de Familia	Edad	Ocupación	Salud		Aporte económico aproximado	Asegurado	
				Sano	Enfermo		Si	No
1.-								
2.-								
3.-								
4.-								
5.-								
6.-								
7.-								

➤ En relación a su vivienda, esta cuenta con:

Si No

Agua y desagüe

Luz eléctrica

Material noble

Acabada

En construcción

Otro material _____

➤ Considera que de acuerdo a las estaciones climáticas Ud. Tiene vestido y abrigo:

Suficiente Insuficiente

➤ Usted realiza:

	Siempre	A veces	Nunca
Ejercicios físicos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Descanso	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Paseos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Cine	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Escucha Música	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

➤ En su grupo familiar Ud. se siente:

Aceptada

Rechazada

Tolerada

2.12. Marque según corresponda a su actividad laboral:

	Siempre	A veces	Nunca
- Lleva un control de los documentos que ingresan y salen de su oficina.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Hace un seguimiento de la documentación que ingresan y salen de su oficina.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Hace informes de su área o solo si lo solicitan : Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>			
- Conoce las normas para documentos Documentos, trámites y archivos: Sí <input type="checkbox"/> No <input type="checkbox"/>			
- Respeta las normas técnicas de Gestión	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Selecciona y actualiza sus archivos.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Prepara el despacho anticipadamente	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- La corrección a los documentos que redactases.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Los documentos de archivo son fácilmente ubicados.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Identifica fácilmente al emisor, receptor y mensaje.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Pone en práctica Word.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Utiliza Excel	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Hace uso de Power Point.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- La agenda que cumple su jefe debe ser cambiada frecuentemente.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
-La información que da a los estudiantes y público en general es oportuna y correcta	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
- Participa en agasajos y certámenes oficiales	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>



UNIVERSIDAD NACIONAL
"HERMILIO VALDIZAN"



FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y TURISMO
EAP. "CIENCIAS ADMINISTRATIVAS"
HUÁNUCO

**GUIA DE OBSERVACIÓN
PARA EL
PERSONAL ADMINISTRATIVO**

Objetivo: Recoger información en relación a las actitudes personales de las secretarias en su información con Docentes, Alumnos Y Público en General.

INSTRUCCIONES: Observe si la ejecución de las actividades que se enuncian las realiza el capacitando que se está evaluando y marcar con una "X" el cumplimiento o no en la columna correspondiente, así mismo es importante anotar las observaciones pertinentes.

GUÍA DE OBSERVACIÓN

Actitudes	SI			NO			OBSERVACIONES
	D	A	PG	D	A	PG	
1.- Contesta el saludo.							
2.- Conoce el tema por el que se pregunta.							
3.- Ubica con facilidad el expediente.							
4.- Trata con respecto a todos.							
5.- Da información completa							
6.- Es atento y amable.							
7.- Se molesta frecuentemente.							
8.- Demuestra cariño por su trabajo.							
9.- Su presentación personal es adecuada							



UNIVERSIDAD NACIONAL
"HERMILIO VALDIZAN"



FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y TURISMO
EAP. "CIENCIAS ADMINISTRATIVAS"
HUÁNUCO

GUIA DE ENTREVISTA
PARA EL
PERSONAL ADMINISTRATIVO

- 1.-¿Distrito en el que vive usted?
- 2.- ¿Qué sentimiento le inspira la institución?
- 3.- ¿Dentro de su actividad ocupacional que expectativas tiene?
- 4.- ¿Qué le gustaría lograr en el futuro dentro de su actividad laboral?
- 5.-¿De la escala de valores, indique cuál de ellos guía su trabajo?
- 6.- ¿Qué le gustaría, lograr en el futuro dentro de su actividad laboral?



**VALIDACIÓN DE
INSTRUMENTOS.**



UNIVERSIDAD NACIONAL
"HERMILIO VALDIZAN"
HUÁNUCO



FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y TURISMO
E.A.P. DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
HUÁNUCO

INSTRUMENTO DE OPINIÓN DE EXPERTO

I. DATOS INFORMATIVOS:

APellidos y Nombres del Experto	CARGO E INSTITUCIÓN DONDE LABORA	AUTORA DEL INSTRUMENTO
Lic. Jeanette Susana, MENDOZA YOLI	DOCENTE DE LA UNHEVAL	.RUIZ AGUILAR, Andrea Yesenia

II. ASPECTOS Y LA EVALUACIÓN:

INDICADORES	CRITERIOS	DEFICIENTE 10-20	REGULAR 21-40	BUENO 41-60	MUY BUENO 61-80	EXCELENTE 81-100
CLARIDAD	Esta formulado con un lenguaje apropiado.			✓		
OBJETIVIDAD	Esta expresado en capacidad observable.			✓		
ACTUALIDAD	Adecuado a la autoevaluación.			✓		
ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.			✓		
SUFICIENTE	Los ITEMS son suficientes y necesarios para evaluar los indicadores precisados.			✓		
CONSISTENCIA	Emplea Teorías científicas.			✓		
COHERENCIA	Existe correlación entre indicadores y dimensiones.				✓	
METODOLOGÍA	La Estrategia responde al propósito de diagnóstico.				✓	

III. PUNTAJE PARCIALES Y TOTAL:

INDICADORES	PUNTAJE
CLARIDAD	44
OBJETIVIDAD	48
ACTUALIDAD	55
ORGANIZACIÓN	60
SUFICIENCIA	45
CONSISTENCIA	50
COHERENCIA	70
METODOLOGÍA	75
PUNTAJE TOTAL:	447

IV. OPINIÓN DE LA APLICABILIDAD:

Considero que es un tema de Investigación que se ayude a
 tomar decisiones con respecto al quehacer del personal y administrativo
 todo, que es bueno para la efectividad de una gestión.

Lugar y fecha	DNI	Firma del experto	Teléfono
Ayacucho, 30-05-2012	2-2407496	