

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
ESCUELA DE POSGRADO
GERENCIA PUBLICA



LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA PÚBLICA Y EL
DESEMPEÑO LABORAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL
DE AMARILIS - HUANUCO

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: CIENCIAS POLÍTICAS

TESIS PARA OPTAR EL GRADO MAESTRO EN
GERENCIA PUBLICA

TESISTA: ROMERO PAJUELO FREDY FIDEL

ASESOR: MG. CHIA ESTACIO SOFIA

HUÁNUCO – PERÚ

2023

DEDICATORIA

Me gustaría dedicar esta tesis a toda mi familia. para mis padres, por su comprensión y ayuda en momentos malos y menos malos. me han enseñado a encarar las adversidades sin perder nunca la dignidad ni desfallecer en el intento. me han dado todo lo que soy como persona, mis valores, mis principios, mi perseverancia y mi empeño, y todo ello con una gran dosis de amor y sin pedir nunca nada a cambio, le dedico esta tesis. para mi hija, ghia, ella es lo mejor que nunca me ha pasado, y ha venido a este mundo para darme el último empujón para terminar el trabajo. es sin duda mi referencia para el presente y para el futuro

AGRADECIMIENTO

principal agradecimiento a los que me ha guiado y me ha dado la fortaleza para seguir adelante. A mi familia por su comprensión y estímulo constante, además su apoyo incondicional a lo largo de mis estudios. y a todas las personas que de una y otra forma me apoyaron en la realización de este trabajo.

RESUMEN

El trabajo de tesis ejecutada tuvo como título “La gestión administrativa pública y el desempeño laboral en la municipalidad Distrital de Amarilis”, tiene como objetivo general Determinar si la gestión administrativa pública influye en el desempeño laboral de los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Amarilis – Huánuco 2023. El estudio se centrará en el tipo aplicada, así mismo de un enfoque cuantitativo donde el objetivo principal consistirá en la medición y cuantificación de las variables, se utilizará un nivel explicativo con el fin de evaluar si existe una causa efecto, En este estudio de investigación, se analiza una población compuesta por 658 empleados públicos, la muestra representativa es de 190 trabajadores de la municipalidad distrital de Amarilis, en este estudio de investigación, se empleará un diseño no experimental, así mismo tomando en cuenta que se utilizó como técnica a la encuesta cuyo objetivo fue recopilar la perspectiva de los empleados de la municipalidad distrital de Amarilis y el instrumentó fue un cuestionario como herramienta principal. Los resultados demuestran que la gestión administrativa pública influye en el desempeño laboral de los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Amarilis – Huánuco 2023.

Palabras clave. – servidores públicos, gestión administrativa y desempeño laboral.

ABSTRACT

The thesis work carried out was entitled "Public administrative management and job performance in the District Municipality of Amarilis", its general objective is to determine if public administrative management influences the job performance of public servants in the District Municipality of Amarilis. – Huánuco 2023. The study will focus on the type applied, as well as a quantitative approach where the main objective will consist of the measurement and quantification of the variables, an explanatory level will be used in order to evaluate if there is a cause and effect. In this research study, a population composed of 658 public employees is analyzed, the representative sample is 190 workers from the district municipality of Amarilis, in this research study, a non-experimental design will be used, also taking into account that the technique used was survey whose objective was to collect the perspective of the employees of the district municipality of Amarilis and the instrument was a questionnaire as the main tool. The results show that public administrative management influences the job performance of public servants of the District Municipality of Amarilis - Huánuco 2023.

Keywords. – public servants, administrative management and job performance.

ÍNDICE

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
RESUMEN.....	iv
ABSTRACT.....	v
ÍNDICE	vi
ÍNDICE DE TABLA	viii
ÍNDICE DE GRAFICO	ix
INTRODUCCIÓN	x
CAPÍTULO I. ASPECTOS BASICOS DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	13
1.1 Fundamentación del problema	13
1.2 Justificación e importancia de la investigación	15
1.3 Viabilidad	16
1.4 Formulación del problema.....	16
1.4.1 Problema General.....	16
1.4.2 Problemas específicos	16
1.5 Formulación del objetivo general y específico.....	17
1.5.1 Objetivo General	17
1.5.2 Objetivos específicos	17
CAPÍTULO II. SISTEMA DE HIPOTESIS	18
2.1. Formulación de hipótesis.....	18
2.1.1. Hipótesis general.....	18
2.1.2. Hipótesis específicos.....	18
2.2. Operacionalización de variables.....	20
2.3. Definición operacional de las variables.....	21
CAPÍTULO III. MARCO TEORICO	23
3.1. Antecedentes.....	23
3.2. Bases teóricas	29
3.3. Bases conceptuales	40
CAPÍTULO IV. MARCO METODOLÓGICO	43
4.1. Ámbito.....	43
4.2. Tipo y nivel de investigación	43

4.2.1.	Tipo de investigación	43
4.2.2.	Nivel de investigación.....	43
4.3.	Población y muestra	44
4.3.1.	Descripción de la población.....	44
4.3.2.	Muestra y método de muestreo	44
4.3.3.	Criterios de inclusión y exclusión	45
4.4.	Diseño de investigación.....	45
4.5.	Técnicas e instrumentos	46
4.5.1.	Técnicas.....	46
4.5.2.	Instrumentos	47
4.5.2.1.	Validación de los instrumentos para la recolección de datos	47
4.5.2.2.	Confiabilidad de los instrumentos para la recolección de datos ...	47
4.6.	Técnicas para el procesamiento y análisis de datos.....	47
4.7.	Aspectos éticos	48
CAPÍTULO V. RESULTADOS Y DISCUSIÓN.....		49
5.1.	Análisis descriptivo	49
5.2.	Análisis inferencial y/o contrastación de hipótesis	73
5.3.	Discusión de resultados	73
5.4.	Aporte científico de la investigación.....	75
CONCLUSIONES		76
SUGERENCIAS		77
REFERENCIAS.....		78
ANEXO.....		82

ÍNDICE DE TABLA

Tabla N° 1. Primera pregunta	49
Tabla N° 2. segunda pregunta	51
Tabla N° 3. Tercera pregunta	53
Tabla N° 4. Cuarta pregunta	55
Tabla N° 5. Quinta pregunta	57
Tabla N° 6. sexta pregunta	59
Tabla N° 7. séptima pregunta.....	61
Tabla N° 8. Octava pregunta.....	63
Tabla N° 9. novena pregunta.....	65
Tabla N° 10. decima pregunta.....	67
Tabla N° 11. decima pregunta.....	69
Tabla N° 12. decima pregunta.....	71

ÍNDICE DE GRAFICO

Gráfico N° 1 INDICADOR CONTROL PREVENTIVO.....	49
Gráfico N° 2 INDICADOR CONTROL RECURRENTE	51
Gráfico N° 3 INDICADOR CONTROL DE RETROALIMENTACION.....	53
Gráfico N° 4 INDICADOR CONTROL ACTUALIZACION LABORAL	55
Gráfico N° 5 INDICADOR CONTROL ESPECILIZACION LABORAL.....	57
Gráfico N° 6 INDICADOR CONTROL CUMPLIMIENTO LABORAL	59
Gráfico N° 7 INDICADOR CONTROL DISTRIBUCION PERSONAL.....	61
Gráfico N° 8 INDICADOR RESPONSABILIDAD LABORAL.....	63
Gráfico N° 9 INDICADOR RMODERNIDAD DE EQUIPO.....	65
Gráfico N° 10 INDICADOR LOGRO DE OBJETIVOS	67
Gráfico N° 11 INDICADOR ADMINISTRATIVO DE CALIDAD.....	69
Gráfico N° 12 INDICADOR ATENCION AL USUARIO	71

INTRODUCCIÓN

La gestión pública en el Perú está definida como el conjunto de procesos y acciones que los funcionarios llevan a cabo para administrar adecuadamente los recursos públicos de la entidad en la que laboran y de ese modo puedan cumplir con las metas institucionales. Para ello se debe hacer un uso adecuado, eficiente y óptimo de los recursos económicos, logísticos, físicos, etc., de la entidad. En resumidas cuentas, la gestión pública en el Perú es el cómo se manejan los recursos de una entidad pública para cumplir sus objetivos.

Los elementos o componentes de la gestión pública peruana actualmente podrían dividirse en 5, y son en efecto los instrumentos de los que se sirve la Gestión Pública y su actual enfoque para implementarse y llevarse a cabo. Para empezar, la gestión pública requiere planificar, para lo cual hace uso del planeamiento estratégico de políticas públicas, las cuales son formas coordinadas e integradoras de llevar a cabo las intervenciones públicas en la vida social. Luego está el presupuesto por resultados, el cual consiste en la elaboración del presupuesto público en base a la asignación de productos y servicios necesarios y orientados a resultados. Tenemos también la gestión por procesos, la cual consiste en el proceso de transformación y mejoramiento que sufren los procesos que integran la producción de un bien y servicio, pudiendo agregarle un mayor valor al producto final.

Además, tenemos el actual servicio civil como un componente de la gestión pública, ya que sin funcionarios de carrera es imposible llevar a cabo ninguno de los cambios anteriores. Por ello, el actual sistema de servicio civil se encuentra regido por SERVIR, un sistema meritocrático que pretende garantizar la calidad de los servidores públicos. Finalmente, tenemos el seguimiento, evaluación y la gestión del conocimiento, los cuales se encargan de controlar todas las actividades en las entidades públicas a fin de cortar las malas prácticas, promover las buenas, mejorar la calidad de los servicios y cerciorarse de la satisfacción en la población.

Es importante la gestión pública porque determina el correcto uso de los recursos públicos y la consecución de las metas, planes y políticas nacionales, sectoriales,

regionales y locales. Conocer las herramientas que brindan la gestión pública y los elementos que la componen nos permitirá actuar de forma efectiva sobre el presupuesto de la nación, dándoles a todos nuestros impuestos un gasto y una finalidad con impacto positivo en la sociedad.

Las características de la gestión pública peruana, son las más importantes para diferenciarla de otra clase de administración de recursos consisten en que esta se realiza necesariamente en entidades públicas y sobre los recursos públicos que el Estado ha recolectado. Por ello mismo, la gestión pública está dirigida a satisfacer las necesidades de la ciudadanía, fuente principal de todos esos recursos públicos.

La administración y gestión pública en ocasiones son consideradas como lo mismo. Y si bien esto no está mal en un sentido amplio, en un sentido estricto diremos, para empezar, que la Administración es la disciplina que se encarga de organizar, planificar, dirigir o controlar los recursos disponibles para conseguir el resultado más óptimo. La Administración Pública es, por su parte, el conjunto de procesos, procedimientos y entidades que conforman la estructura del Estado peruano. En referencia a su relación con la gestión pública sería más preciso decir que la gestión pública son las herramientas específicas de administración de los recursos públicos para satisfacer las necesidades de la población, mientras que la administración pública en general es la organización de los recursos (físicos, logísticos, humanos, etc.) para dar cumplimiento a las políticas y planes institucionales.

El desempeño de los empleados siempre ha sido considerado como la piedra angular para desarrollar la efectividad y éxito de una organización; por tal razón existe en la actualidad total interés para los gerentes de recursos humanos los aspectos que permitan no solo medirlo sino también mejorarlo. En este sentido, el desempeño son aquellas acciones o comportamientos observados en los empleados que son relevantes para los objetivos de la organización, y pueden ser medidos en términos de las competencias de cada individuo y su nivel de contribución a la empresa. Este desempeño puede ser exitoso o no, dependiendo de un conjunto de características que muchas veces se manifiestan a través de la conducta.

El desempeño podría resumirse en el rendimiento de una persona a la hora de llevar a cabo sus funciones. Sin embargo, el desempeño involucra varios factores, como el desempeño de la tarea y el desempeño contextual. El desempeño de la tarea se evalúa en función de sus objetivos, el desempeño contextual revela sus competencias más relevantes, como su relación con sus compañeros de trabajo, con los clientes o su capacidad para resolver problemas. Un mal clima laboral, un jefe autoritario y el estrés, tienen efectos perjudiciales en el desempeño laboral. Al contrario, los entornos de trabajo atractivos, un buen liderazgo y la satisfacción laboral, aumentan considerablemente el desempeño.

CAPÍTULO I. ASPECTOS BASICOS DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Fundamentación del problema

La presente investigación tiene como finalidad estudiar la gestión administrativa pública y el desempeño laboral, siendo dos temas muy importantes en la administración pública, donde dichos temas nos conlleva a tener resultados positivos, cumplimientos de metas y sobre todo cumplir con logros y objetivos institucionales.

ESCUELA DE GOBIERNO R & C CONSULTING (2018), establece que la administración pública se orienta a la esfera social, que de forma técnica abarca un grupo de actividades que se hacen efectivas a través de gestionar de forma idónea los procesos de planificar, organizar, dirigir y controlar. Cabe resaltar que estos procesos son aplicados en diversos escenarios de la institución con la finalidad de lograr el cumplimiento de los objetivos con alcances positivos eficientes, oportunos y eficaces. Considerando lo anteriormente planteado, el acto de gestionar y planificar ocupa la categoría de ciencia social, que representa a su vez un complejo sistema que abarca técnicas, principios y actividades que dirige su accionar a grupos humanos principalmente y también a los aspectos materiales, lo que hace posible que se establezcan toda una gama de esfuerzos cooperativos que permitan el logro de los objetivos y fines que de ser realizados de forma individual sería imposible alcanzarlos. De esta forma, se hace alusión al término gestión y administración pública, para representar la gama de normas, metodologías y medios encaminadas al logro de unos objetivos

ESCUELA DE GOBIERNO R & C CONSULTING (2018), menciona que para la adecuada gestión de un proyecto, o cualquier actividad, en primer lugar se considera como basamento la situación que genera una necesidad y que se busca atender, así como todas las actividades para alcanzar este fin. Como ejemplo se debe indicar que si en una institución que ofrece servicios de salud

no hay la presencia suficiente de medicinas para los usuarios, esto refleja la inexistencia de una adecuada gestión, siendo inadecuada la forma en la cual se administra esta situación. El estado es un ente complejo cuyo funcionamiento refleja la responsabilidad que debe tener sobre diversas instituciones, cada una de ellas con sus objetivos específicos, por ello, dentro de su accionar, debe garantizar y velar por el cumplimiento de sus responsabilidades dado que estas instituciones están orientadas a fomentar el desarrollo y proteger a la sociedad.

PickUp Consultores (2016), establece que dentro de la gestión del capital humano, existen un conjunto de herramientas fundamentales que permitirán un adecuado desarrollo y ejecución de esta área, a esta herramienta se le conoce como la evaluación de desempeño del personal y tiene sus orígenes en la situación que una empresa mantiene compromisos constantes con los usuarios o clientes con la finalidad de ofrecer lo mejor y de la manera más eficaz, mantenerse en la búsqueda de mejoras en las diversas estrategias de marketing y de esta manera obtener siempre más con menos, logrando de esta forma posicionarse de manera competente en el mercado donde se encuentra. De esta forma, evaluar el desempeño del personal, representa todo un conjunto de procedimientos que contienen aspectos importantes como: “misión, visión y objetivos estratégicos, cultura organizativa, competencias laborales de los puestos, formación y desarrollo de los recursos humanos en función de la mejora constante y permanente de las empresas en cuanto al desarrollo integral de la misma”.

PickUp Consultores (2016), menciona que la importancia de evaluar el desempeño laboral, es evidente, ya que es innegable el reconocimiento de las diversas situaciones difíciles a las cuales se enfrenta a nivel interno una institución; ya que se hacen presentes múltiples resistencias a variados procesos tanto de los que evalúan como de quienes son evaluados; estos últimos quizás por variados miedos que experimentan al recibir recomendaciones sobre la forma en la que vienen desarrollando sus actividades o porque no perciben la parcialidad adecuada de parte de quienes los evalúan.

Estas situaciones generan tensiones en el espacio donde confluye la actividad laboral, ya que de lo expresado por los evaluadores va a depender si permanecen o no en la institución. No obstante, hemos podido apreciar que en la actualidad existe una gran cantidad de empresas que poseen una clara visión de futuro, lo que les permite asumir todo un conjunto de medidas para asumir de forma exitosa la percepción desfavorable que puedan tener algunos trabajadores respecto a la evaluación de desempeño de personal y por ello vienen poniendo en práctica alternativas de solución nuevas que, están ofreciendo una mejor garantía sobre las evaluaciones reales, mejorando de esta forma el desempeño de los trabajadores.

1.2 Justificación e importancia de la investigación

Justificación teórica:

En este punto el propósito del trabajo de estudio se generará aportes muy significativos relacionados a los dos temas en estudio, cuyo fin y objetivo es contribuir con los resultados a una mejora en la gestión institucional, cuyo fin es lograr es generar nuevos aportes y conocimiento al campo de la administración pública, el cual persigue en cada institución un fin y objetivo que guarda con el desarrollo de su población circundante.

Justificación práctica:

Con la presente investigación a través de la ejecución del proyecto de tesis se pretende dar a conocer la utilidad de los resultados que se obtendrá con la finalidad de brindar estrategias para resolver algunos problemas que se estén dando con los temas en estudio.

Justificación metodológica:

La presente investigación se basó principalmente en la consideración del tipo y diseño el cual nos ayudará a poder concretar nuestros objetivos propuestos,

asimismo la investigación servirá como un gran aporte para investigaciones futuras.

1.3 Viabilidad

El presente estudio es viable por las siguientes razones y se muestran de la siguiente manera:

- Es viable porque existe la disponibilidad del investigar que se expresa en los recursos humanos, persona encargada de conducir y dirigir dicha investigación, asimismo se contara con el apoyo de personal técnico.
- Es viable porque se cuenta la disponibilidad del tiempo por parte de la muestra en estudio
- Es viable porque se cuenta con los recursos económicos, para el financiamiento de toda la investigación.

1.4 Formulación del problema

1.4.1 Problema General

- ¿En qué medida la gestión administrativa publica influye en el desempeño laboral de los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Amarilis – Huánuco 2023?

1.4.2 Problemas específicos

- ¿En qué medida el monitoreo administrativo influye en el desempeño laboral de los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Amarilis – Huánuco 2023?
- ¿En qué medida la capacitación laboral al servidor público influye en la calidad del servicio administrativo de la Municipalidad Distrital de Amarilis – Huánuco 2021?

- ¿En qué medida la gestión administrativa pública influye en la responsabilidad laboral de los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Amarilis – Huánuco 2023?

1.5 Formulación del objetivo general y específico

1.5.1 Objetivo General

- Determinar si la gestión administrativa pública influye en el desempeño laboral de los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Amarilis – Huánuco 2023.

1.5.2 Objetivos específicos

- Determinar si el monitoreo administrativo influye en el desempeño laboral de los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Amarilis – Huánuco 2023
- Determinar si la capacitación laboral al servidor público influye en la calidad del servicio administrativo de la Municipalidad Distrital de Amarilis – Huánuco 2021
- Determinar si la gestión administrativa pública influye en la responsabilidad laboral de los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Amarilis – Huánuco 2023

CAPÍTULO II. SISTEMA DE HIPOTESIS

2.1. Formulación de hipótesis

2.1.1. Hipótesis general

- HiG. La gestión administrativa publica influye en el desempeño laboral de los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Amarilis – Huánuco 2023.
- HoG. La gestión administrativa publica no influye en el desempeño laboral de los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Amarilis – Huánuco 2023.

2.1.2. Hipótesis específicos

- Hi1. El monitoreo administrativo influye en el desempeño laboral de los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Amarilis – Huánuco 2023
- Ho1. El monitoreo administrativo no influye en el desempeño laboral de los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Amarilis – Huánuco 2023
- Hi2. La capacitación laboral al servidor público influye en la calidad del servicio administrativo de la Municipalidad Distrital de Amarilis – Huánuco 2023
- Ho2. La capacitación laboral al servidor público no influye en la calidad del servicio administrativo de la Municipalidad Distrital de Amarilis – Huánuco 2021
- Hi3. La gestión administrativa publica influye en la responsabilidad laboral de los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Amarilis – Huánuco 2023

- Ho3. La gestión administrativa publica no influye en la responsabilidad laboral de los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Amarilis – Huánuco 2023

2.2. Operacionalización de variables

VARIABLE INDEPENDIENTE	DIMENSIONES	INDICADORES
La gestión administrativa pública	Monitoreo administrativo	Control preventivo Control recurrente Control de retroalimentación
	Capacitación laboral	Actualización laboral Especialización laboral Cumplimiento del trabajo administrativo
VARIABLE DEPENDIENTE	DIMENSIONES	INDICADORES
Desempeño laboral	Calidad de servicio administrativo	Distribución responsable de recursos humanos Responsabilidad laboral (funciones) Modernidad de equipos administrativos.
	Responsabilidad laboral	Logro de objetivos municipales Servicio administrativo de calidad Calidad de atención al usuario

2.3. Definición operacional de las variables

La gestión administrativa pública

ESCUELA DE GOBIERNO R & C CONSULTING (2018), menciona que el objeto del estudio de la gestión y administración pública siempre es la organización inicialmente entendida como un conjunto de cargos y de tareas y posteriormente en una compleja gama de variables que llega hasta la concepción de sistemas. En ese orden de ideas, la administración es un proceso muy particular que consiste en las actividades ya mencionadas de planeación, organización, dirección y control, desempeñadas para determinar y alcanzar los objetivos señalados con el uso de seres humanos y herramientas administrativas pre diseñadas y adaptadas. Es por ello que, de igual manera, se destaca la necesidad de gestionar la administración para su plena aplicación, la cual es la asunción y ejercicio de responsabilidades sobre un proceso (es decir, sobre un conjunto de actividades) lo que incluye la preocupación por la disposición de los recursos y estructuras necesarias para que tenga lugar la coordinación de sus actividades (y correspondientes interacciones).

Se resalta la importancia de la aplicabilidad de una correcta gestión, ya que a través de las diferentes formas de administración como lo son los sistemas administrativos, las metodologías aplicadas en base a normas y principios, las herramientas administrativas gerenciales, entre otros medios, las instituciones públicas pueden cumplir su rol fundamental en el desarrollo de la sociedad a través de una gestión totalmente efectiva. Para ello la gestión y administración pública es una ciencia en constante evolución y transformación, hace uso de las nuevas tecnologías y de las herramientas que de ella derivan. Conforme a ello no hay duda que dicha doctrina, en el más adecuado cumplimiento de su ejercicio, representa la base para el avance social, el crecimiento público e institucional y el desarrollo del Estado orientado a la satisfacción de las necesidades y la concreción del potenciamiento constante.

Desempeño laboral

La idea de desempeño suele emplearse respecto al rendimiento de una persona en su ámbito laboral o académico. Se trata del nivel que consigue alcanzar de acuerdo a su destreza y a su esfuerzo. Un futbolista que marca tres goles en un partido tuvo un excelente desempeño en el encuentro en cuestión; en cambio, un vendedor que no consigue vender ni un producto en todo el mes evidencia un mal desempeño.

Se conoce como evaluación del desempeño al proceso que se lleva a cabo para analizar si un individuo cumplió con los objetivos fijados. Este tipo de metodología se suele utilizar en los trabajos para premiar a aquellos empleados que lograron alcanzar las metas y para corregir a quienes no lograron un buen desempeño.

CAPÍTULO III. MARCO TEORICO

3.1. Antecedentes

Internacionales

Rengel, Abendaño & Cerda (2022), en su estudio titulado: “*Gestión de comunicación interna en Universidades de Ecuador: la mirada de los colaboradores*”. Tiene como objetivo determinar la gestión de la comunicación interna de los colaboradores. La pandemia de la COVID-19 ha ocasionado un cambio significativo en la manera en que las empresas a nivel mundial, incluidas aquellas en América Latina, gestionan su comunicación interna. Un caso particular que merece atención son las instituciones educativas, en particular las universidades en Ecuador. Estas instituciones se vieron obligadas a realizar ajustes tanto en su forma de operar como en los servicios que ofrecen debido a la naturaleza de su actividad. En este contexto, para hacer frente a estos cambios y adaptarse a la nueva realidad, resulta esencial contar con un equipo de colaboradores que se sientan identificados y comprometidos con su institución. Esto solo es posible si las universidades comprenden las necesidades de sus colaboradores y, en consecuencia, promueven un diálogo abierto que fomenta la escucha activa. Esto, a su vez, contribuye a crear un entorno laboral óptimo, respaldado por un liderazgo efectivo. La investigación cuantitativa que se presenta se enfoca precisamente en estas variables. A través de una encuesta, busca capturar las opiniones de los colaboradores de las universidades públicas y privadas en Ecuador. Esto permitirá arrojar luz sobre los aspectos positivos y negativos de la gestión de la comunicación interna en esta nueva realidad.

Araujo (2020), su investigación: “*Relación entre clima organizacional y la comunicación interna en la Unidad Educativa Dr. Leonidas Ortega Moreira de la Floresta Ecuador, 2019*”. buscó establecer la relación entre ambas variables. Para llevar a cabo esta investigación, se empleó un enfoque de estudio no experimental con un diseño descriptivo-correlacional de tipo

transversal. La población objetivo se conformó por 25 docentes. La obtención de datos se basó en la aplicación de dos cuestionarios: uno destinado a evaluar el clima organizacional y otro enfocado en la comunicación interna entre los docentes. Estos cuestionarios se sometieron a un proceso de validación a través de la evaluación de expertos, y se extremaron la confiabilidad mediante el análisis de consistencia interna utilizando el coeficiente alfa de Cronbach. Para analizar los datos recopilados, se empleó una combinación de estadísticas descriptivas e inferenciales, incluyendo la prueba de conexiones de Pearson, utilizando una base de datos en Excel y el software estadístico SPSS versión 25.

- Los resultados revelaron que el clima organizacional en la Unidad Educativa fue calificado como aceptable por el 46.7% de los encuestados, mientras que el 40% de los docentes consideró que la comunicación interna se ubicaba en la categoría de regular. Además, se encontró una moderada, positiva y estadísticamente significativa a un nivel de confianza del 0,01 ($r=0,692$, $p=0,000<0,01$). Por consiguiente, se rechazó la hipótesis nula y se sugirió la hipótesis alternativa.

Peñarreta, Montalván & Recalde (2021), investigación: “*Incidencia de la comunicación interna en la identidad institucional del docente de la Universidad Politécnica Salesiana*”. Buscó analizar la influencia de ambas variables. Se empleó una metodología mixta cuali-cuantitativa. Esta metodología agregó el análisis de discursos, la revisión de comunicaciones emitidas por la dirección de la universidad, entrevistas semiestructuradas y la aplicación de encuestas a una muestra estratificada de 515 docentes que representaban todas las sedes de la universidad en Quito, Guayaquil y Cuenca.

- Los resultados del estudio revelaron que los docentes se sintieron vinculados a la filosofía y cultura organizacional de la institución.

Esto sugiere que la comunicación interna desempeña un papel activo en la formación de la identidad institucional de los docentes, aunque también se identifican áreas de mejora en la comunicación interna. En última instancia, esta investigación contribuyó al desarrollo de un enfoque más integral de la gestión de la identidad y la comunicación institucional en la educación superior. Además, en el contexto de los docentes estudiados, fortaleció la implementación del Modelo Educativo Salesiano, que promueve una educación completa respaldada por la filosofía institucional, en todas las facetas de la formación académica, la investigación y la interacción con la sociedad.

Nacionales

Saldarriaga (2020), realizaron la investigación: “*Comunicación interna y satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Macate, 2019*”. Buscó identificar la asociación entre ambas variables. Este estudio cubrió un enfoque cuantitativo y se clasificó como investigación aplicada, trabajando un diseño correlacional no experimental de tipo transversal. La población de estudio se compuso de 40 trabajadores pertenecientes a la Municipalidad Distrital de Macate. La recopilación de datos se llevó a cabo a través de una encuesta que abordó las dimensiones de comunicación interna y satisfacción laboral. Un cuestionario fue utilizado como instrumento de medición para ambas variables. Los datos recabados se sometieron a análisis estadísticos utilizando los programas SPSS y EXCEL. Para evaluar las conexiones, se aplicó el coeficiente de conexiones de Spearman. Los resultados obtenidos se presentan en forma de tablas y gráficos estadísticos. Los hallazgos de esta investigación revelaron que existe una relación altamente significativa ($p < 0.01$) y fuertemente positiva ($r = -0.787$) entre la comunicación interna y la satisfacción laboral en los empleados de la Municipalidad Distrital de Macate en el año 2019.

Ñopo (2020), en su investigación: “*Programa de comunicación interna para mejorar el clima organizacional de los servidores públicos en la Municipalidad Provincial de Ferreñafe, 2020*”. Buscó desarrollar un plan de comunicación interna con el fin de mejorar el entorno laboral. Este estudio se llevó a cabo mediante un enfoque experimental de tipo proyectivo, utilizando encuestas como método de investigación y cuestionarios como herramienta de recopilación de datos. La muestra pública incluyó a 238 funcionarios.

- Los resultados revelaron que la comunicación interna dentro del grupo de empleados se considera en su mayoría favorable para el clima organizacional, alcanzando un nivel regular del 74.1%. Además, se demostró que el 63% de los colaboradores siente que su trabajo es valorado y recompensado, lo que contribuye a su identificación con sus responsabilidades laborales. Los directivos muestran tener un plan efectivo de estrategias destinadas a mantener un clima organizacional estable y consistente, y se percibe una actitud positiva de los directivos hacia los empleados públicos. Se concluye que el éxito de la comunicación interna en relación con el clima organizacional se logra a través de la implementación de programas de capacitación continua para los funcionarios, lo que, a su vez, ayuda a cumplir con los objetivos de la organización y promueve relaciones laborales más sólidas.

Reátegui (2020), en su estudio: “*Comunicación interna y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Martín, 2020*”. Buscó investigar la conexión entre la comunicación interna y el rendimiento laboral de los empleados. Este proyecto se llevó a cabo utilizando un enfoque de investigación básica y un diseño sin experimentos. La población objetivo para este estudio estuvo compuesta por 481 colaboradores, de los cuales se seleccionó una muestra de 108 empleados mediante un método de prueba probabilística. La recolección de datos se realizó a través de encuestas y se mostró un cuestionario como instrumento de investigación.

- Los resultados revelaron que el nivel de comunicación interna se distribuyó de la siguiente manera: un 50% considerado bajo, un 32% de nivel medio y un 18% de nivel alto. En cuanto al desempeño laboral, se demostró que el 56% presentó un rendimiento bajo, el 26% un rendimiento medio y el 19% un rendimiento alto. El análisis estadístico, utilizando la prueba de conexiones de Rho de Spearman, mostró un coeficiente de conexiones de 0,750, lo que indica la existencia de una relación positiva considerable entre la comunicación interna y el desempeño laboral. Además, el valor de significación bilateral resultó ser menor a 0,05. En resumen, este estudio confirma la hipótesis de investigación, demostrando que existe una relación significativa entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los empleados de la municipalidad provincial de San Martín en el año 2020.

Locales

Cayco (2021), la investigación: “*La comunicación interna como medio de integración corporativa de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca–Huánuco 2020*”, desarrollada en la Universidad Nacional Hermilio Valdizán, Huánuco. Este proyecto de investigación surge a raíz de la percepción de una falta de comunicación efectiva entre los nuevos empleados y aquellos que llevan años trabajando en la organización, una situación que no es beneficiosa para la institución. El enfoque de esta investigación será de naturaleza descriptiva y correlacional, ya que su objetivo principal es analizar la relación que existe entre la comunicación interna y la identidad corporativa. Para recopilar los datos necesarios, se empleó la técnica de encuestas, y para el procesamiento de estos datos se adquirió el software SPSS versión 23.

- Los resultados se mantendrán posteriormente en forma de tablas y gráficos. Los hallazgos de esta investigación aumentarán valiosa que contribuirá significativamente a mejorar la comunicación interna de

la organización y fortalecer la cohesión corporativa en la institución, fomentando así una mayor eficiencia.

Valverde (2021), la tesis: “*La relación de la gestión de presupuesto por resultados con contrataciones del estado en el gobierno provincial de Marañón, Huánuco 2021*”. Buscó evaluar la percepción de la imagen institucional en relación con la comunicación entre los empleados. Esta investigación se considera relevante debido a la escasez de estudios previos en el ámbito de las instituciones públicas de nuestra ciudad que aborden la gestión de la comunicación tanto interna como externa. Para lograr este objetivo, se empleó una metodología con un enfoque cuantitativo y se optó por un diseño no experimental de carácter descriptivo y transversal que recopiló datos en un período de tiempo específico. Además, se aplicarán diversos métodos de análisis, incluidos enfoques analíticos, estadísticos, inductivos y deductivos. La población de estudio estuvo compuesta por 400 empleados del Gobierno Regional de Huánuco, que representan el público interno. Posteriormente, tras aplicar una fórmula de muestra, se seleccionó una muestra de 196 empleados. Para el público externo, que incluye trabajadores de instituciones públicas y privados con una relación significativa con el Gobierno Regional de Huánuco, se excluye una población de 1664 personas. De esta población, se tomó una muestra de 124 empleados, particularmente aquellos que formaban parte de las oficinas de imagen institucional o tenían roles administrativos en algunos casos. Para la recopilación de datos, se transmitió un cuestionario como instrumento de encuesta. El cuestionario consta de 8 preguntas para el público interno y 12 preguntas para el público externo. Los datos recopilados se analizaron utilizando el software de análisis estadístico SPSS STATISTICS, y los resultados se presentaron tanto en formato gráfico como en texto.

Aguirre, Vera & Vara (2023), en su investigación: “*Influencia de la comunicación interna de calidad en las relaciones laborales del personal de la ONG Islas de Paz Huánuco Perú-2022*”, Universidad Nacional

Hermilio Valdizán”. Buscó evaluar cómo la calidad de la comunicación interna afecta las relaciones laborales personales. Este estudio se encuadró dentro de un enfoque cuantitativo de tipo descriptivo- explicativo y se llevó a cabo mediante un diseño pre experimental con pre prueba y post prueba en un solo grupo. La población comprendía 40 empleados, de los cuales se seleccionó una muestra de 30 trabajadores utilizando un método de prueba no probabilístico, con un margen de error del 5%. Para recopilar datos, se produjo un cuestionario estructurado con 36 preguntas basadas en la escala de Likert. El marco metodológico de la tesis que guio nuestro estudio se tituló "Influencia de la comunicación interna de calidad en las relaciones laborales del personal de la ONG Islas de Paz en Huánuco, Perú, 2022". En esta línea, nuestra investigación investigará un enfoque cuantitativo de la naturaleza aplicada.

- El proceso se dividió en tres etapas: en primer lugar, se administró una prueba inicial para medir la calidad de la comunicación interna y su influencia en las relaciones laborales de los trabajadores de la ONG Islas de Paz. Luego, se implementó una propuesta experimental que se basó en estrategias de mejora de la comunicación interna. Finalmente, se aplicó una prueba de seguimiento para evaluar los efectos de la propuesta de programas de charlas con estrategias de comunicación interna de calidad en los trabajadores de la ONG Islas de Paz.

3.2. Bases teóricas

3.2.1. La gestión administrativa pública

PENSEMOS (2023). Dentro de la administración pública, la gestión pública es la disciplina que se encarga de la administración de los recursos de una nación, de forma eficiente, a través de sus entidades públicas. Su importancia radica, justamente, en que de la eficiencia en la gestión depende el desarrollo del país, la relación entre los ciudadanos y el Gobierno Nacional, así como

entre este último y el sector privado. Una gestión pública transparente, medible y proyectada hacia el futuro, a través de objetivos concretos e indicadores de gestión claramente definidos, protege los recursos públicos, garantizando que la gestión se desarrolle de forma eficiente y permitiendo que se ofrezcan servicios públicos que den respuesta favorable a las continuas necesidades y requerimientos de la ciudadanía.

AUTONOMA (2023) Cuando se habla de Gestión Pública, se aborda un grupo de herramientas y procesos que tienen como finalidad incrementar el desempeño óptimo dentro de una institución que se dedica al servicio público. En apariencia, pudiera parecer que esta definición es simple; no obstante, encierra múltiples dificultades que deben ser atendidas dentro de su contexto. De forma específica, hace referencia a un conjunto de tareas y procesos que permiten la ejecución de todo un grupo de operaciones para el logro de la gestión de la organización pública. Uno de los grandes objetivos que persigue la Gestión Pública es la optimización de la eficiencia, para que se asegure la total calidad de los diversos servicios que se ofrecen dentro de las instituciones. “Los gerentes públicos realizan estas actividades interpretando las políticas públicas y exigiendo el curso de acción necesario para realizar estos entregables, estos profesionales pueden trabajar en un entorno interno o externo” (Pensemos, 2023).

3.2.2. Motivación laboral

UP SPAIN (2021), explica que la motivación laboral hace referencia a la capacidad que tiene una empresa de mantener implicados a sus empleados para ofrecer el máximo rendimiento y conseguir así, los objetivos empresariales marcados por la organización. Esta motivación en el trabajo es clave para aumentar la productividad empresarial y el trabajo del equipo en las diferentes actividades que realizan, además de que cada integrante se sienta realizado en su puesto de trabajo y se identifique con los valores de la empresa. Es la mejor forma para que los trabajadores se consideren parte importante de la empresa y den el máximo por ella. Una de las cosas más

productivas que los equipos de recursos humanos y los gerentes de recursos humanos pueden hacer es crear una cultura sólida que ayude a los empleados a ser ellos mismos en el trabajo. La mejora de la motivación laboral tiene cada vez más adeptos como área a desarrollar y mejorar dentro de las compañías. Las empresas son conscientes de la importancia que tiene este factor y la influencia que tiene la motivación laboral en los resultados de la empresa. Es por ello, que debes preocuparte por tener a tus empleados motivados para conseguir los objetivos generales y específicos y generar un ambiente de trabajo brillante. La motivación es la forma más eficaz que tienen las empresas de aumentar la productividad. Los empleados son el activo máspreciado de una empresa, ellos son los que con su dedicación, esfuerzo y talento alcanzan el éxito de la empresa.

QUESTION PRO (2022) señala que la motivación laboral refiere al deseo o la voluntad que tiene una persona para esforzarse en el trabajo o área profesional. Como resultado de esta interacción, se originan comportamientos relacionados con el trabajo que determinan cómo se realiza, hacia qué dirección y con qué intensidad y duración. Los factores que impulsan la motivación laboral pueden incluir el ingreso económico, el estatus y reconocimiento, la sensación de logro, las relaciones con los colegas y la sensación de que el trabajo de uno es útil o importante, así como por los rasgos de personalidad de un individuo, las necesidades y la adaptación al ambiente laboral.

3.2.3. Competitividad laboral

CEREM (2021), explica que ésta se relaciona con un conjunto de aptitudes y habilidades que posee una persona para el desempeño de determinadas funciones que elevan el carácter productivo de una institución. Esas aptitudes y habilidades hacen posible que el trabajador mida cuál es el nivel de crecimiento que ha obtenido respecto a su desempeño laboral y qué tan eficiente ha sido respecto a sus demás compañeros de trabajo. La competencia

laboral se mide sobre la base del conjunto o totalidad de conocimientos y destrezas que posee un trabajador, y que le permite posicionarse exitosamente delante de las tareas laborales. O obstante, si se desea asumir con éxito el que un trabajador sea competente laboralmente, esto no sólo depende del nivel de conocimientos que demuestre, sino también de sus capacidades y habilidades que le permitirán poner en evidencia estos conocimientos y habilidades frente a situaciones problemáticas, o ante actividades cotidianas.

Con el pasar del tiempo, las organizaciones se han dado cuenta que es importante fomentar estímulos a la competitividad laboral, ya que esto fomenta que los trabajadores demuestren desempeños superiores que, a largo plazo, logrará que los propósitos del equipo se alcancen. Considerando el mundo globalizado en el cual vivimos actualmente, cada día se visualizan nuevos retos en el entorno laboral, esto ha fomentado un crecimiento y preponderancia al tema de capacitar de forma continua y permanente a los trabajadores para potenciar el talento humano.

CAETYS (2021), señala que la competencia laboral representa un conjunto de saberes, habilidades y actitudes poseídos por una persona para poder dar respuesta a un puesto laboral. Estas competencias abarcan no sólo los conocimientos, sino las herramientas que se necesitan para el desempeño de una tarea determinada, así como la capacidad para ejecutarlo peses a las limitaciones que puedan presentarse. Este tema últimamente ocupa una posición privilegiada para la selección del personal, la cual debe realizarse de forma detallada para determinar las fortalezas y debilidades de los trabajadores.

3.2.4. Toma de decisiones administrativas

LEMONTECH (2021), alude que tomar decisiones produce un gran impacto para la seguridad de las organizaciones. A nivel del área legal, estas decisiones pueden abordar que se prevengan posibles demandas redactar contratos, que se fiscalicen contratos con los proveedores, entre diversas actividades. La toma de decisiones resulta importante, ya que implica la

puesta en práctica de la objetividad y confiabilidad, lo cual permite minimizar errores en la toma de decisiones estratégica.

EUROINNOVA (2023), señala que tomar decisiones en las organizaciones representa un acto de la administración que tiene un componente de creatividad, buscando el logro de resultados que permitan la resolución de resultados emitidos por el área directiva para afrontar situaciones laborales actuales.

Para caracterizar la toma de decisiones se consideran las siguientes ideas fuerza:

- Acción que muestra un propósito determinado.
- Forma parte de la gestión global.
- Una forma de actuar centrada en hechos y valores.
- Abarca que interactúen todos los miembros de una institución.

3.2.5. Capacitación laboral administrativa

COGNOS ONLINE (2023) La capacitación laboral es una actividad dentro de la organización que centra sus esfuerzos en la preparación y formación de la fuerza laboral. En otras palabras, la capacitación laboral es aquella acción que les permite a las organizaciones brindar a sus empleados conocimientos nuevos, o reforzar las habilidades previamente adquiridas. La capacitación laboral es muy importante para adquirir conocimientos. Hoy en día, todas las empresas usan esta estrategia para mejorar el desempeño, las habilidades y aptitudes de sus colaboradores. Además, a largo plazo es una estrategia muy eficaz que aumenta la productividad de la fuerza laboral, mientras se garantiza una constante preparación que los empleados necesitarán para alcanzar sus metas personales y profesionales. Como es de suponerse, para que una capacitación laboral tenga éxito a mediano y largo plazo, es indispensable que esta se realice de manera constante. Cualquier tipo de aprendizaje funciona así: mientras más lo reforzamos, mejores efectos vamos a tener. Y esto, finalmente, se traduce en una mejor productividad y mejores resultados de

negocio, pues nos ayudará a motivar y mejorar la aptitud de nuestros colaboradores.

BIZMEO (2023), menciona que la capacitación laboral permite a cada uno de los trabajadores la adquisición de renovados conocimientos en torno al área donde labora dicho trabajador, pudiendo también abarcar la transmisión de conocimientos de otras áreas que se proyecten como necesarias para el logro de la tarea. Generalmente, la capacitación se realiza ante la inclusión de nuevos trabajadores, por medio del cual, la institución reconoce su incorporación promoviendo que se adapte en su nueva labor y de esta forma ofrezca óptimos resultados considerando los objetivos institucionales. No obstante, es importante reconocer que la capacitación del personal no sólo debe desarrollarse al momento de su ingreso, ya que esta actividad es necesaria durante todo el proceso laboral, generando resultados favorables a nivel individual y colectivo.

3.2.6. Eficiencia laboral

Se refiere a la capacidad que tiene un equipo de trabajo de cumplir con las tareas asignadas en la menor cantidad de tiempo, y con el menor consumo de recursos posible (Crehana, 2022).

DEFINICION ABC (2021), precisa que la eficiencia es el reflejo del profesionalismo de un trabajador que desarrolla cada una de sus actividades asertivamente, desarrollando de forma impecable su trabajo. Cuando un empleado demuestra eficiencia, también ofrece seguridad a la jefatura ya que se experimenta la sensación de confianza para dejarle la responsabilidad del cumplimiento de determinadas tareas. La eficiencia es de suma importancia, ya que una organización es la suma del trabajo en equipo, y si un trabajador no demuestra eficiencia, el trabajo en equipo se empaña. Las organizaciones actuales se mueven en altos niveles de competitividad y profesionalismo, por ello es importante la capacitación permanente que va en sintonía con la eficiencia.

3.2.7. Especialización laboral

VISA (2023), alude que lo opuesto a la especialización laboral es generalizar el trabajo, en este escenario, el trabajador desarrolla una diversidad de acciones. Por otro lado, en la especialización laboral las tareas ya están definidas y le son designadas a un trabajador quien es el responsable de conocer todo sobre dicha tarea. La capacitación para la especialización es un compromiso que debe asumir la organización, ya que esto implica fortalecer todo el conjunto de competencias técnicas del trabajador. Los nuevos trabajadores poseen un componente motivacional importante, lo cual debe ser aprovechado por la organización, ya que el trabajador pone empeño en la formación o estudio que le permitirá especializarse y con ello generará aportes técnicos importantes al trabajo en equipo.

En el contexto de la formación, se puede determinar que existen instituciones que priorizan la obtención de un título universitario y otras, por otro lado, se centran en contratar personas que posean experiencia en una actividad específica y que tengan las habilidades para un aprendizaje rápido para la tarea a realizar.

Un aspecto que se debe valorar es que las actividades especializadas permiten a los trabajadores una mejor remuneración, pero como contraparte, en muchas oportunidades el trabajador se expone a la monotonía de la actividad. Otro aspecto que se debe tomar en cuenta es que, ante la ausencia del trabajador especializado en una tarea, en ocasiones es difícil que otra persona pueda realizar sus funciones ante situaciones imprevistas como enfermedad o situaciones planificadas como unas vacaciones. En otras palabras, la especialización de una tarea muestra que un trabajador ejecuta actividades que no realizan otras personas dentro de la organización, ya que requiere de un conocimiento especializado de un trabajador, quien pudo haberse especializado por estudios o por medio de la práctica diaria de la labor encomendada.

3.2.8. Desempeño laboral

QUESTION PRO (2021) precisa que el desempeño laboral representa el nivel de rendimiento que muestra un empleado ante determinadas tareas asignadas. Es mediante este desempeño que se califica a un trabajador como apto o no para la tarea asignada. Se trata de la eficacia, calidad y eficiencia del trabajo desarrollado.

El desempeño laboral permite valorar cuál es el nivel de contribución que ofrece el trabajador a la organización. Cada trabajador representa un elemento importante para la institución, es por ello que se fomenta de forma permanente su formación de manera que su rendimiento muestra gran significancia.

La evaluación del desempeño laboral, representa una importante tarea de la cual se encarga el área de Recursos Humanos dentro de las organizaciones. Para ello, se deben considerar algunos factores que resultan de gran importancia:

- Fija el propósito del estudio
- Considera el camino que ha recorrido el trabajador
- El criterio referencial se vincula al área de trabajo
- El trabajador necesita conocer qué aspectos se están evaluando y estar de acuerdo
- Los encargados ofrecen propuestas para mejorar los errores detectados.

BIZMEO (2022) al referirse al desempeño laboral se refiere a la calidad en el trabajo realizado por el trabajador que forma parte de la institución. El tema del desempeño laboral abarca no sólo las competencias técnicas, sino también el conjunto de habilidades interpersonales, los cuales conforman aspectos que generarán influencia directa en los resultados organizacionales.

Todo lo mencionado, muestra que el desempeño laboral se trata del comportamiento del trabajador y de cómo realiza sus actividades, lo cual

genera un impacto en la organización, y dicho impacto puede ser positivo o negativo. Por ello es importante medir este desempeño, por los efectos favorables o desfavorables que repercutirán en la organización.

3.2.9. Calidad de servicio administrativo

TORRADO J. (2022), menciona que comprende las funciones de autoridad, que busca, entre muchas otras cosas controlar la legalidad y reconocimiento de derechos que precisan para su sujeto la acreditación del cumplimiento de las condiciones fijadas en la norma reguladora a través del procedimiento administrativo. Es un tipo de servicio público que representa una manera de prestación regulada y emanada del Derecho administrativo.

Por otra parte, diferente cuestión es afrontar los servicios en la Administración que cooperan en su especialización, para que el conjunto de servicios públicos pueda llevarse a cabo. Se trata de extraer a éstos del sistema de acepciones de servicio que se pretende abordar, pues no recae en ellos la prestación pública directa, aunque la hagan posible. Son en realidad los servicios de gestión, sin los cuales no es posible prestar servicios públicos ni administrativos, que disponen los medios necesarios para hacerlos posible, ya sean los que administran los recursos materiales necesarios para el aprovisionamiento o los que garantizan la seguridad jurídica exigible por su condición de públicos a dichos servicios directos.

Es importante apreciar como los servicios administrativos, pueden desarrollar los mismos factores competitivos que afectan a prestación de los servicios públicos del Estado social, actividades típicamente sustraídas a él por el sector privado. Así sucede ante la posible ineficacia en el ejercicio de la autoridad por los altos costes o la falta de una adecuada simplificación de sus procedimientos, entre otras causas. Ante tal situación se plantea por parte del ciudadano o usuario de la Administración el factible incumplimiento de las normas ante el absentismo de una actuación administrativa, incluso la posibilidad de optar por la sanción administrativa como medio reparador que facilita el cálculo de su incumplimiento a priori. En este sentido, los medios

externos de garantía, tutela o defensa ante las resoluciones limitativas de la Administración (más allá del derecho legítimo) son manifestaciones de una actividad competitiva frente a los servicios administrativos.

3.2.10. Monitoreo de empleados

KICKIDLER (2023), explica que cuando hablamos de monitoreo de empleados, generalmente nos referimos a rastrear la actividad de sus especialistas en sus PCs. Para ello, se instala un software designado en cada computadora de trabajo que se monitoreará, que registra la actividad del usuario, permite a los gerentes ver las pantallas, etc. Las soluciones avanzadas también generan informes analíticos detallados basados en los datos recopilados que son útiles para monitorear la situación dentro de la empresa y tomar decisiones críticas gerenciales. Las empresas recurren a las prácticas de monitoreo de empleados para mejorar su productividad general, así como proteger los datos y recursos corporativos. En ocasiones, el monitoreo de empleados puede referirse a métodos de monitoreo que no están directamente relacionados con las PC de trabajo, como:

- Sistema de control de acceso (ACS) que rastrea el movimiento de los empleados en las instalaciones;
- Video vigilancia (CCTV):
- Grabación de audio mediante micrófonos en las oficinas;
- Monitoreo GPS de la ubicación del empleado, y así sucesivamente.

KICKIDLER (2023), explica Entre los métodos de monitoreo de PC de empleados más utilizados, se pueden destacar los siguientes:

- Grabación de video en pantalla de empleado;
- Seguimiento del tiempo;
- Registro de pulsaciones de teclas;
- Reporte de productividad;
- Seguimiento de ubicación por gps;

- Monitoreo de internet (incluyendo monitoreo web y aplicación, vigilancia de mensajería instantánea), etc.

QUESTION PRO (2021), el monitoreo de los trabajadores hace posible que a organización desarrolle un seguimiento de actividades ejecutadas por los empleados y realice la supervisión de los compromisos con las actividades vinculadas con su lugar de trabajo. La organización hace monitoreo de los trabajadores para medir su productividad, asistencia, garantiza la seguridad y recopila pruebas de horas laboradas.

3.2.11. Compromiso laboral

CREHANA (2023), señala que el compromiso laboral representa un elemento determinante que genera influencia sobre la responsabilidad de los diversos talentos de una organización, no solo con la tarea desempeñada sino con los valores y metas y organizacionales.

Un empleado comprometido demuestra un alto sentido de involucramiento con la tarea desarrollada y un alto deber con la organización, de manera que refleja un incremento en sus esfuerzos para cumplir no sólo con su trabajo, sino con el objetivo que persigue la organización.

El compromiso con el trabajo es fundamental para poder identificar el nivel de rendimiento de la organización, ya que forma parte de la cultura organizacional. En el compromiso laboral confluyen diversos aspectos que controla la gerencia o quien supervisa en determinada área, algunos de estos aspectos son:

- Confianza
- Reconocimiento
- Comunicación
- Tareas semanales

3.3. Bases conceptuales

Compromiso laboral

GRUPO CASTILLA (2021), menciona que el compromiso organizacional muestra diversas definiciones, no obstante, tiene puntos de confluencia conceptual. Se puede definir como el estado del trabajador vinculado con; identificar al empleado con la organización e integrar los propósitos particulares con los organizacionales.

Es importante señalar que el compromiso laboral no sólo se aboca a satisfacer a cada empleado con el trabajo desarrollado, sino que se relaciona directamente con su desempeño en el puesto que ocupa dentro de su trabajo. De esta forma, el compromiso laboral puede ser evidenciado con la vinculación leal de un trabajador que busca permanecer en la empresa por el alto grado de motivación que posee.

Se pueden apreciar dos componentes en el compromiso laboral:

- Racional. Grado de percepción del trabajador sobre los motivos lógicos por los cuales acepta quedarse en la organización.
- Afectivo. Grado de percepción emocional que refleja el nivel de disfrute del trabajador con el puesto que ocupa. Esto involucra la percepción, actitud y es particular en cada trabajador.

GRUPO CASTILLA (2021), explica que, una persona comprometida demuestra actitudes positivas, refleja entusiasmo, eficiencia, eficacia, trabaja en equipo, se muestra en todo momento implicada e involucrada para realizar el trabajo de la mejor manera posible, con alto nivel de energía y exigencia. También asume todas las responsabilidades ante las tareas que se le asignan, colabora y aporta, cumple con los objetivos, es proactiva y hace que las personas que le rodean se sientan bien. En este sentido, un trabajador comprometido con sus actividades aporta bastante a la organización. Por todas estas razones, las empresas apuestan por la gestión del compromiso laboral para que de esta manera, los trabajadores se muestren alineados con la organización.

Producción laboral

UNIR (2022) señala que la productividad laboral representa la relación establecida entre el bien o servicio producido por un empleado y el recurso utilizado para la generar la producción esperada.

Se encuentra vinculado con la eficiencia, tanto de la organización como de la economía en general. Sobre este punto, la Organización Internacional del Trabajo (OIT) señala que la producción laboral “mide la eficiencia de un país al utilizar la materia prima en una economía para producir bienes y servicios, y ofrece una medida del crecimiento económico, la competitividad y los niveles de vida en un país” (OMT, 2011).

Cuando se mide la productividad laboral, esto permite:

- Que se conozca su forma de funcionar y también a sus trabajadores.
- Busca las causas que permiten explicar la baja productividad y sobre ello generar soluciones.
- Permite que se compruebe el efecto que sus políticas, prácticas y decisiones tienen en la productividad.

PERSONIO (2022) señala que la conceptualización de la productividad laboral se refiere a la eficiencia o rendimiento de un proceso, por el cual un empleado, un grupo de trabajadores o una maquinaria genera determinados bienes o desarrolla tareas concretas en un tiempo determinado y con el uso de recursos asignados.

De esta forma, si se desea establecer la productividad laboral se deben tener en cuenta tres elementos importantes: los recursos que se necesitan para que los empleados, o equipos desarrollen tareas, ofrezcan unos servicios o generen bienes; el tiempo necesario para que se desarrollen estas acciones; y los resultados obtenidos. La productividad laboral no mira sólo la forma en la que se llevan a cabo estas actividades por parte de los empleados, sino otros aspectos, como la forma de gestionar la comunicación por parte de la

organización, entre las diferentes áreas que harán posible el logro de los resultados esperados, así como las estrategias y recursos que son necesarios.

CAPÍTULO IV. MARCO METODOLÓGICO

4.1. **Ámbito**

La Región de Huánuco, en particular el distrito de Amarilis, desempeña un papel fundamental en el desarrollo socioeconómico del Perú debido a su ubicación geográfica, su diversidad y su historia rica. Su capacidad para promover la integración regional y nacional, así como su importancia en el contexto bioceánico, hacen que sea una región de gran relevancia para el país:

Distrito : Amarilis

Provincia : Huánuco

Región : Huánuco

Entidad : municipalidad distrital de Amarilis.

4.2. **Tipo y nivel de investigación**

4.2.1. **Tipo de investigación**

El estudio se centrará en el tipo aplicada, donde se estudia un tema práctico que suele suscitarse en nuestra vida diaria. Así mismo de un enfoque cuantitativo donde el objetivo principal consistirá en la medición y cuantificación de las variables, logrando esto mediante su definición en dimensiones e indicadores concretos. Este enfoque posibilitará la evaluación de las variables a través del empleo de métodos estadísticos. Como dijo Pino (2018), la investigación cuantitativa se apoya en el uso crucial de herramientas como las estadísticas descriptivas e inferenciales. Su propósito central radica en transformar conceptos en valores numéricos que pueden ser analizados de manera efectiva.

4.2.2. **Nivel de investigación**

Dependiendo del grado de investigación, se utilizará un nivel explicativo con el fin de evaluar si existe una causa efecto entre la organización interna y el rendimiento laboral. De acuerdo, Hernández (2018), el nivel explicativo se enfoca en demostrar la presencia de una causa efecto entre diversas variables al examinar la covariación

identificada en los resultados generados a través de los instrumentos empleados.

4.3. Población y muestra

4.3.1. Descripción de la población

En este estudio de investigación, se analiza una población compuesta por 658 empleados públicos. La información utilizada proviene de los datos proporcionados por la gerencia de recursos humanos de la entidad en estudio. A continuación, se ofrece un minucioso análisis que desglosa la composición de esta población de empleados públicos:

Tabla 1:

Trabajadores de la Municipalidad distrital de Amarilis – 2023.

Clasificación de personal	Número de trabajadores
Personal Administrativo Nombrado	193
Personal Administrativo CAS	276
Personal Administrativo Contratado por Locación de Servicios	189
Total	658

Nota: Fuente Planilla de Pago de los trabajadores Julio 2023

4.3.2. Muestra y método de muestreo

Se propone la adopción de un enfoque estratificado probable en la elección de la muestra, que consiste en aplicar de manera estricta la fórmula del Muestreo Aleatorio Simple en cada estrato, es decir, en cada grupo específico. Esto asegura una selección imparcial de los elementos y previene cualquier sesgo potencial. De acuerdo, Sánchez (2018), este método de muestra se recomienda como el más adecuado para obtener inferencias precisas y evitar sesgos. Para llevar a cabo este tipo de muestra, es esencial disponer de un marco muestral que incluya

todos los elementos de la población que presenten la característica de interés. La fórmula a utilizar se describe a continuación:

$$n = \frac{Z^2 * N * p * q}{e^2 * (N - 1) + (Z^2 * p * q)}$$

Z = nivel de confianza

p = porcentaje de la población que tiene el atributo deseado

q = porcentaje de la población que no tiene atributo deseado = 1 -p

N = tamaño del universo (se conoce puesto que es finito)

e = error de estimación máximo aceptado

n = tamaño de la muestra

$$n = \frac{1.96^2 * 720 * 0.5 * 0.5}{0.05^2 * (720 - 1) + (1.96^2 * 0.5 * 0.5)}$$

$n = 190$ *trabajadores* de la municipalidad distrital de Amarilis.

4.3.3. Criterios de inclusión y exclusión

Criterios de inclusión

1. Trabajador nombrado o contratado
2. Con vinculo vigente con la municipalidad en la fecha de la Investigación.
3. Que realice trabajo administrativo.

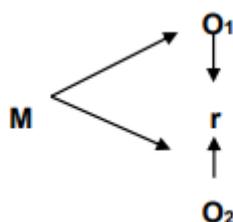
Criterios de exclusión

- a) Trabajador con licencia sin goce de haber.
- b) Que no realice trabajo administrativo.

4.4. Diseño de investigación

En este estudio de investigación, se empleará un enfoque de investigación estratificado. El objetivo principal es analizar las características y las relaciones que existen entre las variables de interés mediante un diseño correlacional. Se llevará a cabo un análisis exhaustivo de las hipótesis y problemas planteados,

así como de los instrumentos y escalas de medición utilizados. Siguiendo la perspectiva de Hernández y Mendoza (2018), el diseño del estudio se concibe como un plan meticulosamente elaborado para recopilar la información necesaria y abordar de manera eficaz la problemática en cuestión. La representación visual de este diseño se encuentra detallada en el diagrama que se presenta a continuación:



Donde:

M = muestra

O₁ = la organización interna

O₂ = el rendimiento laboral

r = relación entre variables de estudio

4.5. Técnicas e instrumentos

4.5.1. Técnicas

En nuestro estudio, utilizaremos una encuesta para recopilar la perspectiva de los empleados de la municipalidad distrital de Amarilis. Hemos elegido esta estrategia debido a su eficacia y flexibilidad. Según Hernández (2018), la encuesta es una herramienta ampliamente utilizada en el ámbito de las ciencias sociales, tanto en investigaciones cuantitativas como cualitativas. Se recomienda su uso cuando se busca obtener información directa de la población en estudio.

4.5.2. Instrumentos

En este estudio, se empleará un cuestionario como herramienta principal. El cuestionario ha sido diseñado con preguntas basadas en los indicadores identificados en la operacionalización de las variables. De acuerdo con Arias (2021), el cuestionario es el instrumento más comúnmente utilizado en investigaciones de nivel correlacional, pero se debe tener cuidado al aplicarlo para evitar errores. Para validar el cuestionario, se buscará la opinión de expertos, quienes evaluarán la coherencia, pertinencia y aplicabilidad de cada pregunta formulada.

4.5.2.1. Validación de los instrumentos para la recolección de datos

La validación del instrumento se llevó a cabo a través del juicio de expertos que estuvo definido por personas que tienen el grado de magister y personas relacionadas al tema para dar sus valores.

4.5.2.2. Confiabilidad de los instrumentos para la recolección de datos

Para evaluar la confiabilidad del estudio, se llevará a cabo una prueba piloto del cuestionario con los empleados de la municipalidad distrital de Amarilis. Luego, se empleó la técnica del coeficiente de Alpha de Crombach para determinar la confiabilidad del instrumento y este tubo un valor de 0.86.

4.6. Técnicas para el procesamiento y análisis de datos

En esta investigación, se emplearán programas estadísticos como el SPSS versión 27 y Microsoft Excel para analizar los datos. En primer lugar, se utilizará la estadística descriptiva para obtener una descripción general de los datos, incluyendo tablas de frecuencia y gráficos representativos. A continuación, se llevará a cabo una prueba de ajuste a la distribución normal para evaluar la normalidad de los datos. Por último, con el objetivo de examinar la relación entre dos variables, se utilizará la técnica estadística

apropiada, ya sea el coeficiente de correlación de Pearson o el coeficiente de correlación de Spearman.

4.7. Aspectos éticos

Realizaremos el proceso de investigación de manera rigurosa, tomando en cuenta los aspectos éticos establecidos por la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán. Es fundamental que cada investigador sea un ejemplo en este sentido. Se garantizará el respeto adecuado hacia los trabajadores de la comuna de Amarilis, informándoles que la recopilación de información se limitará estrictamente al ámbito académico para este trabajo de investigación. Asimismo, se respetará la decisión de aquellos trabajadores que no deseen participar en la investigación. Adicionalmente, seguiremos rigurosamente las pautas éticas para realizar citas adecuadas y aseguraremos la autenticidad de este trabajo de investigación.

CAPÍTULO V. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

5.1. Análisis descriptivo

Tabla N° 1. Primera pregunta

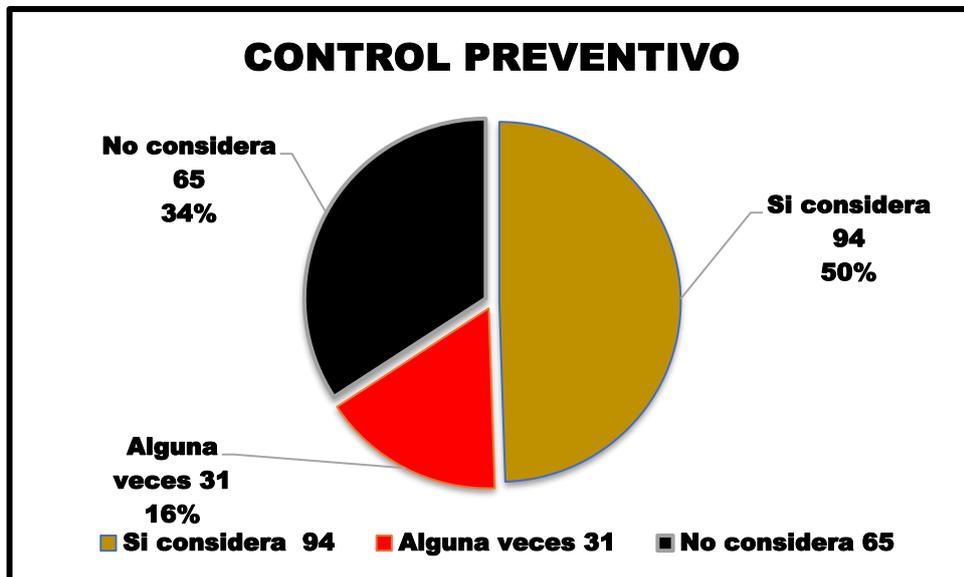
CONTROL PREVENTIVO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si considero	94	49 %
Algunas veces	31	16%
No considero	65	34 %
TOTAL DE LA MUESTRA	190	100 %

Fuente. - Cuestionario

Elaboración. - propia

Grafico N° 1

INDICADOR CONTROL PREVENTIVO



Fuente. - Cuestionario

Elaboración. - propia

Análisis e interpretación. -

Se puede apreciar que recepcionado los datos e información de la muestra en estudio, se percibe que, de los 190 trabajadores de la municipalidad Distrital de Amarilis, quienes laboran en calidad de administrativos, en las diferentes áreas, se tiene que el 49% califica como Si considera, el 16 % califica como Algunas veces y un 34% califica como No considera, quedando demostrado en el gráfico y tabla que, el mayor porcentaje de este presente resultado está centrado en la alternativa A veces con un 50 % (indicador control preventivo).

Tabla N° 2. segunda pregunta

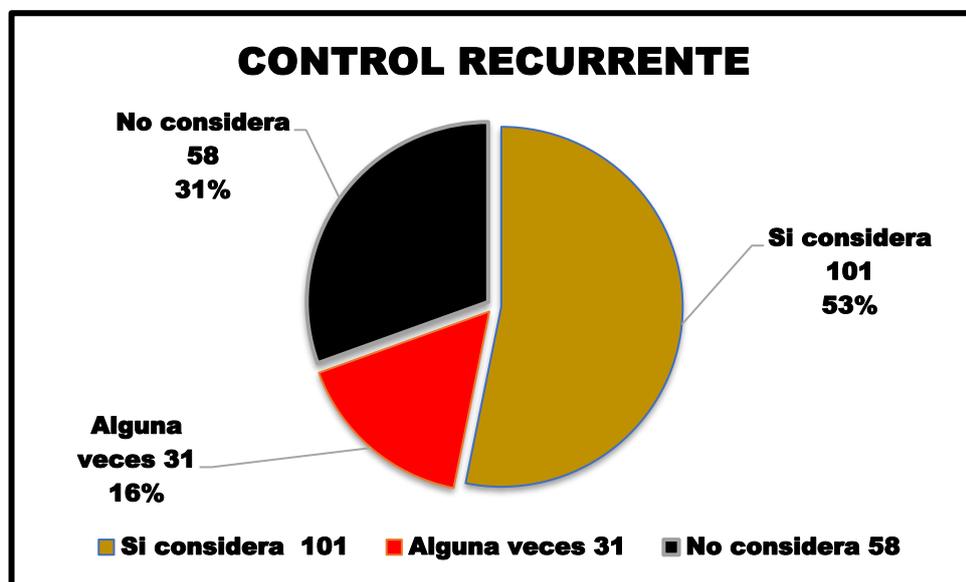
CONTROL RECURRENTE	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si considero	101	53 %
Algunas veces	31	16%
No considero	58	31 %
TOTAL, DE LA MUESTRA	190	100 %

Fuente. - Cuestionario

Elaboración. - propia

Gráfico N° 2

INDICADOR CONTROL RECURRENTE



Fuente. - Cuestionario

Elaboración. - propia

Análisis e interpretación. -

Se puede apreciar que recepcionado los datos e información de la muestra en estudio, se percibe que, de los 190 trabajadores de la municipalidad Distrital de Amarilis, quienes laboran en calidad de administrativos, en las diferentes áreas, se tiene que el 53% califica como Si considera, el 16 % califica como Algunas veces y un 31% califica como No considera, quedando demostrado en el gráfico y tabla que, el mayor porcentaje de este presente resultado está centrado en la alternativa A veces con un 53 % (indicador control recurrente).

Tabla N° 3. Tercera pregunta

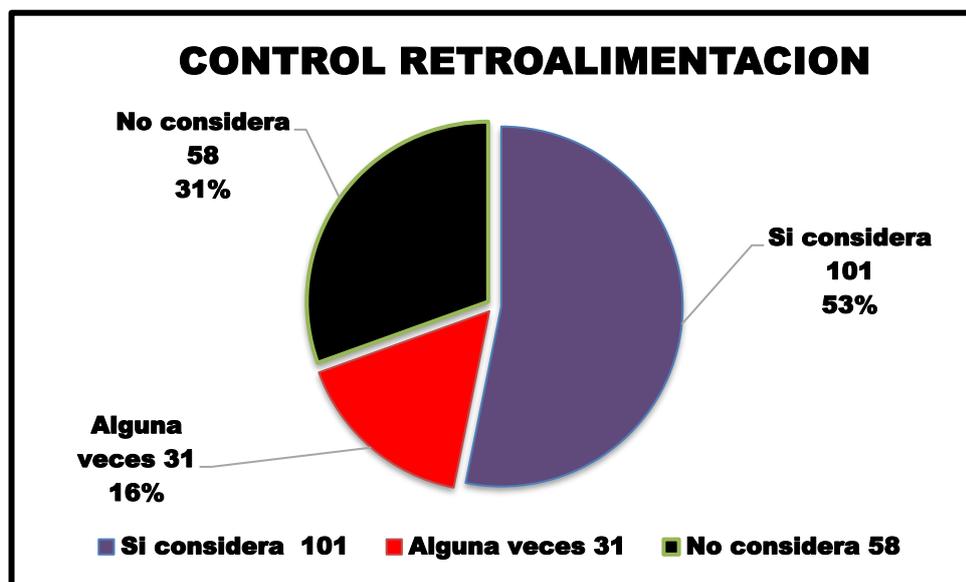
CONTROL DE RETROALIMENTACION	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si considero	101	53 %
Algunas veces	31	16%
No considero	58	31 %
TOTAL, DE LA MUESTRA	190	100 %

Fuente. - Cuestionario

Elaboración. - propia

Gráfico N° 3

INDICADOR CONTROL DE RETROALIMENTACION



Fuente. - Cuestionario

Elaboración. - propia

Análisis e interpretación. -

Se puede apreciar que recepcionado los datos e información de la muestra en estudio, se percibe que, de los 190 trabajadores de la municipalidad Distrital de Amarilis, quienes laboran en calidad de administrativos, en las diferentes áreas, se tiene que el 53% califica como Si considera, el 16 % califica como Algunas veces y un 31% califica como No considera, quedando demostrado en el gráfico y tabla que, el mayor porcentaje de este presente resultado está centrado en la alternativa A veces con un 53 % (indicador control de retroalimentación).

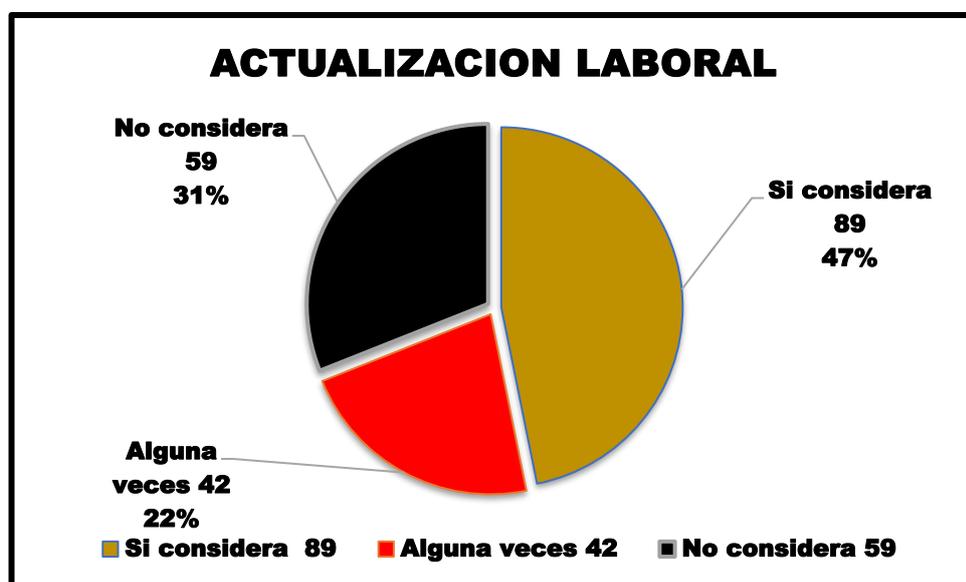
Tabla N° 4. Cuarta pregunta

CONTROL ACTUALIZACION LABORAL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si considero	89	47 %
Algunas veces	42	22%
No considero	59	31 %
TOTAL, DE LA MUESTRA	190	100 %

Fuente. - Cuestionario
Elaboración. – propia

Gráfico N° 4

INDICADOR CONTROL ACTUALIZACION LABORAL



Fuente. - Cuestionario
Elaboración. - propia

Análisis e interpretación. -

Se puede apreciar que recepcionado los datos e información de la muestra en estudio, se percibe que, de los 190 trabajadores de la municipalidad Distrital de Amarilis, quienes laboran en calidad de administrativos, en las diferentes áreas, se tiene que el 47% califica como Si considera, el 22 % califica como Algunas veces y un 31% califica como No considera, quedando demostrado en el gráfico y tabla que, el mayor porcentaje de este presente resultado está centrado en la alternativa A veces con un 47 % (indicador control actualización laboral).

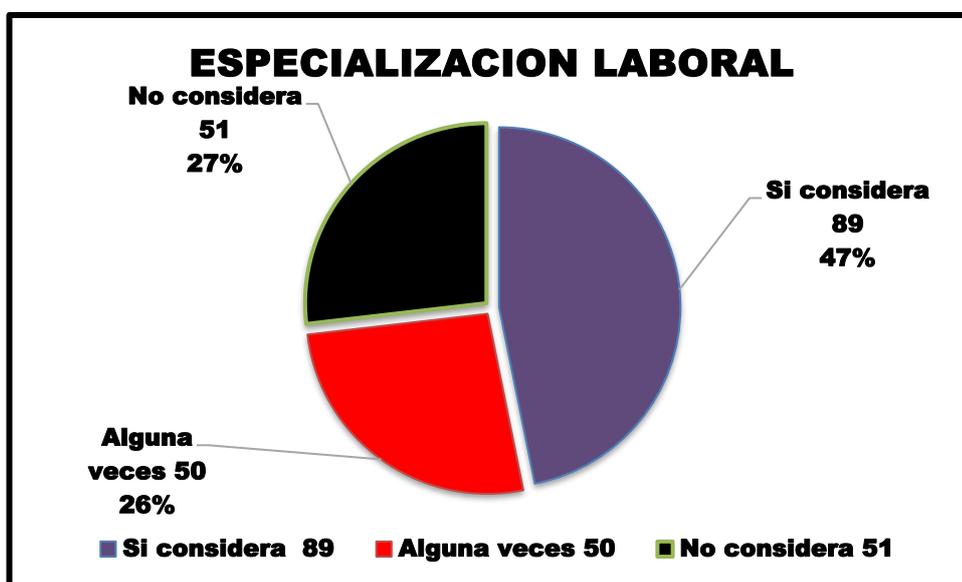
Tabla N° 5. Quinta pregunta

CONTROL ESPECIALIZACION LABORAL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si considero	89	47 %
Algunas veces	50	26%
No considero	51	27 %
TOTAL, DE LA MUESTRA	190	100 %

Fuente. - Cuestionario
Elaboración. – propia

Gráfico N° 5

INDICADOR CONTROL ESPECILIZACION LABORAL



Fuente. - Cuestionario
Elaboración. - propia

Análisis e interpretación. -

Se puede apreciar que recepcionado los datos e información de la muestra en estudio, se percibe que, de los 190 trabajadores de la municipalidad Distrital de Amarilis, quienes laboran en calidad de administrativos, en las diferentes áreas, se tiene que el 47% califica como Si considera, el 26 % califica como Algunas veces y un 27% califica como No considera, quedando demostrado en el gráfico y tabla que, el mayor porcentaje de este presente resultado está centrado en la alternativa A veces con un 47 % (indicador control especialización laboral).

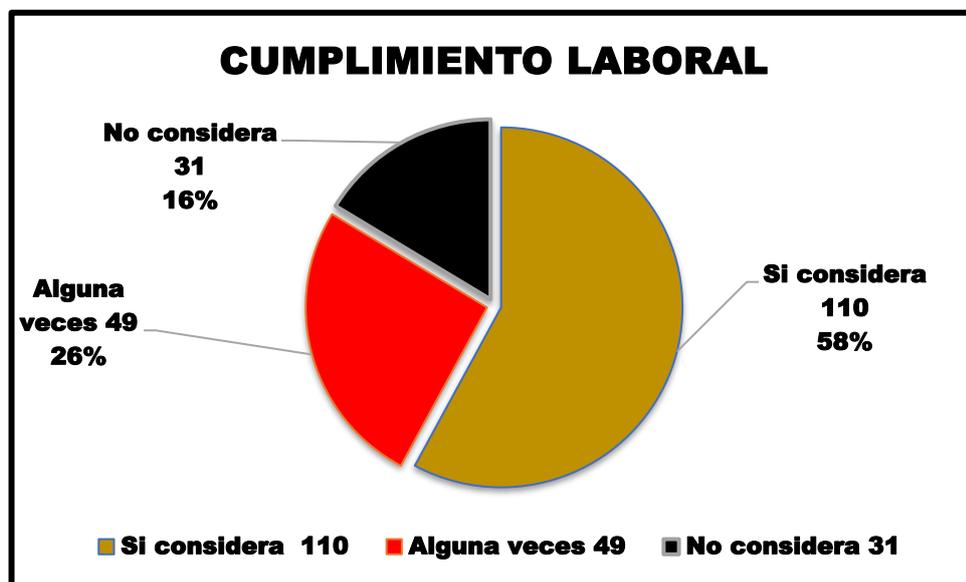
Tabla N° 6. sexta pregunta

CONTROL CUMPLIMIENTO LABORAL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si considero	110	58 %
Algunas veces	49	26%
No considero	31	16 %
TOTAL, DE LA MUESTRA	190	100 %

Fuente. - Cuestionario
Elaboración. – propia

Gráfico N° 6

INDICADOR CONTROL CUMPLIMIENTO LABORAL



Fuente. - Cuestionario
Elaboración. - propia

Análisis e interpretación. -

Se puede apreciar que recepcionado los datos e información de la muestra en estudio, se percibe que, de los 190 trabajadores de la municipalidad Distrital de Amarilis, quienes laboran en calidad de administrativos, en las diferentes áreas, se tiene que el 58% califica como Si considera, el 26 % califica como Algunas veces y un 16% califica como No considera, quedando demostrado en el gráfico y tabla que, el mayor porcentaje de este presente resultado está centrado en la alternativa A veces con un 58 % (indicador control cumplimiento laboral).

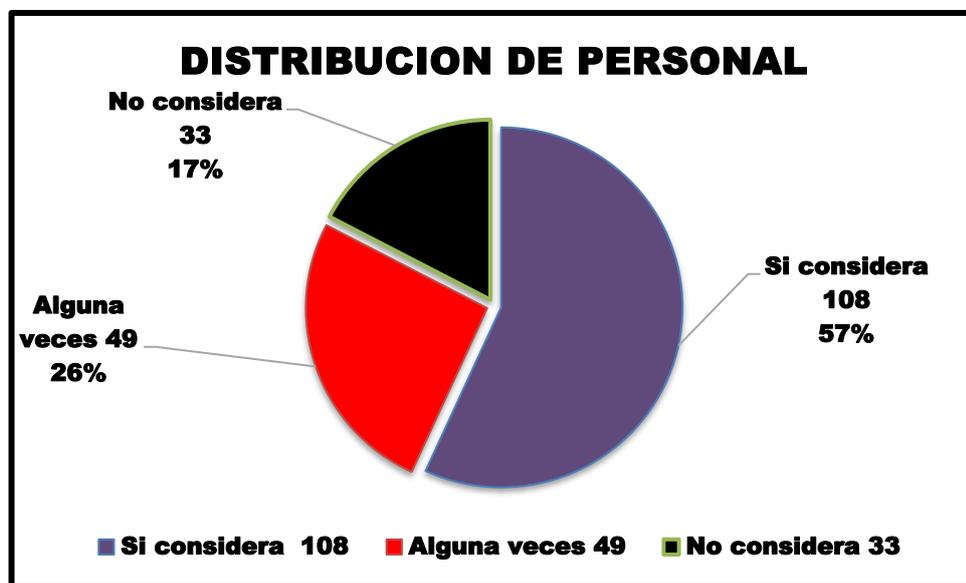
Tabla N° 7. séptima pregunta

CONTROL DISTRIBUCION PERSONAL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si considero	108	57 %
Algunas veces	49	26%
No considero	33	17 %
TOTAL, DE LA MUESTRA	190	100 %

Fuente. - Cuestionario
Elaboración. - propia

Gráfico N° 7

INDICADOR CONTROL DISTRIBUCION PERSONAL



Fuente. - Cuestionario
Elaboración. - propia

Análisis e interpretación. -

Se puede apreciar que recepcionado los datos e información de la muestra en estudio, se percibe que, de los 190 trabajadores de la municipalidad Distrital de Amarilis, quienes laboran en calidad de administrativos, en las diferentes áreas, se tiene que el 57% califica como Si considera, el 26 % califica como Algunas veces y un 17% califica como No considera, quedando demostrado en el gráfico y tabla que, el mayor porcentaje de este presente resultado está centrado en la alternativa A veces con un 58 % (indicador control distribución personal).

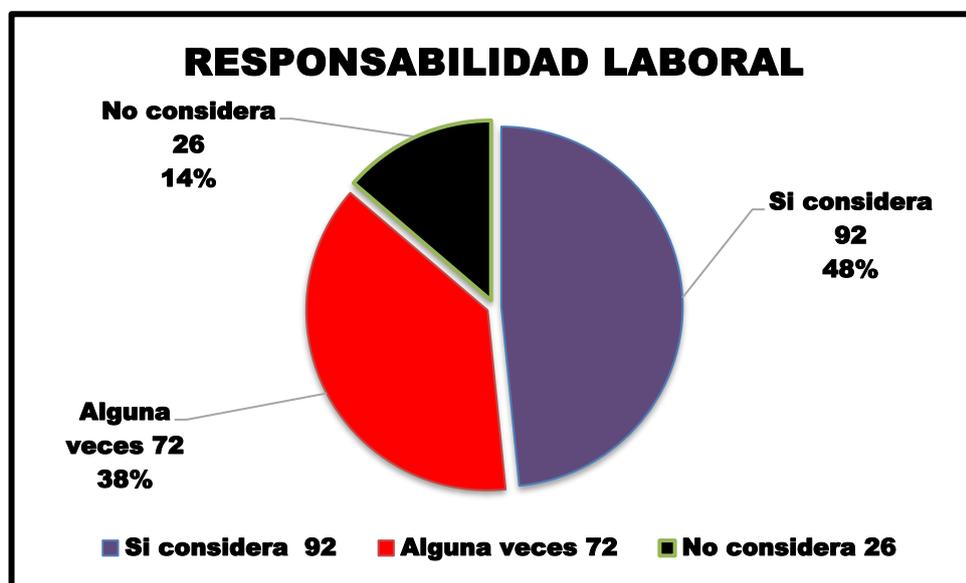
Tabla N° 8. Octava pregunta

CONTROL RESPONSABILIDAD LABORAL	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si considero	92	48 %
Algunas veces	72	38%
No considero	26	14 %
TOTAL, DE LA MUESTRA	190	100 %

Fuente. - Cuestionario
Elaboración. - propia

Gráfico N° 8

INDICADOR RESPONSABILIDAD LABORAL



Fuente. - Cuestionario
Elaboración. - propia

Análisis e interpretación. -

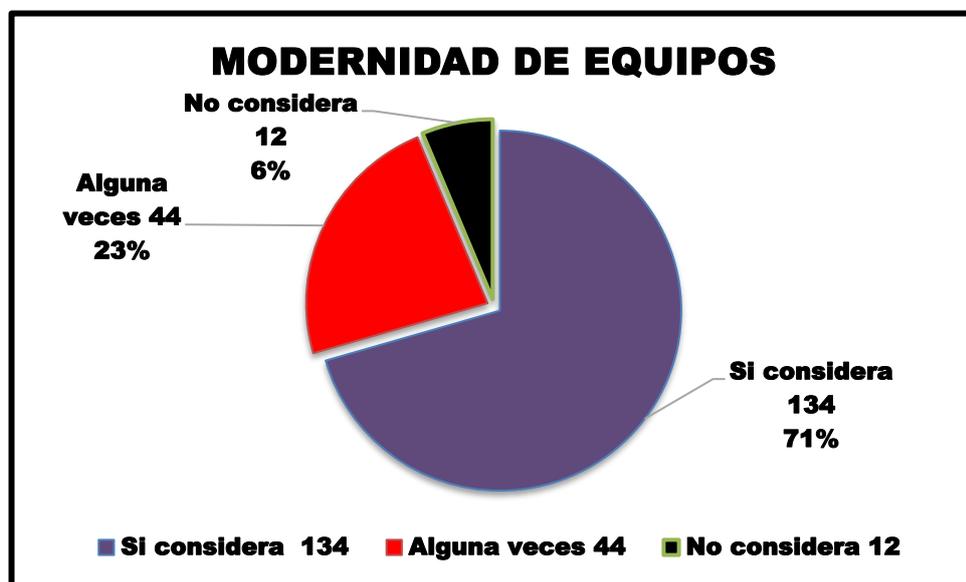
Se puede apreciar que recepcionado los datos e información de la muestra en estudio, se percibe que, de los 190 trabajadores de la municipalidad Distrital de Amarilis, quienes laboran en calidad de administrativos, en las diferentes áreas, se tiene que el 48% califica como Si considera, el 38% califica como Algunas veces y un 14% califica como No considera, quedando demostrado en el gráfico y tabla que, el mayor porcentaje de este presente resultado está centrado en la alternativa A veces con un 48 % (indicador control responsabilidad laboral).

Tabla N° 9. novena pregunta

CONTROL MODERNIDAD DE EQUIPO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si considero	134	71 %
Algunas veces	44	23%
No considero	12	6 %
TOTAL, DE LA MUESTRA	190	100 %

Fuente. - Cuestionario
Elaboración. - propia

Gráfico N° 9
INDICADOR RMODERNIDAD DE EQUIPO



Fuente. - Cuestionario
Elaboración. – propia

Análisis e interpretación. -

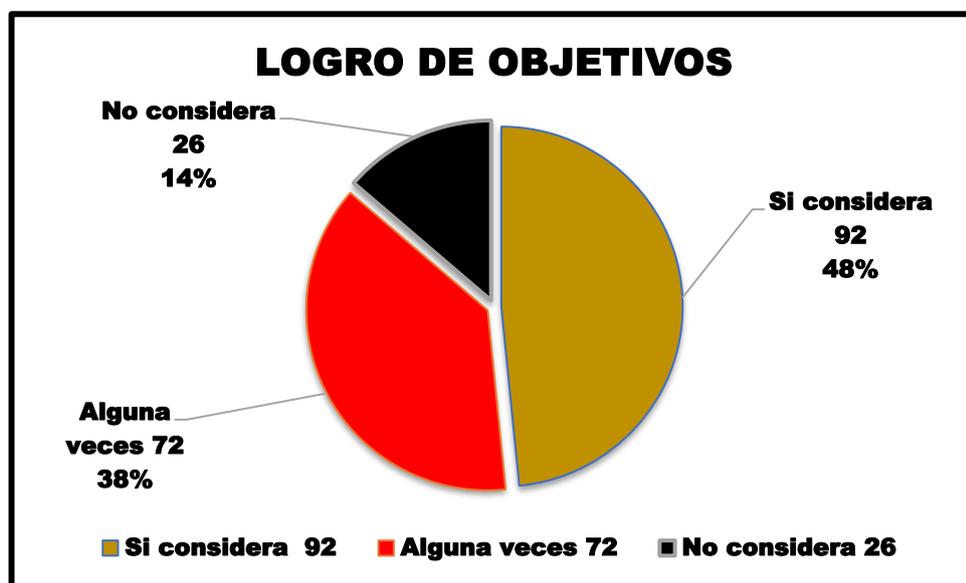
Se puede apreciar que recepcionado los datos e información de la muestra en estudio, se percibe que, de los 190 trabajadores de la municipalidad Distrital de Amarilis, quienes laboran en calidad de administrativos, en las diferentes áreas, se tiene que el 71% califica como Si considera, el 23% califica como Algunas veces y un 6% califica como No considera, quedando demostrado en el gráfico y tabla que, el mayor porcentaje de este presente resultado está centrado en la alternativa A veces con un 71 % (indicador control modernidad de equipos).

Tabla N° 10. decima pregunta

CONTROL MODERNIDAD DE EQUIPO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si considero	92	48%
Algunas veces	72	38%
No considero	26	14%
TOTAL, DE LA MUESTRA	190	100 %

Fuente. - Cuestionario
Elaboración. - propia

Gráfico N° 10
INDICADOR LOGRO DE OBJETIVOS



Fuente. - Cuestionario
Elaboración. – propia

Análisis e interpretación. -

Se puede apreciar que recepcionado los datos e información de la muestra en estudio, se percibe que, de los 190 trabajadores de la municipalidad Distrital de Amarilis, quienes laboran en calidad de administrativos, en las diferentes áreas, se tiene que el 48% califica como Si considera, el 38% califica como Algunas veces y un 14% califica como No considera, quedando demostrado en el gráfico y tabla que, el mayor porcentaje de este presente resultado está centrado en la alternativa A veces con un 48 % (indicador control logro de objetivos).

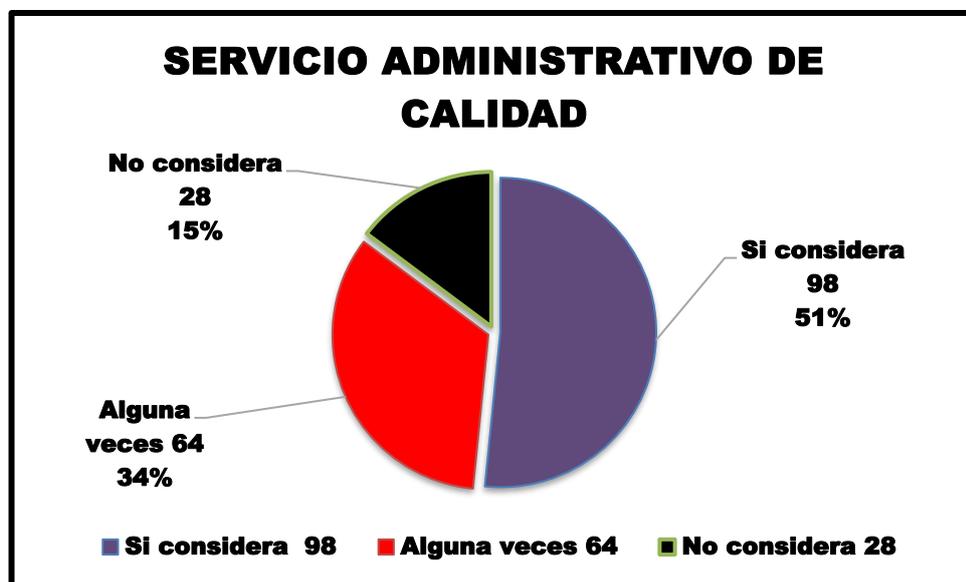
Tabla N° 11. decima pregunta

CONTROL ADMINISTRATIVO DE CALIDAD	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si considero	98	52%
Algunas veces	64	34%
No considero	28	15%
TOTAL, DE LA MUESTRA	190	100 %

Fuente. - Cuestionario
Elaboración. - propia

Gráfico N° 11

INDICADOR ADMINISTRATIVO DE CALIDAD



Fuente. - Cuestionario
Elaboración. - propia

Análisis e interpretación. -

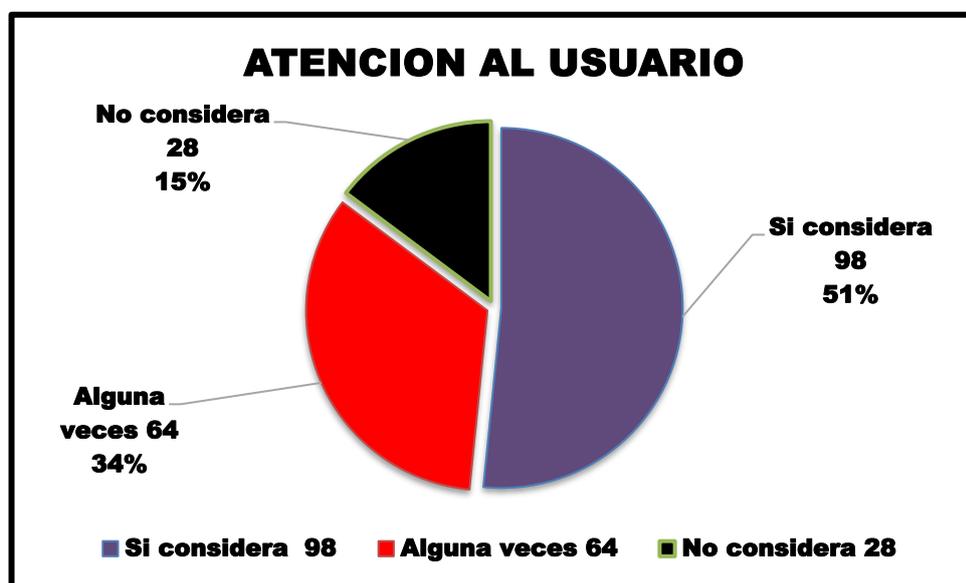
Se puede apreciar que recepcionado los datos e información de la muestra en estudio, se percibe que, de los 190 trabajadores de la municipalidad Distrital de Amarilis, quienes laboran en calidad de administrativos, en las diferentes áreas, se tiene que el 52% califica como Si considera, el 34% califica como Algunas veces y un 15% califica como No considera, quedando demostrado en el gráfico y tabla que, el mayor porcentaje de este presente resultado está centrado en la alternativa A veces con un 48 % (indicador control servicio de administrativo de calidad).

Tabla N° 12. decima pregunta

CONTROL ATENCION AL USUARIO	FRECUENCIA	PORCENTAJE
Si considero	98	52%
Algunas veces	64	34%
No considero	28	15%
TOTAL, DE LA MUESTRA	190	100 %

Fuente. - Cuestionario
Elaboración. - propia

Gráfico N° 12
INDICADOR ATENCION AL USUARIO



Fuente. - Cuestionario
Elaboración. - propia

Análisis e interpretación. -

Se puede apreciar que recepcionado los datos e información de la muestra en estudio, se percibe que, de los 190 trabajadores de la municipalidad Distrital de Amarilis, quienes laboran en calidad de administrativos, en las diferentes áreas, se tiene que el 52% califica como Si considera, el 34% califica como Algunas veces y un 15% califica como No considera, quedando demostrado en el gráfico y tabla que, el mayor porcentaje de este presente resultado está centrado en la alternativa A veces con un 48 % (indicador control atención al usuario).

5.2. Análisis inferencial y/o contrastación de hipótesis

En toda investigación se puede percibir que existe dos tipos de investigación, en una está descrita la estadística descriptiva donde ello se plasma la elaboración de resultados que se pueden encontrar de la investigación, y por otro lado tenemos la estadística inferencial que servirá para comprobar la hipótesis.

5.3. Discusión de resultados

Se puede apreciar que de los resultados obtenidos en la investigación se tiene que de la información de la muestra en estudio, se percibe que, de los 190 trabajadores de la municipalidad Distrital de Amarilis, quienes laboran en calidad de administrativos, en las diferentes áreas, se tiene que el 48% califica como Si considera, el 38% califica como Algunas veces y un 14% califica como No considera, quedando demostrado en el gráfico y tabla que, el mayor porcentaje de este presente resultado está centrado en la alternativa A veces con un 48 %, referente a que el personal administrativo debe primar la responsabilidad laboral con el fin de brindar un servicio de calidad, de la misma manera se tiene que el 48% califica como Si considera, el 38% califica como Algunas veces y un 14% califica como No considera, quedando demostrado en el gráfico y tabla que, el mayor porcentaje de este presente resultado está centrado en la alternativa A veces con un 48 %, referente a que el personal administrativo debe primar la responsabilidad laboral con el fin de cumplir con los objetivos propuestos por la institución, donde este resultado concuerda con la tesis de Ñopo (2020), en su investigación: *Programa de comunicación interna para mejorar el clima organizacional de los servidores públicos en la Municipalidad Provincial de Ferreñafe, 2020*. El propósito fundamental fue desarrollar un plan de comunicación interna con el fin de mejorar el entorno laboral de los funcionarios públicos en la Municipalidad Provincial de Ferreñafe durante el año 2020. Este estudio se llevó a cabo mediante un enfoque experimental de tipo proyectivo, utilizando encuestas como método de investigación y cuestionarios como herramienta de recopilación de datos. La

muestra pública incluyó a 238 funcionarios, así mismo se tiene el resultado donde los directivos muestran tener un plan efectivo de estrategias destinadas a mantener un clima organizacional estable y consistente, y se percibe una actitud positiva de los directivos hacia los empleados públicos. Se concluye que el éxito de la comunicación interna en relación con el clima organizacional se logra a través de la implementación de programas de capacitación continua para los funcionarios, lo que, a su vez, ayuda a cumplir con los objetivos de la organización y promueve relaciones laborales más sólidas.

Se puede apreciar que recepcionado los datos e información de la muestra en estudio, se percibe que, de los 190 trabajadores de la municipalidad Distrital de Amarilis, quienes laboran en calidad de administrativos, en las diferentes áreas, se tiene que el 53% califica como Si considera, el 16 % califica como Algunas veces y un 31% califica como No considera, quedando demostrado en el gráfico y tabla que, el mayor porcentaje de este presente resultado está centrado en la alternativa A veces con un 53 %, esto referente a que debería llevarse a cabo el control de retroalimentación al personal administrativo de las diferentes áreas de la Municipalidad Distrital de Amarilis, con el fin de cumplir con sus funciones correctamente y tener un mejor desempeño laboral estos resultados concuerdan con la tesis de Reátegui (2020), en su investigación titulado: *Comunicación interna y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Martín, 2020*. El propósito principal de este estudio fue investigar la conexión entre la comunicación interna y el rendimiento laboral de los empleados que trabajan en la municipalidad provincial de San Martín en el año 2020. Este proyecto se llevó a cabo utilizando un enfoque de investigación básica y un diseño sin experimentos. La población objetivo para este estudio estuvo compuesta por 481 colaboradores, de los cuales se seleccionó una muestra de 108 empleados mediante un método de prueba probabilística. La recolección de datos se realizó a través de encuestas y se mostró un cuestionario como instrumento de investigación. Llegando a tener los resultados que revelaron que el nivel de comunicación interna se distribuyó de la siguiente manera: un 50% considerado bajo, un 32%

de nivel medio y un 18% de nivel alto. En cuanto al desempeño laboral, se demostró que el 56% presentó un rendimiento bajo, el 26% un rendimiento medio y el 19% un rendimiento alto. El análisis estadístico, utilizando la prueba de conexiones de Rho de Spearman, mostró un coeficiente de conexiones de 0,750, lo que indica la existencia de una relación positiva considerable entre la comunicación interna y el desempeño laboral. Además, el valor de significación bilateral resultó ser menor a 0,05. En resumen, este estudio confirma la hipótesis de investigación, demostrando que existe una relación significativa entre la comunicación interna y el desempeño laboral de los empleados de la municipalidad provincial de San Martín en el año 2020.

5.4. Aporte científico de la investigación

El aporte científico está centrado en ver como el desempeño laboral es de suma importancia en toda institución ya sea pública o privada donde los empleados cumplen con éxito los factores contenidos en las descripciones de sus puestos y los objetivos fijados para su adecuado cumplimiento durante el año. Cada empresa tiene diferentes objetivos y métodos de valoración. Las medidas de desempeño incluyen la calidad y cantidad del trabajo de un empleado, la precisión y velocidad del trabajo y la eficiencia general de un individuo. En muchas empresas, el desempeño laboral no solo determina la efectividad del cumplimiento, sino que también es un factor importante al considerar futuras promociones, aumentos, responsabilidades adicionales o acciones correctivas mejoradas. Por lo tanto, la mayoría de los empleadores monitorean y rastrean constantemente el desempeño laboral. Para garantizar la buena calidad de los empleados de una empresa, nada es más importante que evaluar sus funciones. También es importante notar las debilidades, los puntos negativos y comprender qué tan bien los empleados encajan en la visión de la empresa.

CONCLUSIONES

- Se llega a determinar que la gestión administrativa publica influye en el desempeño laboral de los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Amarilis – Huánuco 2023.
- Se llega a determinar que el monitoreo administrativo influye en el desempeño laboral de los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Amarilis – Huánuco 2023, viendo que existe una buena predisposición de someterse a un control preventivo, recurrente y a la retroalimentación.
- Se llega a determinar que la capacitación laboral al servidor público influye en la calidad del servicio administrativo de la Municipalidad Distrital de Amarilis – Huánuco 2023, toda vez que la capacitación trae consigo una mejor visión sobre el desarrollo de sus funciones, conocer más de los tramites administrativo y sobre todo trae consigo la actualización laboral.
- Se llega a determinar que la gestión administrativa publica influye en la responsabilidad laboral de los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Amarilis – Huánuco 2023, esto viendo que los servidores públicos manifiestan una conducta positiva entre ellos está el cumplimiento de los objetivos institucionales que se traza la institución

SUGERENCIAS

- Se sugiere a los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Amarilis – Huánuco, enfocarse en tener un buen desempeño laboral dentro de su área administrativa y reflejar en una buena productividad laboral.
- Se sugiere a los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Amarilis – Huánuco 2023, someterse a un control preventivo, recurrente y a la retroalimentación, ya que esto ayuda a tener un mejor desempeño laboral dentro de la institución.
- Se sugiere a los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Amarilis – Huánuco 2023, recibir capacitación laboral ya que trae consigo una mejor visión sobre el desarrollo de sus funciones, conocer más de los tramites administrativo y sobre todo trae consigo la actualización laboral.
- Se sugiere a los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Amarilis – Huánuco 2023, priorizar el cumplimiento de los objetivos institucionales que se traza la institución y sobre todo brindar una atención de calidad a los usuarios,

REFERENCIAS

- Aguirre Alva, L., Vera Peña, Y. L., & Vara Pisco, T. V. (2023). *Influencia de la comunicación interna de calidad en las relaciones laborales del personal de la ONG Islas de Paz Huánuco Perú-2022*. Tesis de Maestría, Universidad Nacional Hermilio Valdizán] Repositorio UNHEVAL <https://hdl.handle.net/20.500.13080/8608>
- Araujo Mera, R. P. (2020). *Relación entre clima organizacional y la comunicación interna en la Unidad Educativa “Dr. Leonidas Ortega Moreira” de la Floresta Ecuador, 2019*. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo] Repositorio UVC <https://hdl.handle.net/20.500.12692/65376>
- Cayco Nieto, R. M., & Palpan Valer, D. (2021). *La comunicación interna como medio de integración corporativa de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Pillco Marca–Huánuco 2020*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional Hermilio Valdizán] Repositorio UNHEVAL <https://hdl.handle.net/20.500.13080/6191>
- Ñopo Olazabal, R. E. (2020). *Programa de comunicación interna para mejorar el clima organizacional de los servidores públicos en la Municipalidad Provincial de Ferreñafe, 2020*. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo] Repositorio UVC <https://hdl.handle.net/20.500.12692/47354>
- Peñarreta, K. M. J., Montalván, S. E. S., & Recalde, J. S. R. (2021). Incidencia de la comunicación interna en la identidad institucional del docente de la Universidad Politécnica Salesiana. *Revista Virtual Universidad Católica del Norte*, (63), 94-125. <https://www.redalyc.org/journal/1942/194266612005/194266612005.pdf>
- Reátegui Pezo, J. R. (2020). *Comunicación interna y desempeño laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de San Martín, 2020*. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo] Repositorio UVC <https://hdl.handle.net/20.500.12692/52631>

- Rengel, V. K. D., Abendaño, M., & Cerda, G. C. (2022). Gestión de comunicación interna en Universidades de Ecuador: la mirada de los colaboradores. *Revista ComHumanitas*, 13(1), 34-49.
- Rojas Chávez, A. H., Baylón Peña, H. V., & Ramírez Paucar, L. A. (2019). *Comunicación interna y externa en la percepción de la imagen institucional del Gobierno Regional de Huánuco-2019*. [Tesis de Maestría, Universidad Nacional Hermilio Valdizán] Repositorio UNHEVAL <https://hdl.handle.net/20.500.13080/8608>
- Saldarriaga Díaz, J. M. (2020). *Comunicación interna y satisfacción laboral en los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Macate, 2019*. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo] Repositorio UVC <https://hdl.handle.net/20.500.12692/4877> ESCUELA DE GOBIERNO R & C CONSULTING (2018), GESTIÓN Y ADMINISTRACIÓN PÚBLICA: FUNDAMENTOS PARA EL DESARROLLO DEL ESTADO. Recuperado de <http://www.escueladegobierno.edu.pe/gestion-administracion-publica/>
- PENSEMOS (2023), GESTION PÚBLICA. Recuperado de: <https://gestion.pensempos.com/gestion-publica-que-es-como-funciona>
- AUTONOMA (2023). GESTION PÚBLICA. Recuperado de: <https://www.autonoma.pe/comunidad/blogs/que-es-gestion-publica/#:~:text=El%20objetivo%20de%20la%20Gesti%C3%B3n,necesario%20para%20realizar%20estos%20entregables.>
- UP SPAIN (2021). LA MOTIVACION LABORAL. Recuperado de: <https://economipedia.com/definiciones/gestion-publica.html>
- QUESTION PRO (2022). ¿Qué ES MOTIVACION LABORAL? Recuperado de: <https://www.questionpro.com/blog/es/motivacion-laboral/>
- CEREM (2021). COMPETENCIA LABORAL. Recuperado de: <https://www.cerem.es/blog/competitividad-laboral-importancia-para-la-productividad-y-crecimiento#:~:text=%C2%BFEn%20qu%C3%A9%20consiste%20la%20competitividad,la%20productividad%20de%20una%20empresa.>
- CAETYS (2021). ¿QUÉ SON LAS COMPETENCIAS LABORALES? Recuperado de: <https://www.cetys.mx/educon/que-son-las-competencias-laborales/>

- LEMONTECH (2021). LA TOMA DE DECISIONES EN UNA EMPRESA
Recuperado de: <https://blog.lemontech.com/toma-de-decisiones-en-la-empresa-en-crisis/>
- EUROINNOVA (2022). TOMA DE DECISIONES. Recuperado de:
<https://www.euroinnova.pe/blog/que-es-una-decision-administrativa#:~:text=Decisiones%20para%20Empresas-%C2%BFQu%C3%A9%20es%20una%20decisi%C3%B3n%20administrativa%3F,problema%20laboral%20que%20se%20presente.>
- COGNOS ONLINE (2023). CAPACITACION LABORAL. Recuperado de:
<https://cognosonline.com.pe/blog-pe/que-es-la-capacitacion-laboral/>
- BIZMEO (2023). ¿QUE ES LA CAPACITACION LABORAL? . Recuperado de:
<https://www.bizneo.com/blog/capacitacion-laboral/>
- CREHANA (2022). ¿QUE ES LA EFICIENCIA LABORAL? . Recuperado de:
<https://www.crehana.com/blog/desempeno/eficiencia-laboral/>
- DEFINICION ABC (2021). DEFINICION DE EFICIENCIA . Recuperado de:
<https://www.definicionabc.com/comunicacion/eficiencia.php#:~:text=La%20eficiencia%20muestra%20la%20profesionalidad, en%20su%20trabajo%20bien%20hecho.>
- VISA (2023). ¿QUE ES LA ESPECIALIZACION DEL TRABAJOL? . Recuperado de:
<https://www.visa.com.pe/dirija-su-negocio/pequenas-medianas-empresas/notas-y-recursos/eficiencia/que-es-la-especializacion-del-trabajo.html>
- QUESTION PRO (2021). DESEMPEÑO LABORAL. Recuperado de:
<https://www.questionpro.com/blog/es/desempeno-laboral/#:~:text=Conclusi%C3%B3n-%C2%BFQu%C3%A9%20es%20el%20desempe%C3%B1o%20laboral%3F,la%20eficiencia%20de%20su%20trabajo.>
- BIZMEO (2022). ¿QUE ES EL DESEMPEÑO LABORAL? . Recuperado de:
<https://www.bizneo.com/blog/como-evaluar-desempeno-laboral/>
- JULIAN TORRADO (2022). SERVICIOS ADMINISTRATIVOS . Recuperado de:
<https://juliantorradocom.com/gestion-publica/gestion-administrativa/>

- KICKIDLER (2023). MONITOREO DE EMPLEADOS. Recuperado de:
<https://www.kickidler.com/es/info/que-es-el-monitoreo-de-empleados-en-su-esencia-y-principios-basicos.html>
- CREHANA (2023). COMPROMISO LABORAL. Recuperado de:
<https://www.crehana.com/blog/reclutamiento-contratacion/compromiso-laboral/>
- GRUPO CASTILLA (2021). COMPROMISO LABORAL: QUE ES Y COMO GESTIONARLO. Recuperado de: <https://www.grupocastilla.es/compromiso-laboral/>
- PERSONIO (2022). PRODUCTIVIDAD LABORAL: QUE ES Y COMO FOMENTARLA. Recuperado de:
<https://www.personio.es/glosario/productividad-laboral/>
- PickUp Consultores (2016), Desempeño laboral: La importancia de una buena evaluación. Recuperado de
<https://www.pickupconsultores.cl/blog/desempeno-laboral/desempeno-laboral-la-importancia-de-una-buena-evaluacion/>

ANEXO

ANEXO 01
MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	INDICADORES	POBLACION Y MUESTRA
<p>Problema General</p> <p>¿En qué medida la gestión administrativa publica influye en el desempeño laboral de los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Amarilis – Huánuco 2023?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Determinar si la gestión administrativa publica influye en el desempeño laboral de los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Amarilis – Huánuco 2023.</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>HiG. La gestión administrativa publica influye en el desempeño laboral de los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Amarilis – Huánuco 2023.</p> <p>HoG. La gestión administrativa publica no influye en el desempeño laboral de los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Amarilis – Huánuco 2023.</p>	<p>La gestión administrativa publica</p>	<p>Control preventivo</p> <p>Control recurrente</p> <p>Control de retroalimentación</p> <p>Actualización laboral</p> <p>Especialización laboral</p> <p>Cumplimiento del trabajo administrativo</p>	<p>En este estudio de investigación, se analiza una población compuesta por 658 empleados públicos.</p>
<p>Problemas específicos</p> <p>¿En qué medida el monitoreo administrativo influye en el desempeño laboral de los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Amarilis – Huánuco 2023?</p>	<p>Objetivos específicos</p> <p>Determinar si el monitoreo administrativo influye en el desempeño laboral de los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Amarilis – Huánuco 2023</p> <p>Determinar si la capacitación laboral al servidor público influye en la calidad del servicio</p>	<p>Objetivos específicos</p> <p>Hi1. El monitoreo administrativo influye en el desempeño laboral de los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Amarilis – Huánuco 2023</p> <p>Ho1. El monitoreo administrativo no influye en el desempeño laboral de los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Amarilis – Huánuco 2023</p>		<p>La muestra es de 190 trabajadores de la municipalidad distrital de Amarilis</p>	

<p>¿En qué medida la capacitación laboral al servidor público influye en la calidad del servicio administrativo de la Municipalidad Distrital de Amarilis – Huánuco 2021?</p> <p>¿En qué medida la gestión administrativa publica influye en la responsabilidad laboral de los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Amarilis – Huánuco 2023?</p>	<p>administrativo de la Municipalidad Distrital de Amarilis – Huánuco 2021</p> <p>Determinar si la gestión administrativa publica influye en la responsabilidad laboral de los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Amarilis – Huánuco 2023</p>	<p>Hi2. La capacitación laboral al servidor público influye en la calidad del servicio administrativo de la Municipalidad Distrital de Amarilis – Huánuco 2023</p> <p>Ho2. La capacitación laboral al servidor público no influye en la calidad del servicio administrativo de la Municipalidad Distrital de Amarilis – Huánuco 2021</p> <p>Hi3. La gestión administrativa publica influye en la responsabilidad laboral de los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Amarilis – Huánuco 2023</p> <p>Ho3. La gestión administrativa publica no influye en la responsabilidad laboral de los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Amarilis – Huánuco 2023</p>	<p>Desempeño laboral</p>	<p>Distribución responsable de recursos humanos</p> <p>Responsabilidad laboral (funciones)</p> <p>Modernidad de equipos administrativos</p> <p>Logro de objetivos municipales</p> <p>Servicio administrativo de calidad</p> <p>Calidad de atención al usuario</p>	
------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	------------------------------	-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	--



ANEXO 02

CONSENTIMIENTO INFORMADO

ID:

FECHA: / /

TÍTULO: LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA PÚBLICA Y SU INFLUENCIA EN EL DESEMPEÑO LABORAL DE LOS SERVIDORES PÚBLICOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE AMARILIS – HUÁNUCO 2023

OBJETIVO:

Determinar si la gestión administrativa pública influye en el desempeño laboral de los servidores públicos de la Municipalidad Distrital de Amarilis – Huánuco 2023.

INVESTIGADOR: FREDY FIDEL RPYMERO PAJUELO

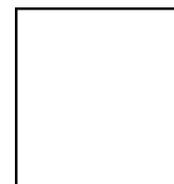
Consentimiento / Participación voluntaria

Acepto participar en el estudio: He leído la información proporcionada, o me ha sido leída. He tenido la oportunidad de preguntar dudas sobre ello y se me ha respondido satisfactoriamente. Consiento voluntariamente participar en este estudio y entiendo que tengo el derecho de retirarme en cualquier momento de la intervención (tratamiento) sin que me afecte de ninguna manera.

- Firmas del participante o responsable legal

Huella digital si el caso lo amerita

Firma del participante: _____



Firma del investigador responsable: _____

ANEXO 03
UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
HUÁNUCO – PERÚ



INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN - CUESTIONARIO

Pregunta	Si considero	Alguna veces	No considero
Consideras que debería llevarse a cabo el control preventivo al personal administrativo de las diferentes áreas de la Municipalidad Distrital de Amarilis, con el fin de cumplir con sus funciones correctamente y tener un mejor desempeño laboral.			
Consideras que debería llevarse a cabo el control recurrente al personal administrativo de las diferentes áreas de la Municipalidad Distrital de Amarilis, con el fin de cumplir con sus funciones correctamente y cumplir con la metas institucionales.			
Consideras que debería llevarse a cabo el control de retroalimentación al personal administrativo de las diferentes áreas de la Municipalidad Distrital de			

Amarilis, con el fin de cumplir con sus funciones correctamente y tener un mejor desempeño laboral.			
Consideras importante que se debe capacitar al personal administrativo con la finalidad de tenerlos actualizado referente a normas directivas y otros.			
Consideras importante que cada personal administrativo de las diferentes áreas debe capacitarse con el fin de estar especializado con las funciones que realiza dentro de las instalaciones de la Municipalidad Distrital de Amarilis			
Consideras importante que cada personal administrativo de las diferentes áreas debe capacitarse con el fin de brindar un servicio de calidad dentro de las instalaciones de la Municipalidad Distrital de Amarilis			
Consideras que el área de personal debe realizar periódicamente una evaluación con el fin de tener una distribución responsable de los recursos humanos y con ello brindar un servicio de calidad en la Municipalidad Distrital de Amarilis.			
Consideras que en el personal administrativo debe primar la responsabilidad laboral con el fin de brindar un servicio de calidad.			

<p>Consideras que, en las diferentes áreas de la Municipalidad Distrital de Amarilis, debe ser fundamental la modernidad en sus equipos administrativos con el fin de brindar un servicio de calidad.</p>			
<p>Consideras que en el personal administrativo debe primar la responsabilidad laboral con el fin de cumplir con los objetivos propuestos por la institución.</p>			
<p>Consideras que en el personal administrativo debe primar la responsabilidad laboral con el fin de un servicio administrativo de calidad al usuario dentro de la institución.</p>			
<p>Consideras que en el personal administrativo debe primar la responsabilidad laboral con el fin de brindar una calidad de atención al usuario al momento de realizar algún trámite dentro de su institución.</p>			



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
HUÁNUCO – PERÚ
ESCUELA DE POSGRADO



VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Nombre del experto: **JIMMY GROVER FLORES VIDAL**

Especialidad: **GESTION TECNOLOGICA EMPRESARIAL**

"Calificar con 1, 2, 3 o 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad"

DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
Monitoreo administrativo	Consideras que debería llevarse a cabo el control preventivo al personal administrativo de las diferentes áreas de la Municipalidad Distrital de Amarilis, con el fin de cumplir con sus funciones correctamente y tener un mejor desempeño laboral.	3	3	4	4
	Consideras que debería llevarse a cabo el control recurrente al personal administrativo de las diferentes áreas de la Municipalidad Distrital de Amarilis, con el fin de cumplir con sus funciones correctamente y cumplir con la metas institucionales.	4	4	4	3
	Consideras que debería llevarse a cabo el control de retroalimentación al personal administrativo de las diferentes áreas de la Municipalidad Distrital de Amarilis, con el fin de cumplir con sus funciones correctamente y tener un mejor desempeño laboral.	4	3	3	4
Capacitación laboral	Consideras importante que se debe capacitar al personal administrativo con la finalidad de tenerlos actualizado referente a normas directivas y otros.	3	4	4	3
	Consideras importante que cada personal administrativo de las diferentes áreas debe capacitarse con el fin de estar especializado con las funciones que realiza dentro de las instalaciones de la Municipalidad Distrital de Amarilis	4	3	4	3
	Consideras importante que cada personal administrativo de las diferentes áreas debe capacitarse con el fin de brindar un servicio de calidad dentro de las instalaciones de la Municipalidad Distrital de Amarilis	3	4	4	3
Calidad de servicio administrativo	Consideras que el área de personal debe realizar periódicamente una evaluación con el fin de tener una distribución responsable de los recursos humanos y con ello brindar un servicio de calidad en la Municipalidad Distrital de Amarilis.	4	4	4	3



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILO VALDIZÁN
HUÁNUCO – PERÚ

ESCUELA DE POSGRADO



	Consideras que en el personal administrativo debe primar la responsabilidad laboral con el fin de brindar un servicio de calidad.	4	4	4	4
	Consideras que, en las diferentes áreas de la Municipalidad Distrital de Amarilis, debe ser fundamental la modernidad en sus equipos administrativos con el fin de brindar un servicio de calidad.	4	4	4	4
Responsabilidad laboral	Consideras que en el personal administrativo debe primar la responsabilidad laboral con el fin de cumplir con los objetivos propuestos por la institución.	4	4	4	4
	Consideras que en el personal administrativo debe primar la responsabilidad laboral con el fin de un servicio administrativo de calidad al usuario dentro de la institución.	4	4	4	4
	Consideras que en el personal administrativo debe primar la responsabilidad laboral con el fin de brindar una calidad de atención al usuario al momento de realizar algún trámite dentro de su institución.	4	4	3	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO (X) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta? _____

DECISIÓN DEL EXPERTO: El instrumento debe ser aplicado: SI (X) NO ()


Firma y Sello del juez



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
HUÁNUCO – PERÚ
ESCUELA DE POSGRADO



VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Nombre del experto: **YESSICA LUZ SANTAMARIA PEREZ**

Especialidad: **MEDIO AMBIENTE**

"Calificar con 1, 2, 3 o 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad"

DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
Monitoreo administrativo	Consideras que debería llevarse a cabo el control preventivo al personal administrativo de las diferentes áreas de la Municipalidad Distrital de Amarilis, con el fin de cumplir con sus funciones correctamente y tener un mejor desempeño laboral.	3	3	4	4
	Consideras que debería llevarse a cabo el control recurrente al personal administrativo de las diferentes áreas de la Municipalidad Distrital de Amarilis, con el fin de cumplir con sus funciones correctamente y cumplir con la metas institucionales.	4	4	4	3
	Consideras que debería llevarse a cabo el control de retroalimentación al personal administrativo de las diferentes áreas de la Municipalidad Distrital de Amarilis, con el fin de cumplir con sus funciones correctamente y tener un mejor desempeño laboral.	4	3	3	4
Capacitación laboral	Consideras importante que se debe capacitar al personal administrativo con la finalidad de tenerlos actualizado referente a normas directivas y otros.	3	4	4	3
	Consideras importante que cada personal administrativo de las diferentes áreas debe capacitarse con el fin de estar especializado con las funciones que realiza dentro de las instalaciones de la Municipalidad Distrital de Amarilis	4	3	4	3
	Consideras importante que cada personal administrativo de las diferentes áreas debe capacitarse con el fin de brindar un servicio de calidad dentro de las instalaciones de la Municipalidad Distrital de Amarilis	3	4	4	3
Calidad de servicio administrativo	Consideras que el área de personal debe realizar periódicamente una evaluación con el fin de tener una distribución responsable de los recursos humanos y con ello brindar un servicio de calidad en la Municipalidad Distrital de Amarilis.	4	4	4	3



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
HUÁNUCO – PERÚ



ESCUELA DE POSGRADO

	Consideras que en el personal administrativo debe primar la responsabilidad laboral con el fin de brindar un servicio de calidad.	4	4	4	4
	Consideras que, en las diferentes áreas de la Municipalidad Distrital de Amarilis, debe ser fundamental la modernidad en sus equipos administrativos con el fin de brindar un servicio de calidad.	4	4	4	4
Responsabilidad laboral	Consideras que en el personal administrativo debe primar la responsabilidad laboral con el fin de cumplir con los objetivos propuestos por la institución.	4	4	4	4
	Consideras que en el personal administrativo debe primar la responsabilidad laboral con el fin de un servicio administrativo de calidad al usuario dentro de la institución.	4	4	4	4
	Consideras que en el personal administrativo debe primar la responsabilidad laboral con el fin de brindar una calidad de atención al usuario al momento de realizar algún trámite dentro de su institución.	4	4	3	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO (X) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta? _____

DECISIÓN DEL EXPERTO: El instrumento debe ser aplicado: SI (X) NO ()

Firma y Sello del juez



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
HUÁNUCO – PERÚ

ESCUELA DE POSGRADO



VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Nombre del experto: **ALEX MERLO TARAZONA CHAMORRO**

Especialidad: **GERENCIA PÚBLICA**

"Calificar con 1, 2, 3 o 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad"

DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
Monitoreo administrativo	Consideras que debería llevarse a cabo el control preventivo al personal administrativo de las diferentes áreas de la Municipalidad Distrital de Amarilis, con el fin de cumplir con sus funciones correctamente y tener un mejor desempeño laboral.	3	3	4	4
	Consideras que debería llevarse a cabo el control recurrente al personal administrativo de las diferentes áreas de la Municipalidad Distrital de Amarilis, con el fin de cumplir con sus funciones correctamente y cumplir con la metas institucionales.	4	4	4	3
	Consideras que debería llevarse a cabo el control de retroalimentación al personal administrativo de las diferentes áreas de la Municipalidad Distrital de Amarilis, con el fin de cumplir con sus funciones correctamente y tener un mejor desempeño laboral.	4	3	3	4
Capacitación laboral	Consideras importante que se debe capacitar al personal administrativo con la finalidad de tenerlos actualizado referente a normas directivas y otros.	3	4	4	3
	Consideras importante que cada personal administrativo de las diferentes áreas debe capacitarse con el fin de estar especializado con las funciones que realiza dentro de las instalaciones de la Municipalidad Distrital de Amarilis	4	3	4	3
	Consideras importante que cada personal administrativo de las diferentes áreas debe capacitarse con el fin de brindar un servicio de calidad dentro de las instalaciones de la Municipalidad Distrital de Amarilis	3	4	4	3
Calidad de servicio administrativo	Consideras que el área de personal debe realizar periódicamente una evaluación con el fin de tener una distribución responsable de los recursos humanos y con ello brindar un servicio de calidad en la Municipalidad Distrital de Amarilis.	4	4	4	3



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
HUÁNUCO – PERÚ

ESCUELA DE POSGRADO



	Consideras que en el personal administrativo debe primar la responsabilidad laboral con el fin de brindar un servicio de calidad.	4	4	4	4
	Consideras que, en las diferentes áreas de la Municipalidad Distrital de Amarilis, debe ser fundamental la modernidad en sus equipos administrativos con el fin de brindar un servicio de calidad.	4	4	4	4
Responsabilidad laboral	Consideras que en el personal administrativo debe primar la responsabilidad laboral con el fin de cumplir con los objetivos propuestos por la institución.	4	4	4	4
	Consideras que en el personal administrativo debe primar la responsabilidad laboral con el fin de un servicio administrativo de calidad al usuario dentro de la institución.	4	4	4	4
	Consideras que en el personal administrativo debe primar la responsabilidad laboral con el fin de brindar una calidad de atención al usuario al momento de realizar algún trámite dentro de su institución.	4	4	3	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO (X) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta? _____

DECISIÓN DEL EXPERTO: El instrumento debe ser aplicado: SI (X) NO ()

Firma y Sello del juez



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
HUÁNUCO – PERÚ
ESCUELA DE POSGRADO



VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Nombre del experto: **ANDY W. CHAMOLI FALCON** Especialidad: **GESTION EMPRESARIAL**

"Calificar con 1, 2, 3 o 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad"

DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
Monitoreo administrativo	Consideras que debería llevarse a cabo el control preventivo al personal administrativo de las diferentes áreas de la Municipalidad Distrital de Amarilis, con el fin de cumplir con sus funciones correctamente y tener un mejor desempeño laboral.	3	3	4	4
	Consideras que debería llevarse a cabo el control recurrente al personal administrativo de las diferentes áreas de la Municipalidad Distrital de Amarilis, con el fin de cumplir con sus funciones correctamente y cumplir con la metas institucionales.	4	4	4	3
	Consideras que debería llevarse a cabo el control de retroalimentación al personal administrativo de las diferentes áreas de la Municipalidad Distrital de Amarilis, con el fin de cumplir con sus funciones correctamente y tener un mejor desempeño laboral.	4	3	3	4
Capacitación laboral	Consideras importante que se debe capacitar al personal administrativo con la finalidad de tenerlos actualizado referente a normas directivas y otros.	3	4	4	3
	Consideras importante que cada personal administrativo de las diferentes áreas debe capacitarse con el fin de estar especializado con las funciones que realiza dentro de las instalaciones de la Municipalidad Distrital de Amarilis	4	3	4	3
	Consideras importante que cada personal administrativo de las diferentes áreas debe capacitarse con el fin de brindar un servicio de calidad dentro de las instalaciones de la Municipalidad Distrital de Amarilis	3	4	4	3
Calidad de servicio administrativo	Consideras que el área de personal debe realizar periódicamente una evaluación con el fin de tener una distribución responsable de los recursos humanos y con ello brindar un servicio de calidad en la Municipalidad Distrital de Amarilis.	4	4	4	3



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
HUÁNUCO – PERÚ

ESCUELA DE POSGRADO



	Consideras que en el personal administrativo debe primar la responsabilidad laboral con el fin de brindar un servicio de calidad.	4	4	4	4
	Consideras que, en las diferentes áreas de la Municipalidad Distrital de Amarilis, debe ser fundamental la modernidad en sus equipos administrativos con el fin de brindar un servicio de calidad.	4	4	4	4
Responsabilidad laboral	Consideras que en el personal administrativo debe primar la responsabilidad laboral con el fin de cumplir con los objetivos propuestos por la institución.	4	4	4	4
	Consideras que en el personal administrativo debe primar la responsabilidad laboral con el fin de un servicio administrativo de calidad al usuario dentro de la institución.	4	4	4	4
	Consideras que en el personal administrativo debe primar la responsabilidad laboral con el fin de brindar una calidad de atención al usuario al momento de realizar algún trámite dentro de su institución.	4	4	3	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO (X) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta? _____

DECISIÓN DEL EXPERTO: El instrumento debe ser aplicado: SI (X) NO ()


Firma y Sello del juez



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
HUÁNUCO – PERÚ

ESCUELA DE POSGRADO



VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

Nombre del experto: **JOHNY PRUDENCIO JACHA ROJAS** Especialidad: **GERENCIA DE SISTEMAS Y TECNOLOGÍAS DE INFORMACIÓN**

"Calificar con 1, 2, 3 o 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad"

DIMENSIÓN	ÍTEM	RELEVANCIA	COHERENCIA	SUFICIENCIA	CLARIDAD
Monitoreo administrativo	Consideras que debería llevarse a cabo el control preventivo al personal administrativo de las diferentes áreas de la Municipalidad Distrital de Amarilis, con el fin de cumplir con sus funciones correctamente y tener un mejor desempeño laboral.	3	3	4	4
	Consideras que debería llevarse a cabo el control recurrente al personal administrativo de las diferentes áreas de la Municipalidad Distrital de Amarilis, con el fin de cumplir con sus funciones correctamente y cumplir con la metas institucionales.	4	4	4	3
	Consideras que debería llevarse a cabo el control de retroalimentación al personal administrativo de las diferentes áreas de la Municipalidad Distrital de Amarilis, con el fin de cumplir con sus funciones correctamente y tener un mejor desempeño laboral.	4	3	3	4
Capacitación laboral	Consideras importante que se debe capacitar al personal administrativo con la finalidad de tenerlos actualizado referente a normas directivas y otros.	3	4	4	3
	Consideras importante que cada personal administrativo de las diferentes áreas debe capacitarse con el fin de estar especializado con las funciones que realiza dentro de las instalaciones de la Municipalidad Distrital de Amarilis	4	3	4	3
	Consideras importante que cada personal administrativo de las diferentes áreas debe capacitarse con el fin de brindar un servicio de calidad dentro de las instalaciones de la Municipalidad Distrital de Amarilis	3	4	4	3
Calidad de servicio administrativo	Consideras que el área de personal debe realizar periódicamente una evaluación con el fin de tener una distribución responsable de los recursos humanos y con ello brindar un servicio de calidad en la Municipalidad Distrital de Amarilis.	4	4	4	3



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN
HUÁNUCO – PERÚ

ESCUELA DE POSGRADO



	Consideras que en el personal administrativo debe primar la responsabilidad laboral con el fin de brindar un servicio de calidad.	4	4	4	4
	Consideras que, en las diferentes áreas de la Municipalidad Distrital de Amarilis, debe ser fundamental la modernidad en sus equipos administrativos con el fin de brindar un servicio de calidad.	4	4	4	4
Responsabilidad laboral	Consideras que en el personal administrativo debe primar la responsabilidad laboral con el fin de cumplir con los objetivos propuestos por la institución.	4	4	4	4
	Consideras que en el personal administrativo debe primar la responsabilidad laboral con el fin de un servicio administrativo de calidad al usuario dentro de la institución.	4	4	4	4
	Consideras que en el personal administrativo debe primar la responsabilidad laboral con el fin de brindar una calidad de atención al usuario al momento de realizar algún trámite dentro de su institución.	4	4	3	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI () NO (X) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta? _____

DECISIÓN DEL EXPERTO: El instrumento debe ser aplicado: SI (X) NO ()


 Mg. Johnny P. Jacho Rojas
 Firma y Sello del juez

NOTA BIOGRÁFICA

Fredy F Romero Pajuelo, cursó estudios de nivel primario en la Gran Unidad Escolar Leoncio Prado de la ciudad de Huánuco, Curso estudios de nivel secundarios en la Gran Unidad Escolar Leoncio Prado de la ciudad de Huánuco.

Ingresó a la Universidad De Huánuco, obteniendo el título de Obstetra. Posterior a ello concluyo sus estudios de Maestría en Gerencia Pública en la Universidad Hermilio Valdizán de Huánuco.

En el año 2007 inició sus labores como Obstetra con COP 14973 en el centro de Salud Aparicio Pomares de Huánuco hasta al 2010, en 2011 laboró en el CLAS Aucayacu desempeñándome en mis labores asistenciales como obstetra en la provincia de Leoncio Prado, en el 2014 laboró en el INEI desempeñándome en el cargo Coordinador Líder en los proyectos de Evaluación Docente en la parte logística de la realización de las pruebas nacionales en el departamento de Huánuco al 2019 y en el 2020 laboró para el Ministerio de Educación realizando labores de Monitor supervisando y monitoreando el estricto cumplimiento de los protocolos establecidos en las normativas vigentes de los concursos de docentes para el nombramiento, ascenso y ocupar cargos directivos, hasta el 2023 en el departamento de Huánuco.



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

UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN

HUÁNUCO - PERÚ

LICENCIADA CON RESOLUCIÓN DEL CONSEJO DIRECTIVO N° 099-2019-SUNEDU/CD
ESCUELA DE POSGRADO



ACTA DE DEFENSA DE TESIS PARA OPTAR EL GRADO DE MAESTRO

En la Plataforma Microsoft Teams de la Escuela de Posgrado, siendo las 13:00 horas, del día lunes 08 DE ENERO DE 2024 ante los Jurados de Tesis constituido por los siguientes docentes:

Dr. Pedro David CORDOVA TRUJILLO	Presidente
Dr. Hamilton ESTACIO FLORES	Secretario
Dr. Hanonver Jonathan DIAZ JORGE	Vocal
Asesor (a) de tesis: Mg. Sofía CHIA ESTACIO (Resolución N° 03005-2021-UNHEVAL/EPG-D)	

El aspirante al Grado de Maestro en Gerencia Pública, Don Fredy Fidel ROMERO PAJUELO.

Procedió al acto de Defensa:

Con la exposición de la Tesis titulado: "LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA PÚBLICA Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE AMARILIS - HUÁNUCO".

Respondiendo las preguntas formuladas por los miembros del Jurado.

Concluido el acto de defensa, cada miembro del Jurado procedió a la evaluación del aspirante al Grado de Maestro, teniendo presente los criterios siguientes:

- Presentación personal.
- Exposición: el problema a resolver, hipótesis, objetivos, resultados, conclusiones, los aportes, contribución a la ciencia y/o solución a un problema social y recomendaciones.
- Grado de convicción y sustento bibliográfico utilizados para las respuestas a las interrogantes del Jurado.
- Dicción y dominio de escenario.

Así mismo, el Jurado plantea a la tesis **las observaciones** siguientes:

Obteniendo en consecuencia el Maestría la Nota de *Diecisiete* (*17*)
Equivalente a *Muy Bueno*, por lo que se declara *Aprobado*

(Aprobado o desaprobado)

Los miembros del Jurado firman el presente ACTA en señal de conformidad, en Huánuco, siendo las *14:00* horas del día lunes 08 DE ENERO DE 2024.

.....
PRESIDENTE
DNI N° *22465710*

.....
SECRETARIO
DNI N° *22520884*

.....
VOCAL
DNI N° *41971151*

Legenda:
19 a 20: Excelente
17 a 18: Muy Bueno
14 a 16: Bueno

(Resolución N° 00007-2023-UNHEVAL/EPG)



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN



ESCUELA DE POSGRADO

**CONSTANCIA DE SIMILITUD N° 125-2023-SOFTWARE
ANTIPLAGIO TURNITIN-UNHEVAL-EPG**

La Directora de la Escuela de Posgrado, emite la presente *CONSTANCIA DE SIMILITUD*, aplicando el software *TURNITIN*, el cual reporta un **20%** de similitud, correspondiente al interesado **Fredy Fidel ROMERO PAJUELO**, de la tesis titulada: **LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA PÚBLICA Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRICTAL DE AMARILIS - HUÁNUCO**, cuya asesora es la Mg. Sofia CHIA ESTACIO; por consiguiente.

SE DECLARA APTO

Se expide la presente, para los trámites pertinentes.

Cayhuayna, 29 de diciembre de 2023.



Dra. Digna Amabilia Manrique de Lara Suarez
DIRECTORA DE LA ESCUELA DE POSGRADO
UNHEVAL

NOMBRE DEL TRABAJO

**LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA PÚBLICA
Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA MUN
ICIPALIDAD DISTRITAL DE AMARILIS - H
UÁNUCO**

AUTOR

FREDY FIDEL ROMERO PAJUELO

RECUENTO DE PALABRAS

11600 Words

RECUENTO DE CARACTERES

64687 Characters

RECUENTO DE PÁGINAS

54 Pages

TAMAÑO DEL ARCHIVO

1.2MB

FECHA DE ENTREGA

Dec 29, 2023 3:53 PM GMT-5

FECHA DEL INFORME

Dec 29, 2023 3:54 PM GMT-5

● 20% de similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base

- 19% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 12% Base de datos de trabajos entregados
- 0% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Cros

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Coincidencia baja (menos de 15 palabras)
- Material citado



AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DIGITAL Y DECLARACIÓN JURADA DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR UN GRADO ACADÉMICO O TÍTULO PROFESIONAL

1. Autorización de Publicación: (Marque con una "X")

Pregrado		Segunda Especialidad		Posgrado:	Maestría	X	Doctorado	
-----------------	--	-----------------------------	--	------------------	----------	---	-----------	--

Pregrado (tal y como está registrado en **SUNEDU**)

Facultad	
Escuela Profesional	
Carrera Profesional	
Grado que otorga	
Título que otorga	

Segunda especialidad (tal y como está registrado en **SUNEDU**)

Facultad	
Nombre del programa	
Título que Otorga	

Posgrado (tal y como está registrado en **SUNEDU**)

Nombre del Programa de estudio	GERENCIA PUBLICA
Grado que otorga	MAESTRO EN GERENCIA PUBLICA

2. Datos del Autor(es): (Ingrese todos los datos requeridos completos)

Apellidos y Nombres:	ROMERO PAJUELO FREDY FIDEL							
Tipo de Documento:	DNI	<input checked="" type="checkbox"/>	Pasaporte	<input type="checkbox"/>	C.E.	<input type="checkbox"/>	Nro. de Celular:	951354930
Nro. de Documento:	22480644				Correo Electrónico:	FREDYROMEROP112@GMAIL.COM		

Apellidos y Nombres:								
Tipo de Documento:	DNI	<input type="checkbox"/>	Pasaporte	<input type="checkbox"/>	C.E.	<input type="checkbox"/>	Nro. de Celular:	
Nro. de Documento:					Correo Electrónico:			

Apellidos y Nombres:								
Tipo de Documento:	DNI	<input type="checkbox"/>	Pasaporte	<input type="checkbox"/>	C.E.	<input type="checkbox"/>	Nro. de Celular:	
Nro. de Documento:					Correo Electrónico:			

3. Datos del Asesor: (Ingrese todos los datos requeridos completos según DNI, no es necesario indicar el Grado Académico del Asesor)

¿El Trabajo de Investigación cuenta con un Asesor?: (marque con una "X" en el recuadro del costado, según corresponda)								SI	X	NO	
Apellidos y Nombres:	CHIA ESTACIO SOFIA					ORCID ID:	0009-0004-5968-159X				
Tipo de Documento:	DNI	<input checked="" type="checkbox"/>	Pasaporte	<input type="checkbox"/>	C.E.	<input type="checkbox"/>	Nro. de documento:	22502957			

4. Datos del Jurado calificador: (Ingrese solamente los Apellidos y Nombres completos según DNI, no es necesario indicar el Grado Académico del Jurado)

Presidente:	CORDOVA TRUJILLO PEDRO DAVID
Secretario:	ESTACIO FLORES HAMILTON
Vocal:	DIAZ JORGE HANONVER JONATHAN
Vocal:	
Vocal:	
Accesitario	


5. Declaración Jurada: (Ingrese todos los **datos** requeridos **completos**)

a) Soy Autor (a) (es) del Trabajo de Investigación Titulado: (Ingrese el título tal y como está registrado en el Acta de Sustentación)
LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA PÚBLICA Y EL DESEMPEÑO LABORAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE AMARILIS - HUANUCO
b) El Trabajo de Investigación fue sustentado para optar el Grado Académico o Título Profesional de: (tal y como está registrado en SUNEDU)
MAESTRO EN GERENCIA PUBLICA
c) El Trabajo de investigación no contiene plagio (ninguna frase completa o párrafo del documento corresponde a otro autor sin haber sido citado previamente), ni total ni parcial, para lo cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias.
d) El trabajo de investigación presentado no atenta contra derechos de terceros.
e) El trabajo de investigación no ha sido publicado, ni presentado anteriormente para obtener algún Grado Académico o Título profesional.
f) Los datos presentados en los resultados (tablas, gráficos, textos) no han sido falsificados, ni presentados sin citar la fuente.
g) Los archivos digitales que entrego contienen la versión final del documento sustentado y aprobado por el jurado.
h) Por lo expuesto, mediante la presente asumo frente a la Universidad Nacional Hermilio Valdizán (en adelante LA UNIVERSIDAD), cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido del Trabajo de Investigación, así como por los derechos de la obra y/o invención presentada. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y frente a terceros de cualquier daño que pudiera ocasionar a LA UNIVERSIDAD o a terceros, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar causas en la tesis presentada, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello. Asimismo, por la presente me comprometo a asumir además todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para LA UNIVERSIDAD en favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido del trabajo de investigación. De identificarse fraude, piratería, plagio, falsificación o que el trabajo haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Nacional Hermilio Valdizán.

6. Datos del Documento Digital a Publicar: (Ingrese todos los **datos** requeridos **completos**)

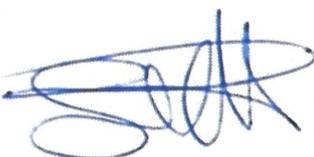
Ingrese solo el año en el que sustentó su Trabajo de Investigación: (Verifique la Información en el Acta de Sustentación)			2024	
Modalidad de obtención del Grado Académico o Título Profesional: (Marque con X según Ley Universitaria con la que inició sus estudios)	Tesis	X	Tesis Formato Artículo	
	Trabajo de Investigación		Trabajo de Suficiencia Profesional	
	Trabajo Académico		Otros (especifique modalidad)	
Palabras Clave: (solo se requieren 3 palabras)	SERVIDORES PÚBLICOS	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	DESEMPEÑO LABORAL	
Tipo de Acceso: (Marque con X según corresponda)	Acceso Abierto		Condición Cerrada (*)	X
	Con Periodo de Embargo (*)		Fecha de Fin de Embargo:	
¿El Trabajo de Investigación, fue realizado en el marco de una Agencia Patrocinadora? (ya sea por financiamientos de proyectos, esquema financiero, beca, subvención u otras; marcar con una "X" en el recuadro del costado según corresponda):	SI		NO	X
Información de la Agencia Patrocinadora:				

El trabajo de investigación en digital y físico tienen los mismos registros del presente documento como son: Denominación del programa Académico, Denominación del Grado Académico o Título profesional, Nombres y Apellidos del autor, Asesor y Jurado calificador tal y como figura en el Documento de Identidad, Título completo del Trabajo de Investigación y Modalidad de Obtención del Grado Académico o Título Profesional según la Ley Universitaria con la que se inició los estudios.



7. Autorización de Publicación Digital:

A través de la presente. Autorizo de manera gratuita a la Universidad Nacional Hermilio Valdizán a publicar la versión electrónica de este Trabajo de Investigación en su Biblioteca Virtual, Portal Web, Repositorio Institucional y Base de Datos académica, por plazo indefinido, consintiendo que con dicha autorización cualquier tercero podrá acceder a dichas páginas de manera gratuita pudiendo revisarla, imprimirla o grabarla siempre y cuando se respete la autoría y sea citada correctamente. Se autoriza cambiar el contenido de forma, más no de fondo, para propósitos de estandarización de formatos, como también establecer los metadatos correspondientes.

Firma:			
Apellidos y Nombres:	ROMERO PAJUELO FREDY FIDEL		Huella Digital
DNI:	22480644		
Firma:			
Apellidos y Nombres:			Huella Digital
DNI:			
Firma:			
Apellidos y Nombres:			Huella Digital
DNI:			
Fecha: 08/02/2024			

Nota:

- ✓ No modificar los textos preestablecidos, conservar la estructura del documento.
- ✓ Marque con una **X** en el recuadro que corresponde.
- ✓ Llenar este formato de forma digital, con tipo de letra **calibri**, **tamaño de fuente 09**, manteniendo la alineación del texto que observa en el modelo, sin errores gramaticales (*recuerde las mayúsculas también se tildan si corresponde*).
- ✓ La información que escriba en este formato debe coincidir con la información registrada en los demás archivos y/o formatos que presente, tales como: DNI, Acta de Sustentación, Trabajo de Investigación (PDF) y Declaración Jurada.
- ✓ Cada uno de los datos requeridos en este formato, es de carácter obligatorio según corresponda.