

**UNIVERSIDAD NACIONAL
INTERCULTURAL DE LA SELVA CENTRAL
JUAN SANTOS ATAHUALPA**



**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS
INTERNACIONALES**

**TÍTULO
LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INCIDENCIA EN EL
POSICIONAMIENTO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE RIO
NEGRO - 2025**

**TESIS
Para optar el título profesional de:
Licenciado en Administración de Negocios Internacionales**

**AUTOR:
Bach. Midaly Amilda Taipe Campos**

**ASESOR:
Dr. Julio Cesar Mariños Alfaro**

**Chanchamayo – Perú
2026**

AGRADECIMIENTO

Dedico esta tesis a mis padres, quienes han sido los pilares fundamentales en mi vida profesional, ya que cuidaron de mí durante todo mi proceso de formación. Cada consejo y cada sacrificio hicieron que todo valiera la pena, por lo cual les estoy profundamente agradecido.

LA Autora

DEDICATORIA

En primer lugar, agradezco a Dios por darme sabiduría y entendimiento, en segundo lugar, a mi casa de estudios “**UNIVERSIDAD NACIONAL JUAN SANTOS ATAHUALPA**”, por convertirse en el espacio para formarme profesionalmente y en especial a los docentes, quienes me brindaron sus conocimientos para concluir esta carrera y proyectarme como una gran profesional.

RESUMEN

El objetivo general de la investigación fue “determinar el grado de relación de la Gestión Administrativa en el Posicionamiento de la Municipalidad Distrital de Río Negro – 2025”. Este estudio, se busca establecer una existencia articulada que sea de municipio y de usuario-poblador, en la cual la institución tenga un papel directo y positivo, o sea desde su gestión administrativa, y donde el usuario local esté totalmente satisfecho. Esto se logra a través del programa estadístico. “Excel o SPSS”, se comprobará la hipótesis general y las específicas, lo cual facilitará el esclarecimiento de problemas específicos y diversos que se hallan en la investigación efectuada. Esto muestra un hecho concreto de la entidad y ofrece ciertas orientaciones para que los ciudadanos se involucren con todos de manera coordinada y tengan la posibilidad de analizar las variadas gestiones que realizan. Los empleados y los usuarios del distrito de Río Negro colaboran en este estudio, que incluye 96 usuarios en total de la población muestreada, ya que se hace referencia a ellos en la prueba de hipótesis. Por lo tanto, se deduce que la implementación de la Gestión Administrativa y el Posicionamiento aumenta la relevancia en la relación de las variables, ya que se determina en un 0,951%, lo que sugiere una correlación favorable. Por consiguiente, concluimos que la hipótesis alterna es correcta, evidenciando que hay una relación directa entre la “Gestión Administrativa” y el Posicionamiento de la Municipalidad Distrital de Río Negro siendo un resultado significativo. El estudio también se basa en un enfoque correlacional con cohesión y unidad, que incluye a los sistemas administrativos. Asimismo, empleé la técnica de la encuesta para los trabajadores y los usuarios. Esto posibilitó determinar que existe articulación, además de que se ve afectada la satisfacción del usuario del distrito de Río Negro mediante una gestión apropiada por parte de su entidad municipal, la cual desarrollará un plan que tratará todo lo vinculado con el desarrollo y el crecimiento de su distrito y, especialmente, con la postura de la municipalidad ante sus ciudadanos.

Palabra clave: Gestión Administrativa, Incidencia, Posicionamiento, Municipalidad
Distrital de Rio Negro.

ABSTRACT

The general objective of the research was “to assess the extent of the relationship between Administrative Management and the Positioning of the District Municipality of Rio Negro – 2025”. This research specifically targets the key goal of identifying a cohesive relationship between the municipality and the local user-inhabitant, characterized by a direct and positive interaction fostered by the institution's administrative management, resulting in complete satisfaction from the users in the area; utilizing the statistical tools "Excel or SPSS" for análisis, Se prueba el examen de las hipótesis generales y de las hipótesis específicas, permitiendo esclarecer problemáticas específicas y diversas observadas y encontradas en la investigación realizada, dejando una realidad tangible que tiene esta unidad y que sirve de guía para que la población se involucre en la articulación con todos y pueda observar los diversos esfuerzos que realizan, tanto el personal involucrado en este estudio como los usuarios, who constitute 50% of the total sampled population, because it is mentioned in the hypothesis test, so it is concluded that the application of Administrative Management and Positioning improves the correlation coefficient between the variables since it is 0.951% which means that it has a positive correlation, to which we conclude that the alternative hypothesis is accepted, demonstrating that Administrative Management has a direct and significant correlation with the Positioning of the District Municipality of Rio Negro. En este trabajo de investigación están absortos los trabajadores y usuarios de la zona rionegrina, quienes representan el medio cien por ciento del total del muestreo; también tiene un nivel de correlación con coherencia y comunalidad cuando se trata de sistemas administrativos, al mismo tiempo que utilizo una técnica de encuesta para cualquiera de los usuarios; permite establecer que existe una articulación, incidiendo en la satisfacción de los usuarios del distrito de Río Negro, con una buena gestión administrativa en la autoridad municipal, que desarrollará un plan con todo lo relacionado con el crecimiento y desarrollo de su distrito, y en especial con la posición del municipio en relación a su población..

Keyword: Administrative Management, Advocacy, Positioning, District Municipality of Rio Negro.

INTRODUCCIÓN

Hoy en día, la población global exige más resultados a las entidades gubernamentales con respecto al empleo de los recursos estatales. Para que la entidad pública funcione correctamente, es esencial la gestión administrativa, pues dirige y mejora la utilización de los recursos del estado para cubrir las necesidades internas. y externas como es el Posicionamiento de la Municipalidad Distrital de Rio Negro en la población del distrito.

Rivera Santiago, Humberto (2022), Indica que la ineficiencia del gobierno y la excesiva burocracia del sector público en América Latina generan descontento entre los usuarios, lo que se demuestra a través de las denuncias interpuestas por estos ante las instituciones pertinentes. Por ende, es esencial que los organismos de control realicen acciones de supervisión y fiscalización de manera regular con el objetivo de optimizar el desempeño de las entidades públicas.

Pérez Naufel, Juan M. (2023) afirma que los países de Panamá, Jamaica, Ecuador y Chile Paraguay y Uruguay presentan progresos favorables en la satisfacción de los ciudadanos con respecto a los servicios públicos que facilitan las actividades empresariales: el promedio regional sube de 4,6 en 2015 a 4,18, con un mínimo de 4,18.

El aumento en esos países se ha producido porque han estudiado las razones por las que las entidades públicas no pueden ofrecer a los usuarios servicios de calidad alta. Esto permitió a diferentes países mejorar sus políticas de calidad en diferentes industrias y aplicar estrategias efectivas para superar las expectativas de los usuarios. Sin embargo, Panamá no ha registrado un aumento; simplemente ha mantenido su clasificación.

Según McGregor y Argyris. (2021), En el sector público de Ecuador, es responsable de fortalecer los procesos administrativos a través de mecanismos de control; sin embargo, muchas entidades estatales no efectúan un control eficaz sobre el trabajo que hacen los colaboradores públicos. Esto provoca que las solicitudes sociales y los trámites de los usuarios no sean atendidos a tiempo, lo cual lleva al usuario a presentar su queja o denuncia ante las entidades pertinentes.

Según el estudio se plantearon las siguientes interrogantes generales: ¿Cuál es el grado de relaciones de gestión administrativa en la ubicación del municipio del distrito de Rio Negro - 2025? y preguntas específicas: “¿Cuál es el nivel de condiciones de planificación?, en la

diversificación de áreas administrativas de la Municipalidad Distrital de Río Negro – 2025?”, “¿Cuál es el nivel de correlación de la organización en el posicionamiento de la Municipalidad Distrital de Río Negro – 2025?”, ¿Cuál es el nivel de correlación entre el liderazgo en los factores sociales en el municipio del distrito de Río Negro - 2025? ¿Cuál es el nivel de control de satisfacción de los usuarios en el Municipio del Distrito de Río Negro - 2025?

El objetivo principal del estudio fue determinar la relación entre la gestión administrativa y la ubicación del municipio del distrito de Río Negro - 2025. Asimismo, se definieron los siguientes objetivos específicos: Examinar el grado de coherencia entre la planificación en la diversificación de los territorios administrativos en el municipio del distrito de Río Negro - 2025, demostrar el nivel de relación entre la organización en el Distrito 2 de Río Negro, la ubicación del Distrito. Inferir la relación nivel de gestión y factores sociales en el Municipio del Distrito de Río Negro - 2025, muestran el nivel de la relación de control y satisfacción de los usuarios en el Municipio del Distrito de Río Negro - 2025. La gestión administrativa es fundamental para el posicionamiento del municipio, ya que de ella dependen la eficiencia de los servicios, la transparencia en el uso de los recursos y la confianza de los ciudadanos.

Una gestión administrativa eficaz, que incluye una buena planificación, organización, gestión y control, permite al municipio alcanzar sus objetivos y con ello mejorar su imagen y reputación. La gestión administrativa municipal se refiere al conjunto de procesos y actividades que emprende el municipio del Condado de Río Negro para gestionar sus recursos y servicios, mientras que el posicionamiento municipal se refiere a la imagen y reputación del municipio frente a la ciudadanía y otros actores relevantes. Una gestión administrativa eficiente y transparente contribuye a un buen posicionamiento, ya que genera confianza y credibilidad en la institución. (Chavarry-Becerra et al., 2026).

ÍNDICE

AGRADECIMIENTO	ii
DEDICATORIA	iii
RESUMEN	iv
ABSTRACT.....	vi
INTRODUCCIÓN	vii
ÍNDICE	ix
CAPÍTULO I	15
PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	15
1.1 Identificación y determinación del problema.....	15
1.2 Formulación del problema general y específico	17
1.2.1 Problema General.....	17
1.2.2 Problema Específicos.....	17
1.3 Objetivos	18
1.3.1 Objetivo General.....	18
1.3.2 Objetivos Específicos.....	18
1.4 Hipótesis.....	18
1.4.1 Hipótesis general.....	18
1.4.2 Hipótesis Específicas	18
1.5 Justificación del problema.....	19
1.5.1 Justificación Teórica	19
1.5.2 Justificación Practica	19
1.6 Limitaciones de la Investigación.....	19
CAPÍTULO II	20

MARCO TEÓRICOS	20
2.1. Antecedentes	20
2.2. Bases teóricas	26
2.2.1. Gestión Administrativa	26
2.2.2. Planificación	27
2.2.3. Organización	28
2.2.4. Dirección.....	30
2.2.5. Control	31
2.2.6. Posicionamiento	33
2.2.7. Diversificación de Áreas Administrativas	34
2.2.8. Posición del Municipio	35
2.2.9. Factores sociales	36
2.2.10. Satisfacción del Usuario	38
2.2.11. Gestión Municipal.....	38
2.3. Bases Conceptuales	43
2.4. Bases Epistemológicas	46
CAPÍTULO III.....	47
METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN	47
3.1. Ámbito.....	47
3.2. Nivel, tipo y diseño de investigación	47
3.2.1. Nivel.....	47
3.2.2. Tipo	47
3.2.3. Diseño	48
3.3. Población y selección de la muestra.....	48
3.3.1. Población.....	48

3.3.2. Muestra	49
3.4. Procedimientos, técnicas e instrumentos de recolección de datos.	51
3.4.1. Técnicas	51
3.4.2. Instrumentos.....	52
3.5. Análisis estadístico	52
3.6. Consideraciones éticas.	53
CAPITULO V.....	55
RESULTADOS Y DISCUSIÓN	55
4.1. Presentación, análisis e interpretación de resultados	55
4.2. Prueba de hipótesis.....	80
4.3. Discusión de resultados.....	83
CONCLUSIONES	88
RECOMENDACIONES	89
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	90
ANEXOS.....	93
MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	97

LISTA DE TABLAS

Tabla 1 Considera Ud, que la Programación anual, está planificado para brindar un servicio de calidad para el distrito	55
Tabla 2 Considera Ud, que la Aplicación de normas, son actuales o vigentes hechos en la realidad del distrito	56
Tabla 3 Considera Ud, que las Diversas actividades, es lo suficiente para mejorar o satisfacer las necesidades	57
Tabla 4 Considera Ud, que el Trabajo es eficiente, por parte de los funcionarios para mejorar el distrito	58
Tabla 5 Considera Ud, que el Trabajo en equipo, de las gerencias tiene resultados en mejorar los servicios que brinda a la sociedad por parte de la municipalidad.....	59
Tabla 6 Considera Ud, que el Trabajo individual, es mejor para brindar un servicio en la sociedad por parte de la municipalidad.....	60
Tabla 7 Considera Ud, que la Conducción de la Organización es lo perfecto en términos de gestión institucional para mejorar el distrito	61
Tabla 8 Considera Ud, que el Cumplimiento de metas, es lo más eficiente para la mejora del distrito	62
Tabla 9 Considera Ud, que la Toma de decisiones, por parte de los funcionarios es lo más correctos para mejorar el distrito	63
Tabla 10 Considera Ud, que la Evaluación de resultados, en gestión es lo más claro por parte de las autoridades ediles en beneficio del distrito.....	64
Tabla 11 Considera Ud, que la Ejecución de planes, de mejora para el distrito es lo más rápido en su ejecución.....	65
Tabla 12 Considera Ud, que la Supervisión de procesos, de gestión en beneficio del distrito es lo correcto	66
Tabla 13 Considera Ud, que el Entorno comercial, del distrito debería ser mejorado y ordenado.....	67

S

Tabla 14 Considera Ud, que las Áreas administrativas, deben ser flexibles con los contribuyentes para poder realizar los trámites administrativos.....	68
Tabla 15 Considera Ud, que el Procesos de amnistía, debe ser de forma flexible y con una buena difusión.....	69
Tabla 16 Considera Ud, que la Ejecución del presupuesto, debe ser consultada con la sociedad para su gasto en desarrollo del distrito.....	70
Tabla 17 Considera Ud, que la Ejecución de obras, de envergadura debe ser ejecutada lo más rápido posible con una buena planificación	71
Tabla 18 Considera Ud, que las Obras de envergadura, debe ser para todo el distrito de una forma parcial	72
Tabla 19 Considera Ud, que los Programas sociales, deben de mejorar sus servicios ya que existen adultos mayores y niños con mucha necesidad	73
Tabla 20 Considera Ud, que el Manejo de residuos sólidos, debe mejorar en el tipo de trabajo que se realiza en el botadero municipal	75
Tabla 21 Considera Ud, que la Seguridad ciudadana, está cumpliendo con sus funciones en beneficio del distrito.....	76
Tabla 22 Considera Ud, que las Expectativas cumplidas por la Municipalidad es lo justo y necesario para el desarrollo del distrito	77
Tabla 23 Considera Ud, que el Cumplimiento de promesas en obras, por parte del alcalde se están cumpliendo para mejorar el distrito.....	78
Tabla 24 Considera Ud, que el Cumplimiento de funciones, en gestión por parte del alcalde y funcionarios se están cumpliendo	79

LISTA DE FIGURAS

Figura 1 Considera Ud, que la Programación anual, está planificado para brindar un servicio de calidad para el distrito	55
Figura 2 Considera Ud, que la Aplicación de normas, son actuales o vigentes hechos en la realidad del distrito	56
Figura 3 Considera Ud, que las Diversas actividades, es lo suficiente para mejorar o satisfacer las necesidades.....	57
Figura 4 Considera Ud, que el Trabajo es eficiente, por parte de los funcionarios para mejorar el distrito	58
Figura 5 Considera Ud, que el Trabajo en equipo, de las gerencias tiene resultados en mejorar los servicios que brinda a la sociedad por parte de la municipalidad.....	59
Figura 6 Considera Ud, que el Trabajo individual, es mejor para brindar un servicio en la sociedad por parte de la municipalidad.....	60
Figura 7 Considera Ud, que la Conducción de la Organización es lo perfecto en términos de gestión institucional para mejorar el distrito.....	61
Figura 8 Considera Ud, que el Cumplimiento de metas, es lo más eficiente para la mejora del distrito	63
Figura 9 Considera Ud, que la Toma de decisiones, por parte de los funcionarios es lo más correctos para mejorar el distrito	64
Figura 10 Considera Ud, que la Evaluación de resultados, en gestión es lo más claro por parte de las autoridades ediles en beneficio del distrito.....	65
Figura 11 Considera Ud, que la Ejecución de planes, de mejora para el distrito es lo más rápido en su ejecución.....	66
Figura 12 Considera Ud, que la Supervisión de procesos, de gestión en beneficio del distrito es lo correcto.....	67
Figura 13 Considera Ud, que el Entorno comercial, del distrito debería ser mejorado y ordenado.....	68
Figura 14 Considera Ud, que las Áreas administrativas, deben ser flexibles con los contribuyentes para poder realizar los trámites administrativos.....	69

Figura 15 Considera Ud, que el Procesos de amnistía, debe ser de forma flexible y con una buena difusión.....	70
Figura 16 Considera Ud, que la Ejecución del presupuesto, debe ser consultada con la sociedad para su gasto en desarrollo del distrito.....	71
Figura 17 Considera Ud, que la Ejecución de obras, de envergadura debe ser ejecutada lo más rápido posible con una buena planificación	72
Figura 18 Considera Ud, que las Obras de envergadura, debe ser para todo el distrito de una forma parcial	73
Figura 19 Considera Ud, que los Programas sociales, deben de mejorar sus servicios ya que existen adultos mayores y niños con mucha necesidad	74
Figura 20 Considera Ud, que el Manejo de residuos sólidos, debe mejorar en el tipo de trabajo que se realiza en el botadero municipal.....	75
Figura 21 Considera Ud, que la Seguridad ciudadana, está cumpliendo con sus funciones en beneficio del distrito.....	76
Figura 22 Considera Ud, que las Expectativas cumplidas por la Municipalidad es lo justo y necesario para el desarrollo del distrito	77
Figura 23 Considera Ud, que el Cumplimiento de promesas en obras, por parte del alcalde se están cumpliendo para mejorar el distrito.....	78
Figura 24 Considera Ud, que el Cumplimiento de funciones, en gestión por parte del alcalde y funcionarios se están cumpliendo.....	79

CAPÍTULO I

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.1 Reconocimiento y definición del problema

Para comenzar a plantear el problema, se observa que la eficacia y eficiencia en las decisiones de gestión municipal están relacionadas con la administración por parte de la entidad gubernamental local. Esto implica una integración de diferentes sistemas administrativos con las normativas legales nacionales, lo cual facilita una transformación estructural adecuada a la realidad local. Se puede afirmar que estas modificaciones están compuestas Planes de gestión con usuarios en diferentes períodos de gobierno del distrito de Río Negro, estos usuarios tienen derecho a solicitar, evaluar y denunciar arbitrariedades o deficiencias en los servicios de la unidad estructural municipal, Alcantara Sáez, Manuels. (2021).

La Municipalidad de Río Negro busca ser tener un **posicionamiento** dentro de las municipales y ser líder en gestión eficiente y transparente, enfrentando **causas** como la necesidad de modernización y participación ciudadana, y logrando **efectos** como servicios de calidad, población empoderada y desarrollo local, aunque persisten retos en áreas como el control interno y la formalización, según estudios y documentos oficiales (Callupe-Cueva et al., 2025).

La administración pública es un campo que estudia cómo se estructura la sociedad y busca formas de mejorarla a través de políticas públicas. El ámbito de la administración que se encarga de laborar en el nivel del gobierno local, siguiendo orientaciones de interés público a nivel vecinal, es la gestión pública municipal. Alcántara Sáez, Manuel. (2022).

La Gestión Pública peruana: La razón principal para el desarrollo de este indicador es que, aunque la calidad de la gestión pública es mencionada a menudo como una de las barreras más significativas para el progreso de las economías incipientes, todavía resulta complicado convertir este concepto en algo operativo. El Gobierno de Perú, al igual que el de otros países del mundo, tiene un papel relevante en la asignación y distribución de recursos (como cuando corrige externalidades, proporciona bienes y servicios públicos, determina y protege derechos de propiedad, etc.).

El desarrollo de estas funciones es un proceso complejo que requiere la cooperación de diferentes actores, utilizando diferentes estructuras y respuestas a una serie de objetivos ambiguos creados por mandatos políticos, independientemente de su tamaño óptimo, Beckhardt, R. (2023).

La capacidad para realizar estas funciones está estrechamente relacionada con la administración pública, que incluye todas las actividades, procesos y estrategias implementadas para para gestionar los recursos y dirigir el aparato público hacia la implementación de políticas públicas y la prestación de servicios públicos, sin embargo, la literatura aún tiene que establecer una métrica básica para analizar la gobernanza pública, en parte porque el concepto de calidad tiende a ser impreciso y vago.

La gestión pública a nivel municipal consiste en la administración del patrimonio de las municipalidades, así como en la planificación y realización de proyectos públicos que beneficien a los residentes de su jurisdicción territorial. Por tanto, la gestión pública municipal tiene como finalidad planificar, coordinar, gestionar y monitorear las actividades encaminadas al avance de la jurisdicción municipal. Por ello, su objetivo es asegurar el progreso social y económico de los vecinos del barrio a través de actuaciones específicas y estratégicas.

Los municipios son las unidades básicas de la organización territorial del país y oportunidades directas para que los residentes participen en los asuntos públicos. Estos gobiernos institucionalizan y gobiernan independientemente los intereses de las sociedades a las que pertenecen. Los componentes esenciales de un municipio son territorio, población y organización Cabrero Mendoza, Galiquio, E. (2022).

Las municipalidades son los gobiernos locales, lo que significa que existen municipalidades distritales y provinciales que tienen jurisdicción sobre sus respectivos distritos y provincias. También existen municipios de centro urbano cuya jurisdicción la determina la provincia a solicitud del distrito. Finalmente, existen municipios que tienen un régimen especial, como la metrópoli de Lima y las fronteras, que operan en capitales de provincia y distritos ubicados en zonas fronterizas.

Es evidente que todos los días se expresa la intención de mejorar y posicionar a los municipios, fundamentándose en sus potencialidades mediante el uso de estrategias para acciones específicas. Para esto, es esencial conocer la competitividad del municipio y, con base en este conocimiento, trabajar sobre sus valores y particularidades. Las distintas iniciativas empresariales

de nuestro país buscan hoy más que nunca obtener la confianza del público objetivo; este es uno de los desafíos más difíciles de afrontar. Para satisfacer las expectativas de los usuarios y lograr su fidelidad, así como para ofrecer la confianza que la sociedad requiere, por lo general se requiere de muchos años de experiencia. (Cabrero y Gallicchio, 2022; Flores-Vilcapoma et al., 2025).

Este trabajo es importante porque en el Perú no existe un indicador de la calidad de la administración pública que aborde simultáneamente estos dos elementos fundamentales a nivel municipal.

El Índice Regional de Gestión Pública¹ del Instituto Económico del Perú y el Consejo Privado de Competitividad, así como los resultados brindados a través del Programa de Incentivos al Mejoramiento de la Gestión Municipal, son dos indicadores relacionados.

La calidad de la gobernanza pública en el primer caso se evalúa en función de su impacto en la sociedad de la región, donde muchos objetivos se ven afectados por decisiones políticas, dinámicas regionales e intervenciones de las autoridades estatales nacionales (por ejemplo, el suministro de agua).

El otro es un programa estatal establecido en 2019 que prevé la transferencia de recursos a los municipios para lograr determinadas metas, para lo cual se desarrolla un indicador que muestra su progreso. Por la propia naturaleza de la intervención, la métrica vincula la calidad de la gestión con el logro de los objetivos fijados.

1.2 Formulación del problema general y específico

1.2.1 “Problema General”

- “¿Cuál es el grado de relación de la Gestión Administrativa con el Posicionamiento de la Municipalidad Distrital de Rio Negro – 2025?”

1.2.2 “Problemas Específicos”

- “¿Cuál es el nivel de correlación de la planificación en la diversificación de áreas administrativas de la Municipalidad Distrital de Rio Negro – 2025?”
- “¿Cuál es el nivel de correlación de la organización en el posicionamiento de la Municipalidad Distrital de Rio Negro – 2025?”
- “¿Cuál es el nivel de correlación de la dirección en los factores sociales de la Municipalidad Distrital de Rio Negro – 2025?”

- “¿Cuál es el nivel de correlación del control en la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Rio Negro – 2025?”

1.3 Objetivos

1.3.1 “Objetivo General”

- “Determinar el grado de correlación de la Gestión Administrativa con el Posicionamiento de la Municipalidad Distrital de Rio Negro – 2025”

1.3.2 “Objetivos Específicos”

- “Comprobar cuál es el nivel de relación entre la planificación en la diversificación de áreas administrativas de la Municipalidad Distrital de Rio Negro – 2025”
- “Demostrar cuál es el nivel de relación entre la organización en el posicionamiento de la Municipalidad Distrital de Rio Negro – 2025”
- “Inferir cual es el nivel de relación entre la dirección en los factores sociales de la Municipalidad Distrital de Rio Negro – 2025”
- “Demostrar cual es el nivel de relación entre el control en la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Rio Negro – 2025”

1.4 “Hipótesis”

1.4.1 “Hipótesis general”

- Existe una correlación estadísticamente significativa con la Gestión Administrativa y el Posicionamiento de la Municipalidad Distrital de Rio Negro – 2025

1.4.2 Hipótesis Especificas

- Hay un nivel de correlación significativa entre la planificación y la diversificación de áreas administrativas de la Municipalidad Distrital de Rio Negro – 2025
- Existe un nivel de correlación significativa entre la organización y el posicionamiento de la Municipalidad Distrital de Rio Negro – 2025
- Hay un nivel de correlación significativa entre la dirección y los factores sociales de la Municipalidad Distrital de Rio Negro – 2025
- Existe un nivel de correlación significativa entre el control y la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Rio Negro – 2025.

1.5 Justificación del problema

1.5.1 Justificación Teórica

Estudio de la variable gestión administrativa y sus dimensiones: planificar, organizar, dirigir y controlar; y el cambiante posicionamiento del municipio y sus dimensiones: diversificación de territorios administrativos, estado del municipio, factores sociales y satisfacción de los usuarios, en el marco de la normativa y la internacionalización, por lo que resulta importante profundizar la teoría sobre estos temas.

1.5.2 Justificación Práctica

Esta investigación pretende ser una fuente de consulta de todas las organizaciones que aplican la gestión pública municipal consiste en la administración del patrimonio municipal, así como en la planificación y realización de proyectos de administración pública para beneficiar a los residentes dentro del territorio jurisdiccional de las municipalidades, con el objetivo de mejorar la calidad del servicio.

1.6 Limitaciones de la Investigación

Pocas investigaciones sobre la gestión administrativa y posicionamiento municipal por lo cual ninguna investigación en Selva Central, más aún en la Municipalidad Distrital de Rio Negro, por lo que la teoría sobre este tema será construida en base a otros trabajos similares del ámbito internacional.

También se tiene, acceso restringido a la municipalidad para poder sacar información de la gestión municipal del periodo actual

Viabilidad y sostenibilidad

Se asegura la viabilidad y sostenibilidad para llevar a cabo este proyecto, para lo cual se definirá el método más apropiado en función del contexto del proceso de investigación y los recursos disponibles según los investigadores. Esto posibilita corroborar que estos objetivos poseen una base metodológica y que la propuesta es viable y sostenible en este estudio actual. Por ejemplo, se considerará la gestión administrativa del municipio y cómo Río influye en ella. El 2025.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICOS

2.1. Antecedentes

Antecedentes Internacionales

Según el autor, López et al. (2022) en su estudio “Responsabilidad extracontractual del Estado en la emisión de permisos urbanísticos en el municipio de Anapoima” intentaron identificar la responsabilidad de la administración del municipio de Anapoima en el seguimiento y control de las edificaciones construidas en esta zona con el fin de evitar responsabilidad por daños o violaciones de derechos a los residentes. Para ello se utiliza una técnica de análisis documental con metodología descriptiva. Se ha establecido que no se han cumplido plenamente las funciones de la inspección policial y de la administración municipal, así como no se ha realizado el control y supervisión de los requerimientos estructurales del mencionado proyecto. responsabilidad disciplinaria, responsabilidad extracontractual y responsabilidad civil.

Según Linares García Andrés Eloy (2022), realizó un estudio: “Imagen corporativa (posicionamiento) desde la perspectiva del público interno del Hospital Clínica San Rafael” y llegó a la conclusión que, en la identidad corporativa, los indicadores que componen la identidad gráfica y que se relacionan con la imagen visual del Hogar Clínica Hospital San Rafa son el equilibrio que no se ha encontrado entre la institución. además de que los trabajadores indicaron que la empresa cuenta con mecanismos informativos para informar sobre el uso correcto de los elementos de identidad visual.

Sin embargo, los esfuerzos en este ámbito no son lo suficientemente eficaces, sobre todo porque no se han desarrollado directrices que permitan definir las bases para crear una identidad gráfica coherente.

De acuerdo con el autor, Humberto Rivera Santiago (2022); La investigación titulada "Administración municipal respecto a la normalización de terrenos en la zona urbana del municipio de Santa María Nebaj, en la provincia de Quiché" se llevó a cabo con el fin de conseguir el título de Magíster en Desarrollo Municipal, proporcionado por la Universidad San Carlos de Guatemala. Este documento tenía como finalidad presentar una propuesta para que la administración local regularice los terrenos del área urbana, identificados como Finca 344, Folio

136 y Libro 4 de Quiché, que pertenecen al municipio de Santa María Nebaj, en el departamento de Quiché. La meta era conseguir que se reconociera y formalizara la situación de las parcelas, lo que suele llamarse regularización de tierras municipales.

De acuerdo con el autor, Zaldaña Bustamante Brenda Marycruz (2021) llevó a cabo un estudio titulado: La imagen corporativa como un elemento que puede fomentar la identificación con la organización, concluyendo que establecer políticas de imagen corporativa, como los métodos de comunicación con los clientes, el trato a los proveedores, la presentación visual, el uso de uniformes, entre otros, son aspectos esenciales para fomentar un sentido de pertenencia y aprecio hacia la empresa. La imagen corporativa será clave para mantener una coherencia en los criterios y las acciones, lo que influirá de manera positiva en la cultura del grupo y mejorará la calidad de los servicios y productos ofrecidos.

Según, Castillo, Pablo (2021); número de la revista electrónica Vol. III 1. Universidad de Viña del Mar, que se encuentra en Chile. Titulado: "La administración local en el progreso regional". Este análisis estudia la importancia y el papel de los temas vinculados al desarrollo regional en la gestión de cinco zonas situadas en Araucanía, Chile. La evaluación muestra una fusión de elementos característicos un sistema administrativo centralizado y burocrático, junto con aspectos más internos que están más vinculados al entorno local. Esta situación muestra que las municipalidades se encuentran en un período de transición, pasando de ser entidades administradoras a convertirse en actores territoriales que fomentan y facilitan el desarrollo.

Según, Castillo, Pablo (2021); número de la revista electrónica Vol. III 1. Universidad de Viña del Mar, que se encuentra en Chile. Titulado: "La administración local en el progreso regional". Este análisis estudia la importancia y el papel de los temas vinculados al desarrollo regional en la gestión de cinco zonas situadas en Araucanía, Chile. La evaluación muestra una fusión de elementos característicos un sistema administrativo centralizado y burocrático, junto con aspectos más internos que están más vinculados al entorno local. Esta situación muestra que las municipalidades se encuentran en un período de transición, pasando de ser entidades administradoras a convertirse en actores territoriales que fomentan y facilitan el desarrollo.

Antecedentes Nacionales

Según el Autor: Hurtado Villanueva, Abelardo (2023); Con la finalidad de conseguir el grado de Doctor en planificación y gestión, respaldado por la Universidad Nacional de Trujillo en Perú, se presenta el estudio titulado: "La administración del municipio conforme al plan de desarrollo local concertado del distrito de San Andrés de Cutervo-Cajamarca, en el periodo 2007-2010". El objetivo de esta investigación fue determinar el nivel de relación entre la gestión municipal y el Plan de Desarrollo Local Concertado (PDLC) de San Andrés de Cutervo en Cajamarca, con el fin de fomentar una adecuada administración municipal que impulse el desarrollo comunitario. Se realizó un análisis sobre la ejecución de las actividades y proyectos estipulados en el PDLC, además de examinar el contenido del Presupuesto Institucional de Apertura (PIA) para los años 2007, 2008, 2009 y 2010, así como las declaraciones de los funcionarios municipales. Los resultados indican que, durante el periodo 2007-2010, la relación entre el PIA y el PDLC en el distrito de San Andrés es bastante limitada. Esto se debe a que los presupuestos anuales carecen de objetivos y resultados, y al escaso cumplimiento del PDLC por una mala planificación del presupuesto municipal. Por eso se sugiere reforzar la planificación del presupuesto, la gestión concertada, la organización comunal y la institución municipal.

De acuerdo con Brenda Marycruz Zaldaña Bustamante (2023), en un estudio titulado La imagen corporativa como uno de los factores que pueden promover la identificación con la compañía, se indica que establecer políticas de imagen corporativa, que incluyen métodos de interacción con los clientes, atención a proveedores, vehículos, identidad visual y uso de uniformes, entre otros elementos, es fundamental para cultivar una sensación de pertenencia y valoración hacia la empresa. Esta imagen corporativa favorecerá la cohesión de criterios y comportamientos, impactando positivamente en la cultura del grupo y, de esta manera, mejorando la calidad de los servicios y productos ofertados.

La investigadora afirma que una empresa debe establecer políticas de imagen corporativa para generar un sentido de pertenencia, algo que actualmente no se encuentra implementado en la Municipalidad Provincial de Puno, lo cual se manifiesta en la diversidad de elementos del símbolo institucional que observamos.

Según el autor: Álvarez (2022). El propósito de su estudio, titulado "Proceso administrativo y manejo de la concesión de permisos de construcción a los habitantes del distrito de Pueblo Libre, 2021", fue "identificar el vínculo entre el proceso administrativo y la gestión de permisos para construcciones en la Municipalidad de Pueblo Libre, 2021". Se utilizó un enfoque correlacional, que no fue experimental, y fue de tipo básico y cuantitativo. La población estudiada estuvo formada por 50 ciudadanos que tenían conocimientos sobre regulaciones y deseaban obtener permisos para diferentes tipos de construcciones ofrecidos por el municipio. Se llevó a cabo una encuesta con un cuestionario que contenía 24 preguntas. El proceso administrativo mostró una validez y fiabilidad de 0,827, mientras que la licencia para construir obtuvo un valor de 0,786. Se obtuvieron estos resultados: existe una alta correlación positiva entre el proceso administrativo relacionado con la concesión de licencias de construcción y otra variable, con un $Rho=0.886$. Con respecto a los procedimientos, la modalidad A presenta un Rho de 0.459; la modalidad B tiene un Rho de 0.554; y, finalmente, las modalidades C y D tienen un Rho de 0.454. "En todas las circunstancias se demuestra que la hipótesis formulada por el investigador es aceptada debido a la moderada relación positiva de la variable con respecto a las dimensiones y un valor $p < 0.00$ en cada uno de los casos".

Según el Autor: Sánchez (2022) La investigación "Gestión municipal y el impacto en los procesos administrativos de las licencias de construcción en la Municipalidad Provincial de Trujillo, en 2019" tenía como propósito "determinar cómo la gestión del municipio afecta los procesos administrativos vinculados con las autorizaciones para edificar en la Municipalidad Provincial de Trujillo, 2019". Para esto, se realizó un estudio con un enfoque cuantitativo y un diseño correlacional no experimental de carácter transversal. Se tomó una muestra de 35 personas que colaboraron, a las cuales se les aplicaron dos encuestas en escala ordinal como métodos de recopilación de información: la primera contenía 12 preguntas y la segunda contaba con 16 preguntas. Ambos cuestionarios fueron validados por tres expertos a través de un análisis de confiabilidad estadística. Tras conseguir y procesar los datos, se descubrió que el 63% de las personas encuestadas señala un nivel medio con respecto a la gestión municipal, mientras que el 80% reporta un nivel medio en lo que respecta a los trámites administrativos para obtener licencias de construcción. Asimismo, se aplicó la prueba de correlación "r" de Pearson, que arrojó un índice de correlación ($r = 0.814$) y un valor p ($p = 0.000$) que está por debajo del margen de error permitido (0.05). Por lo tanto, se concluyó que la administración municipal ejerce una influencia significativa en los procesos administrativos para las licencias de edificación en la Municipalidad Provincial de Trujillo durante el año 2019.

Según Gómez (2020), el nivel de participación de distribuidores ferreteros extranjeros en Colombia fue baja, no escapan a que en los últimos años ingresaron nuevos distribuidores como empresas venezolanas, mexicanas y asiáticas quienes comercializaron sus propias marcas en Colombia. Ello ocasiono que, los niveles de competencia internacional se vuelvan más fuertes y por ende les exigió mejores planes de marketing para responder a los desafíos. Por otro lado, las ventas de diferentes distribuidores mejoraron, debido a que el mercado ferretero en Colombia se sacudió hace unos años con el retiro de la distribuidora de suministros industriales Grainger, a raíz de este acontecimiento varios distribuidores tuvieron la oportunidad de cubrir las necesidades de sus clientes, con lo cual se tuvo la tarea de crear nuevas estrategias. Un caso práctico sobre la búsqueda de posicionamiento de empresas ferreteras en Colombia, fue la iniciativa del programa “Escuela de expertos”, lo cual consistió en que una empresa mayorista del rubro tenga que viajar a diferentes zonas del país para invitar a sus clientes ferreteros a que se capaciten de manera gratuita en temas relacionados con los productos que ofertan, esto tuvo como fin brindar asesoría técnica a los consumidores, mantener la presencia de la empresa y mostrar el atractivo de la misma a través de la variedad de sus productos.

Antecedente Local

Según el Autor: Solís, K & Tarazona, Y. (2023) en su disertación "La planificación estratégica y la productividad de los trabajadores en la compañía Vica Gas S.R.L. - Huancayo" del año 2017. Para obtener la licenciatura en Administración. Huancayo, Perú. Su objetivo fue definir de qué manera la productividad está relacionada con la planificación estratégica. Se puede concluir que el formato de la investigación es de tipo descriptivo y correlacional en un momento específico, y que se utilizó un enfoque práctico. Los 30 colaboradores constituyeron la población de este trabajo de investigación, que es también la misma muestra. **Concluye:**

- a) La planificación estratégica está fuertemente correlacionada con la productividad laboral, porque previene medidas correctivas para los empleados y brinda herramientas que guían sus tareas y actividades para alcanzar los objetivos y, de esa manera, aumentar la productividad laboral.
- b) Al utilizar la escala de Likert, se concluyó que los empleados de VICA GAS S.R.L. desconocen la misión, visión, metas y estrategias de la compañía; por lo tanto, pasan los días sin saber qué tareas deben llevar a cabo o cuáles deben priorizar. Todo esto conduce a una organización deficiente y a una productividad baja.

- c) En caso de que no haya un plan estratégico, los empleados de VICA GAS S.R.L. solo llevan a cabo sus tareas según lo que su jefe de ventas les indique el día de hoy; son conformistas y no tienen ambición de incrementar sus ventas.
- d) El gerente general no dirige adecuadamente a los empleados y no lleva a cabo un análisis para su desarrollo; se contentan con máquinas obsoletas y no tienen aspiraciones de mejorar sus procesos.

Según el Autor: Sabino (2021) La investigación titulada "Control interno y la administración municipal en la municipalidad provincial de Satipo, 2021" se propuso "analizar la relación entre el control interno y la administración municipal de dicha entidad". Este trabajo se clasifica como aplicado debido a la existencia de un vínculo entre las variables de control interno y la administración municipal. Se fundamenta en un enfoque cuantitativo, dado que requiere la recolección de datos mediante encuestas. El alcance o nivel es descriptivo-correlacional, puesto que se describe la variable independiente para estudiar su relación con la variable dependiente. El diseño es no experimental porque no se modificó ninguna variable en el análisis; la población incluyó a 90 trabajadores de distintas áreas, de los cuales se eligieron 30 empleados, uno de cada área, como muestra. Para la obtención de información, se usaron dos técnicas: la encuesta y el cuestionario. Finalmente, mediante la aplicación de la correlación de Spearman, se obtuvo un coeficiente de 0.817, como se muestra en la tabla número 38. Esto indica que hay una correlación positiva muy fuerte entre las variables evaluadas: El control interno y la administración a nivel municipal. Por lo tanto, se acepta la hipótesis general. Se recomienda establecer un comité de control interno con el objetivo de sensibilizar y capacitar a todos los empleados de la municipalidad provincial de Satipo.

Según el autor Pérez (2020), En su tesis de 2013, "Propuesta de Plan de Marketing para Aumentar la Posición de la Universidad Católica Benedicto XVI en Trujillo", que fue presentada a la Universidad Nacional de Trujillo, en Perú, determina que: a. Debido a que no ha puesto en práctica un plan de marketing, la Universidad Católica de Trujillo Benedicto XVI se encuentra en una posición muy baja en comparación con otras universidades. Su público objetivo son los estudiantes de quinto año de 15 a 17 años de la escuela secundaria en la provincia de Trujillo que desean seguir una educación superior en una universidad. UCT está enfocándose en un segmento de mercado que valora el precio, la calidad educativa y la infraestructura. Cada universidad se esfuerza por diferenciarse para incrementar su participación en el mercado, ya que la competencia en el sector de educación superior es feroz.

La UPAO y la UCT Benedicto XVI son las más elegidas en el ámbito de la educación universitaria privada, aunque la última está en un rango muy bajo en comparación con otras instituciones.

Fernández (2014), En la tesis de pregrado: "La influencia del marketing digital en el posicionamiento del cliente en los servicios múltiples del CSF S.A.C." Universidad Tecnológica Nacional Lima Sur. Esta investigación concluyó que el marketing digital es esencial para todas las empresas porque capta la atención de manera efectiva, lo que conduce a la satisfacción del consumidor y, en última instancia, a la lealtad. ha contribuido significativamente a proporcionar un servicio excelente y a lograr el posicionamiento del cliente.

Además, la implementación de una base de datos en el CSF Multiservices S.A. permitió a la empresa acceder a información más personalizada del cliente, identificar los segmentos específicos del mercado que se destinan a las compras repetidas y reconocer el valor que estos clientes aportan a sus propias redes.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Gestión Administrativa

Blanco-Peck, R. (2020). La gestión administrativa es el conjunto de tareas y actividades que se organizan para emplear los recursos de una compañía de la manera más eficiente. El propósito de esta clase de gestión es alcanzar las metas planteadas y optimizar los resultados. La administración ha sido conectada a acciones realizadas por un ser humano. La teoría de Taylor de la gestión científica llevó a que la administración fuera reconocida como una disciplina formal. La teoría de la gestión administrativa surgió debido a que era imprescindible enfocarse en la estructura organizativa y requerir nuevos procedimientos de gestión para tratar las cuestiones y los problemas de eficiencia en las organizaciones. Los autores de esta teoría la elaboraron para asistir a los gerentes en la gestión del crecimiento acelerado y la expansión de las empresas. A lo largo del siglo XIX, las organizaciones estaban cambiando rápidamente, lo que hizo esencial que los gerentes aprendieran técnicas de gestión eficaces. Los directores deben utilizar métodos de gestión que combinen de manera eficaz y eficiente tecnología, tareas de los empleados y materiales. (Parker & Ritson, 2005). La teoría administrativa se desarrolló en respuesta a la intensa competencia durante este período. Esta teoría fue desarrollada para superar los obstáculos que obstaculizan la eficiencia de la producción de bienes y servicios y la eficacia de la organización. La teoría pretendía considerar a los directivos como los líderes de la organización. Describir las mejores prácticas de gestión para la eficiencia.

Boisier, S. (año 2020). Las ideas fundamentales de la teoría fueron formuladas por Frederick Winslow Taylor en las décadas de 1880 y 1890, y su primera divulgación se realizó a través de sus monografías. Taylor sostenía que las decisiones basadas en la tradición y las normas generales deberían ser sustituidas por procedimientos exactos elaborados tras un minucioso estudio del trabajo humano.

El autor, un ingeniero conocido como "Padre de la administración científica", dedicó su atención a analizar y optimizar la productividad en las tareas. Creía que muchos trabajadores de su tiempo no alcanzaban su verdadero potencial. (Taylor, 1911)

La productividad puede ser mejorada por los principios de la gestión científica, los cuales han influido significativamente en el sector industrial. La monotonía del trabajo también se incrementó. En consecuencia, la administración científica es una perspectiva dual, estructurada y reflexiva en relación con el trabajo administrativo frente a la regla de oro o el acierto y error. Taylor pensaba que, si realmente se apoyaban mutuamente, la colaboración continuaría por sí sola. Blanco-Peck, R. (2022).

La gestión administrativa puede ser considerada como un método de manejo de información a través de individuos. Las funciones administrativas son una parte de la organización y tienen la responsabilidad de recopilar, modificar, almacenar y repartir la información de manera ordenada a los gerentes y responsables de tomar decisiones en la organización. Esto les permite llevar a cabo tareas tanto internas como externas. Para el autor Ramírez (2002), Taylor y Fayol son los fundadores de la teoría clásica o científica; elaboraron sus teorías a partir de las indagaciones que hicieron en la fábrica. El término administración ha sido considerado hasta el momento como equivalente a gestión administrativa, al indicar y aclarar que su significado ha evolucionado para ser igual a gerencia, gestión y dirección.

2.2.2. Planificación

Maneiro, Julián Ariel (2024). La planificación es un procedimiento estructurado que comienza identificando una necesidad y, posteriormente, elaborando el método más efectivo para satisfacer esa necesidad, todo dentro de un contexto estratégico que permite reconocer prioridades y establecer principios funcionales.

Planear significa considerar el futuro para poder tomar decisiones inmediatas. Esto no asegura que todo siga el plan establecido. En realidad, es muy probable que no suceda de esa manera. No obstante, si se lleva a cabo una planificación adecuada, será mucho más fácil realizar modificaciones sin comprometer los objetivos generales.

Esta herramienta proporciona una visión general de los varios elementos que participan en la organización o desarrollo de un proyecto. Facilita al usuario la distinción entre la planificación estratégica y la planificación operativa, que son tratadas en herramientas de gestión.

Maneiro, Julián Ariel (2024). También presenta recomendaciones sobre técnicas efectivas para la planificación y una ilustración precisa del esfuerzo que requiere para un equipo sin experiencia en cualquier institución. Adicionalmente, aclara cómo se conectan el seguimiento y la evaluación con la planificación. Otra herramienta aborda este último aspecto de manera más detallada.

La organización es un procedimiento bastante complejo que puede manifestarse de diversas maneras. Existen varias modalidades de organización y diferentes métodos para llevarla a cabo, así como un gran número de recursos para facilitar la planificación. Comprender qué tipo de organización requiere cada situación específica es una destreza por derecho propio. Por lo tanto, este conjunto de recursos tiene como objetivo asistirte en la identificación de los tipos de planificación que son necesarios, cuándo aplicarlos y cuáles herramientas son las más adecuadas para satisfacer tus requerimientos.

Maneiro, Julián Ariel (2024). También proporciona varias recomendaciones sobre enfoques efectivos para la organización y una presentación nítida del esfuerzo que supone para un grupo sin experiencia en cualquier institución. Asimismo, da una aclaración detallada sobre la relación entre el control y la evaluación con respecto a la planificación. Otra de las herramientas trata este último asunto en mayor detalle.

La planificación es un proceso muy complicado que puede tomar muchas formas diferentes. Hay distintas modalidades de planificación y diferentes formas de realizarla, así como numerosas herramientas para planificar. El saber qué tipo de planificación se necesita para cada circunstancia particular es una habilidad en sí misma.

2.2.3. Organización

Según Di Pietro, L. (2021). También proporciona recomendaciones sobre enfoques útiles para organizar y una presentación nítida de las tareas que debe realizar un grupo sin antecedentes en cualquier organización. Asimismo, brinda una descripción precisa de la forma en que la supervisión y la valoración están conectadas con la planificación. Otra de las herramientas trata este último asunto de manera más detallada.

La planificación es un proceso muy complicado que puede tomar muchas formas diferentes. Hay distintas modalidades de planificación y diferentes formas de realizarla, así como numerosas

herramientas para planificar. El saber qué tipo de planificación se necesita para cada circunstancia particular es una habilidad en sí misma.

Además, proporciona algunas recomendaciones sobre técnicas útiles para la organización y una representación precisa de las tareas que conlleva para un grupo sin experiencia en cualquier organización. Igualmente, brinda una explicación comprensible sobre la conexión entre el seguimiento y la evaluación con la planificación. Otra de las herramientas trata este último asunto de manera más detallada.

La planificación es un proceso muy complicado que puede tomar muchas formas diferentes. Hay distintas modalidades de planificación y diferentes formas de realizarla, así como numerosas herramientas para planificar. El saber qué tipo de planificación se necesita para cada circunstancia particular es una habilidad en sí misma.

Por otro lado, Di Pietro, L. (2021) menciona que "el trabajo social necesita ser estudiado teniendo en cuenta las causas, la función que cumple y las circunstancias de dependencia, así como también debe ser revisado y comparado con la percepción general. La perspectiva de la sociedad, incluso.

Por consiguiente, las organizaciones que se enfocan en el trabajo social deben poseer principios firmes y completos con la finalidad de garantizar un servicio de alta calidad. Di Pietro, L. (2021). Menciona que la solidaridad es uno de los valores imprescindibles, ya que es fundamental para alcanzar la integración del tejido social y proteger su cohesión; en términos simples, la solidaridad promueve el orden, la armonía y la cohesión social.

Por consiguiente, una entidad que no posee una gestión apropiada no logra alcanzar sus metas, ya que cuando las actividades no se organizan, se desvinculan del objetivo que se busca lograr. En el convento Madre Dorotea, por ejemplo, cada mes se recibe a 52 niños que carecen de recursos o del apoyo familiar necesario para participar en diversas actividades sociales que les facilitan el desarrollo de habilidades y la adquisición de conocimientos en diferentes áreas. Se identificó que 20 niños tienen entre 3 y 8 años, mientras que los otros están en el rango de 13 a 16 años siendo 32 niños de esa edad.

El convento Madre Dorotea lleva a cabo cada mes eventos sociales para los niños citados; sin embargo, no dispone de un sistema de gestión o estructura que permita organizar los eventos en función de las distintas edades de los niños participantes. Los adolescentes de 13 a

16 años, por el entorno en el que residen, están expuestos a vicios descontrolados en estas áreas, como el consumo de drogas y alcohol, así como a la delincuencia y la actividad sexual prematura. Sin embargo, es posible que los niños de 3 a 8 años reciban estas charlas siempre que estén adaptadas a su nivel de desarrollo. La tarea administrativa de organizar tiene el objetivo de agrupar las actividades planeadas dentro de la institución para asegurar que se alcancen las metas establecidas. La organización puede definirse como la creación o ajuste de algo que se debe regir por reglas, orden, armonía y la jerarquía entre los elementos que lo conforman.

El Ministerio de Hacienda (2003) afirma que el Sistema de Organización Administrativa está compuesto por un grupo estructurado de normas, criterios y métodos, que se fundamentan en la normativa administrativa del ámbito público, en el Plan Estratégico de la Institución y en el Programa Anual de Operaciones. Este sistema supervisa el proceso de creación organizativa de las entidades del gobierno y contribuye al logro de sus metas institucionales. En consecuencia, la finalidad de la gestión es optimizar la estructura organizativa del gobierno, rediseñándola para brindar un servicio más eficaz a los usuarios, y así poder adaptarse eficientemente a los cambios que se suceden en los ámbitos tecnológico, social, político y económico (Ministerio de Hacienda, 2003).

2.2.4. Dirección

Caballero, A. (2021). La administración de una empresa es la guía de la organización para alcanzar sus objetivos. Esta etapa es fundamental en la gestión administrativa, ya que conlleva el acto de decidir para asegurar que la empresa siga un rumbo correcto. La labor de dirigir es complicada y conlleva muchas responsabilidades, y suele estar a cargo de los gerentes y otros líderes en las entidades organizacionales. Su principal propósito es asegurar que se logren los objetivos de la organización, lo cual supone afrontar imprevistos, realizar modificaciones sobre la marcha y frecuentemente optar por soluciones estratégicas.

Los procesos de control y retroalimentación de la organización están fuertemente relacionados con la gestión empresarial. Las prácticas de evaluación del desempeño de la empresa facilitan la toma de decisiones relevantes e informadas que incrementan las posibilidades de éxito.

a) Características de la dirección administrativa

En líneas generales, la gestión administrativa se define por lo siguiente:

Es equivalente a la guía de la empresa. Los responsables de esta guía enfrentan una enorme carga, ya que deben hacer elecciones correctas para que la empresa alcance sus objetivos con éxito.

Se basa en la provisión adecuada de información. La elección de decisiones necesita de buenos recursos informativos, es decir, de dinámicas efectivas de supervisión, para entender la dirección correcta de la organización.

Precisa de liderazgo y de pensamiento estratégico. Para que el encargado de la gestión pueda motivar, inspirar y persuadir a su equipo, es fundamental tener una estrategia de comunicación interna apropiada.

Implica llevar a cabo lo que se ha planificado. La gestión se refiere a la realización de los planes previamente establecidos en fases administrativas anteriores.

La decisión de elegir. El proceso administrativo comienza ante algún tipo de imprevisto, situación desafiante o análisis de la organización, lo que requiere una forma de adaptación, es decir, reconsiderar algún esquema organizacional. Esto lleva a una toma de decisiones efectiva, la cual a su vez incluye las siguientes fases.

2.2.5. Control

Alcántara Sáez, Manuel. (2024). En el competitivo ámbito empresarial de hoy, es crucial que las organizaciones implementen un manejo administrativo eficaz para garantizar su desarrollo y prosperidad duradera en sus operaciones administrativas. El control administrativo contribuye a asegurar el cumplimiento de las normas, la efectividad operativa, la toma de decisiones informadas y el alcance de los objetivos fijados. Además, brinda un marco de referencia y una estructura para manejar un negocio de manera eficiente.

El control administrativo es el procedimiento que se realiza para supervisar y modificar las acciones y los recursos de una empresa con la finalidad de alcanzar sus metas establecidas. Es una función clave en la administración que ayuda a las empresas a mantenerse en la dirección adecuada y ajustarse a los cambios en su entorno empresarial.

Este tipo de control consiste en establecer metas y estándares bien definidos, calcular el rendimiento, comparar los resultados con las metas establecidas y adoptar medidas correctivas si son necesarias. Asimismo, se garantiza que las tareas de la compañía se ejecuten con eficacia y eficiencia, y que los recursos disponibles se optimicen.

a) Tipos de control administrativo

Con el fin de asegurar que las actividades se lleven a cabo de forma eficiente y efectiva, los directores pueden optar por aplicar varios tipos de gestión de control en sus organizaciones. Algunas de las formas típicas de control administrativo son:

- **Administración de recursos humanos:** Esta clase de gestión está vinculada a la administración del talento y el rendimiento de los trabajadores. Esto abarca la elección y contratación apropiada del personal, el desarrollo de habilidades y la capacitación, del mismo modo que la valoración del rendimiento, la administración del tiempo y la utilización de normas y pautas laborales.
- **Supervisión financiera:** El objetivo de esta clase de gestión es la supervisión y regulación de las operaciones financieras realizadas por la entidad. Incluye la planificación y el seguimiento del presupuesto, la administración del flujo de caja y el análisis de los costos.
- **Administración de la calidad:** El propósito de esta clase de control es asegurar que de los clientes, los productos o servicios satisfagan los criterios de calidad establecidos. Supone desarrollar maneras de comprobar la calidad, llevar a cabo revisiones periódicas, realizar pruebas y recoger los pareceres.
- **Gestión del inventario:** Este tipo de gestión se utiliza para regular y monitorear los productos o materiales en la compañía. Implica administrar la demanda, ajustar el inventario, gestionar las adquisiciones y reducir las pérdidas causadas por el daño o la ruptura del inventario.
- **Control de procesos:** El objetivo de esta forma de supervisión es observar y mejorar los procesos operativos que realiza la empresa. Implica identificar fallos, estandarizar las actividades, evaluar la eficacia, implementar mejoras y aplicar herramientas de gestión de calidad como el ciclo PDCA (Planificar, Ejecutar, Revisar y Actuar).

- **Gestión de riesgos:** Este enfoque de supervisión se centra en identificar y gestionar los peligros que enfrenta la empresa. Incluye la evaluación

Estos son solo unos pocos ejemplos de clases de control administrativo que los gerentes tienen la posibilidad de aplicar en sus empresas.

2.2.6. Posicionamiento

Aunque existen diversas y numerosas opciones de acción para posicionar un municipio, el diagnóstico previo de la situación que hemos examinado anteriormente nos dará una perspectiva profunda y realista del estado del municipio.

Por lo tanto, es una herramienta fundamental para determinar los puntos fuertes y las oportunidades en relación con municipios cercanos, así como las amenazas y debilidades que podrían obstaculizar el proceso. Esta investigación permitirá determinar de manera más precisa el tema específico sobre el que actuar.

Esto no significa que no se pueda actuar sobre dos o más temas si observamos que el municipio tiene la capacidad suficiente para abordar su posicionamiento desde diferentes perspectivas, siempre y cuando esto no signifique restarle fuerza y relevancia a uno en detrimento del otro.

A continuación, observemos algunos de los segmentos de demanda que pueden ser elementos atractores, aunque siempre recordando que será el diagnóstico quien determine qué camino seguir.

- **Posicionamiento basado en la competencia:** Es una táctica que consiste en comparar los productos con los de la competencia, resaltando nuestra marca por encima de la otra. Se evidencia que son servicios o productos idénticos, pero tienen una serie de atributos que los distinguen y los mejoran.
- **Posicionamiento basado en los beneficios:** Una estrategia de posicionamiento de marca basada en los beneficios nos posibilita resaltar las razones por las cuales deben escogernos. Es una comunicación explícita y generamos una necesidad en el consumidor. Le contamos todas las ventajas de nuestro producto y al final va a pensar que lo necesita. Si deseas implementar esto en tu empresa, puedes comenzar

a contar tus novedades y beneficios mediante el email marketing, que te permitirá crear un recuerdo firme en los usuarios.

- **Posicionamiento basado en el uso:** ¿Cuál es la utilidad de tu producto? ¿En qué momento o en qué lugar debe utilizarse? Es muy frecuente en las marcas de bebidas para deportistas. Lo tenemos claro para qué sirven y nos destacamos por eso. Vinculamos la bebida con el deporte y subrayamos sus ventajas.

2.2.7. Diversificación de Áreas Administrativas

Según Alcántara Sáez, Manuel. (2021). La diversificación de áreas administrativas es un método de negocios que tiene como objetivo el crecimiento y la expansión, mediante la ampliación del mercado potencial. En términos de marketing, se trata de identificar nuevos nichos de mercado que la empresa pueda explorar y en los que tenga oportunidad de tener éxito. Cuando la compañía necesita reorganizar alguna línea de negocio, también se pueden utilizar las estrategias de diversificación. Diversificar significa crear nuevos bienes o servicios, encontrar nuevas maneras de atender los productos o servicios ya existentes o identificar otros tipos de clientes con necesidades o deseos que cubrir. Esta última alternativa, en la que se estudian los nuevos estilos de vida emergentes, especialmente a nivel generacional, puede proporcionar a la compañía un interesante enfoque estratégico.

Alcántara Sáez, Manuel. (2021). La opción más conveniente dependerá de las circunstancias específicas de cada empresa, dado que las variables condicionantes son exclusivas para cada situación. Un análisis detallado de la situación ayudará a realizar un diagnóstico preciso que conduzca a la toma de decisiones en una u otra dirección.

- a) **Administración y Gestión Pública:** Analiza la administración y el liderazgo de los recursos estatales, lo que abarca tanto la planificación como la puesta en marcha de capacidades públicas.
- b) **Administración y gestión del talento humano:** Se enfoca en la gestión de los trabajadores de una empresa, lo cual abarca el reclutamiento, la capacitación, el estímulo y la evaluación del desempeño con el fin de impulsar el crecimiento organizacional.

- c) **Administración y servicios turísticos:** Es una rama que se centra en liderar instituciones y empresas vinculadas con el turismo por medio de estrategias responsables y sostenibles. El propósito principal es cumplir con las necesidades de los visitantes y crear experiencias positivas.
- d) **Administración comercial de empresas:** Se centra en la gestión administrativa de compañías que funcionan a escala global. La carrera de Negocios Internacionales abarca la comprensión y el análisis de las disparidades políticas y culturales presentes en los mercados globales.
- e) **Gestión y mercadeo de relaciones públicas:** Es un campo de estudio centrado en la administración empresarial que te proporciona las herramientas necesarias para diseñar e implementar estrategias efectivas de posicionamiento, con el propósito de ofrecer bienes y servicios que cumplan con las demandas.
- f) **Administración y gestión comercial:** Se centra en la administración de las acciones comerciales de la empresa, además de la gestión eficaz de productos, marcas y servicios. Se estudia al consumidor para impulsar las ventas y aumentar la competitividad y la participación en el mercado.
- g) **Administración bancaria y financiera:** Se centra en la supervisión, organización, planificación e implementación de las tareas relacionadas con la gestión de inversiones y préstamos, el control de riesgos y la administración de activos, además del asesoramiento financiero.

2.2.8. Posición del Municipio

Alcántara Sáez, Manuel. (2022). Los espacios en los que las compañías compiten no solo están en el mercado o la publicidad, sino también en tu mente.

Las marcas aspiran a ocupar un espacio en tu mente para provocar descargas de felicidad cada vez que las recuerdas. Ese es un principio fundamental cuando hablamos sobre el posicionamiento de la marca.

Hoy, debido a la importancia de este concepto fundamental en los mercados competitivos contemporáneos, queremos analizarlo en profundidad, indagando en su esencia y sus factores clave, entre otros aspectos.

¿Qué es posicionamiento de marca?

Philip Kotler, un maestro del marketing moderno, un genio y gurú de este campo, así como una referencia en los procesos comerciales innovadores, nos ha proporcionado también una brillante definición de posicionamiento de marca.

El posicionamiento, de acuerdo con Kotler (quien es un defensor y divulgador de ideas como las 4 P's del marketing), se refiere a cómo se elabora la oferta comercial para lograr un lugar destacado en la mente de los consumidores.

Esto señala que se trata de un proceso integral y extenso, que abarca tanto la conexión con los usuarios como su visibilidad, y que es posible solamente si se comprende a los potenciales clientes y al segmento de mercado.

Una estrategia eficaz de posicionamiento de marca supone beneficios para cualquier empresa, independientemente de su tamaño o sector, tales como:

- Ventas continuas, porque la oferta comercial está siempre presente en la mente del cliente.
- Mayor visibilidad y reconocimiento de la marca; autoridad en el mercado, generando así audiencias que trascienden a los clientes;
- Confiabilidad y una mejor reputación en el mercado.

Hoy en día, este posicionamiento debe centrarse en el ámbito digital. Cuanto mejor posicionados estemos en la web, más sólido estará el negocio en general.

2.2.9. Factores sociales

Alcántara Sáez, Manuel. (2022). Es frecuente en numerosos estudios analizar los factores sociales y su impacto en diversos problemas y fenómenos, pero en ellos se percibe una tendencia a no conceptualizar lo que se entiende como tales y a tratarlos. de manera indistinta como: actores, instituciones, situaciones, elementos, procesos y aspectos en la realidad donde se concretan.

El término "factores sociales" puede abarcar cualquier cosa, lo que significaría que no necesita ser definida. Sin embargo, debido a su creciente uso, es necesario dejar de lado la

ambigüedad del término y ofrecerle una definición que permita comprender qué se oculta detrás de él. Además de la palabra social, detrás del término factores se incluyen otros elementos, como factores psicológicos, biológicos, políticos, culturales y económicos; estos se manifiestan de diversas formas en la realidad social.

Por ejemplo, Tarapoto propone que los "factores sociales" son capaces de aumentar la criminalidad en una zona determinada. Estos factores pueden ser orgánicos, fisiológicos o patológicos; también pueden ser influencias externas como el ambiente en el que se pasan los primeros años de vida, la ausencia de afecto y atención de los padres o una guía inapropiada.

En este contexto, los elementos sociales son tan variados que abarcan todas las dimensiones y aspectos de la sociedad. Esto incluye a las personas que son portadoras individuales o colectivas, ya sea a través de masas, líderes o pueblos; así como también a agrupaciones sociales como las familias, los grupos sociales, los países o las naciones. Están constituidos por componentes específicos de la sociedad, tales como la educación, el medio ambiente, la economía, el trabajo, la religión, los derechos y las comunicaciones.

Ancira García, Andrea. (2019). Mirta Latanzzi, quien investiga la educación, describe los factores sociales como circunstancias o entornos que causan alteraciones o tienen un impacto en el sistema educativo. En su estudio, indica como factores sociales los propios los familiares, los sociales, los comunitarios y los personales. Esta autora busca un criterio que facilite la comprensión de ese concepto, empleando la causalidad. Sin embargo, no explica por qué se excluyen de esos criterios otros aspectos relevantes, como lo sistémico o lo complejo; estos últimos implicarían concebir una red compleja de elementos que no siempre son causales.

Otros escritores, ante la imposibilidad de establecer una definición de lo que son los factores sociales e incluso, según su punto de vista implícito, porque no es necesario dar tal definición, optan por listar los elementos o condiciones específicas que consideran como factores sociales. De esta manera, se refieren a la cantidad de habitantes, los índices de pobreza,

La desigualdad de recursos materiales, las particularidades de las culturas tradicionales, la influencia de la globalización, el crecimiento negativo de la economía, el declive en las posibilidades reales, los conflictos bélicos y violentos, los rasgos del sistema educativo, entre otros. Es claro que para ellos la dimensión teórica del asunto de los factores sociales no tiene ningún

valor. Incluso, pensadores de su envergadura. Durkheim emplea el término sin preguntarse qué hay detrás de él.

Quizás a esto se deba la escasa preocupación teórica que se oculta detrás de su uso excesivo, que al ser convertido en simples indicadores debilita un tanto los análisis sociológicos realizados con dichos parámetros.

2.2.10. Satisfacción del Usuario

Cabrero Mendoza, Enrique. (2021). En sus inicios, las investigaciones sobre la satisfacción del usuario se enfocaban únicamente en las propiedades de los productos, que eran consideradas como su atributo principal. Estas evaluaciones medían el retorno de la inversión considerando cómo los productos afectaban la salud de los usuarios que utilizaban estos servicios. La satisfacción, de acuerdo con esto, es vista como la consecuencia de un proceso cognitivo de información que se sitúa entre lo que los servicios de salud ofrecen y las expectativas del usuario (sus percepciones).

En este sentido, la calidad de la atención que una entidad sanitaria debe ofrecer se aprecia a partir de las particularidades del proceso: el diagnóstico, el contenido de la consulta, la duración, las acciones clínicas de revisión y la relación interpersonal. También se percibe por los resultados en términos de salud y por características relativas a la estructura física, humana y organizativa, así como en relación con condiciones de accesibilidad. En esencia, la satisfacción del usuario se manifiesta cuando lo que le ofrecen los servicios de salud supera o cumple sus expectativas.

Siguiendo esta línea, la calidad es la habilidad de satisfacer en gran medida las expectativas del usuario. Enrique Cabrero Mendoza (2021). Para determinar la calidad de la atención en los servicios de salud, la satisfacción del usuario es un indicador fundamental. La herramienta SERVQUAL se utiliza para medir de manera objetiva la calidad del servicio sanitario, tomando como base el nivel de satisfacción de los usuarios. Los datos adquiridos a través de este instrumento harán posible aumentar la capacidad de respuesta frente a las exigencias de las Instituciones que brindan servicios de salud. Un elemento significativo de evaluación del sistema de salud actual es la calidad de la atención que prestan los servicios sanitarios, la cual se mide mediante el grado de satisfacción de los usuarios.

2.2.11. Gestión Municipal

La administración municipal se refiere a las medidas llevadas a cabo por los gobiernos locales mediante la gestión municipal, incluyendo la provisión de servicios y la ejecución de proyectos para lograr las metas y los objetivos. El presupuesto municipal es un recurso clave para estos fines. Siguiendo esta misma lógica, Flisfisch, Angel (2023). en su libro "Manual de Gestión Municipal", menciona que la gestión municipal comprende todas las funciones de la entidad local.

Clasifica esta gestión en dos competencias: las diarias, que abarcan el manejo administrativo, la atención a los servicios básicos, el desarrollo de la comunidad urbana y la creación de normas comunitarias; y las que están dirigidas al progreso local, que enfatizan la importancia del medio ambiente para vivir sin contaminación ni riesgos. También incluye el ejercicio de aplicar estas normas de convivencia a nivel local, así como cuestiones relacionadas con la seguridad y la salud.

Cabrero Mendoza, Enrique. (2021), Simultáneamente, indica el Ministerio de Administración Pública de la República que las acciones realizadas por las entidades municipales para alcanzar sus metas y objetivos se conocen como gestión municipal. Por lo tanto, en la planificación de actividades y programas laborales, es relevante gestionar correctamente los recursos y garantizar la participación de los agentes dentro de un territorio. En función de las normas establecidas, se entiende la gestión municipal como la administración de funciones directivas y también de los recursos destinados a proporcionar bienes para consumo y servicios para todos.

De acuerdo a los mismos principios mencionados anteriormente, consideramos la norma ISO 9001 como un instrumento cuya existencia es buscar satisfacer las necesidades y cumplir con las expectativas de los habitantes de un sistema político específico. Cuando se utiliza a nivel local de gobierno, los parámetros que utilizan son los aspectos estratégicos para identificar sus potencialidades para gestionar y mejorar sus procesos. Además, esta norma implica que dentro de los gobiernos haya una voluntad política tanto del líder de la entidad como de los servidores públicos, lo cual resulta en una mejor... Comprensión de lo que implica planes de desarrollo, programas de trabajo y una actitud de servicio al público, los cuales deben ser eficientes y oportunos. En última instancia, la mera existencia de programas y planes no asegura la sostenibilidad de los objetivos o resultados; por eso es fundamental llevar a cabo las acciones a tiempo y con eficacia. Alcántara Sáez, Manuel. (2021).

2.2.11.1. Tipos de municipalidad.

La clasificación de los gobiernos locales es la siguiente:

a) Según su jurisdicción:

- Municipalidad provincial, que está situada en el distrito capitalino de la provincia y dentro de su territorio.
- El gobierno local de distrito, que está situado en la región del mismo.
- Municipalidad de Centro Poblado, la cual es establecida por el consejo provincial correspondiente.

b) Según el régimen especial:

- La Municipalidad Metropolitana de Lima, que es dirigida por el régimen especial que la Ley Orgánica de Municipalidades (Ley N° 27972) ha establecido.
- Municipalidades fronterizas, que se encuentran emplazadas en distritos y provincias colindantes con las fronteras internacionales.

2.2.11.2. Concejo Municipal.

Según Alfaro, J. (2023). El Concejo Municipal, que tiene como funciones y atribuciones las que la Ley le asigna, actúa como autoridad fiscalizadora y normativa. La Alcaldía es el órgano ejecutivo. Así se compone la estructura orgánica del gobierno municipal.

De acuerdo con la Ley de Elecciones Municipales, el Concejo Municipal está formado por el alcalde, quien tiene la máxima autoridad a nivel administrativo y es el representante legal de la municipalidad; además, por una cantidad de concejales que determina el Jurado Nacional de Elecciones. Hasta el 29 de septiembre del año 2017, el Jurado Nacional de Elecciones anunció a 1.854 alcaldes de municipalidades distritales y provinciales, entre los cuales había 64 mujeres (3.5%). Además, de los 10 mil 590 regidores electos, el porcentaje de mujeres es del 29.7%.

Es importante destacar que en esta investigación estadística se tomaron en cuenta 1 mil 851 municipalidades, porque tres distritos no contaban con autoridades electas al momento de comenzar la investigación.

2.2.11.3. Personal de las municipalidades.

Alfaro, J. (2023). Personal de los municipios hasta el 31 de marzo de 2017: Las municipalidades nacionales cuentan con un total de 215 mil empleados, lo que representa una reducción del 2,3 % en comparación con diciembre del año anterior. De acuerdo con el género, el

67.4% de las personas son hombres y el 32.6% son mujeres. De acuerdo a lo que sucede con los empleados municipales, el 10,4 % (22.268) tienen un nombramiento y el 89,6 % (192.732) están bajo contrato.

Es importante destacar que el 38,4 % de los trabajadores con contrato se encuentra en el sistema especial de Contratación Administrativa de Servicios (CAS). El grupo que sigue es el 29,2 %, compuesto por aquellos que laboran bajo la forma de prestación de servicios. Luego se encuentra el 20%, que corresponde al régimen del “Decreto Legislativo N° 728”, y por último está el 12,4%, que pertenece al sistema del Decreto Legislativo N° 276.

2.2.11.4. Instrumentos de Gestión y Desarrollo Urbano y/o Rural.

Flores Ruiz, David y Barroso González, María. (2022). Las entidades encargadas de promover y alentar el progreso a nivel local son las municipalidades provinciales y distritales. Para alcanzar esta meta, es esencial aplicar una gama de labores, tácticas y metodologías apropiadas que permitan el crecimiento orgánico y la difusión hacia el entorno social de una reputación institucional seria, eficiente, moderna y responsable en lo que respecta a las necesidades ciudadanas. Por ende, para una preparación apropiada, los documentos de gestión son los que describen todas las acciones dirigidas a fortalecer y desarrollar la institución. Estos facilitan la organización, orientación e impulso del proceso de desarrollo local basado en su potencial económico, social y ambiental. Así se asegura que la gestión sea democrática y transparente.

Cada una de las municipalidades del país dispone de, como mínimo, un instrumento de gestión para el año 2017.

2.2.11.5. Plan de Desarrollo Municipal Concertado (PDMC).

Flores Ruiz, David y Barroso González, María. (2022). De acuerdo con la Directiva General del Proceso de Planeamiento Estratégico, el N° 001-2014-CEPLAN de su directiva, como Plan de Desarrollo Municipal ejecutado es un instrumento administrativo a lo largo del tiempo ayudara a alcanzar objetivos y metas para beneficiar al territorio en su totalidad. La visión, los objetivos, las acciones y el enfoque estratégico del distrito están incluidos en este plan.

El Centro Nacional de Planeamiento Estratégico (CEPLAN) promueve la creación de Planes de Desarrollo Municipal Concertados (PDC), lo que explica que el número de municipalidades con uno de estos planes sea significativo, ya que alcanza las 1,801.

Un Plan de Desarrollo Municipal Concertado a nivel departamental es una realidad en todas las municipalidades de las provincias de Huancavelica, Ica, Madre de Dios, Moquegua, Pasco, Piura, San Martín, Tumbes y Ucayali. Por otra parte, este plan no está disponible en 50 municipalidades; la mayoría de ellas se encuentran en las provincias de La Libertad (8), Áncash (7), Amazonas (6), Loreto (4), Cajamarca (5) y Lima Región (4).

2.2.11.6. Plan Local de Seguridad Ciudadana (PLSC).

Según lo estipulado en la R.M. N° 010-2015-IN, que establece los lineamientos para formular, aprobar, ejecutar y evaluar los Planes de Seguridad Ciudadana (PLSC), este es un instrumento de gestión diseñado para guiar las acciones relacionadas con la seguridad ciudadana a nivel provincial y distrital desde una perspectiva centrada en resultados. El PLSC establece una visión, objetivos específicos y estratégicos, actividades, indicadores, metas y personas responsables para aumentar los niveles de seguridad ciudadana. El Ministerio del Interior está definiendo metas relacionadas con la Política Nacional de Seguridad Ciudadana; estos objetivos están enmarcados dentro del Programa de Incentivos a la Mejora de la Gestión Municipal (PI) e implican un traspaso de recursos a los municipios cuando se cumplen las metas.

Cada una de las municipalidades de la provincia de Lima tiene un Plan Local para la Seguridad Ciudadana. En los departamentos de Áncash (12), Cajamarca (13), Puno (13), Apurímac (15) y Ayacucho (19) se encuentran, en cambio, la mayoría de las municipalidades que no cuentan con esta herramienta.

2.2.11.7. Plan Estratégico Institucional (PEI).

Andrea Ancira García. (2019). El PEI es un documento que establece las acciones y objetivos estratégicos de la entidad, así como sus indicadores correspondientes. Se implementarán en el mediano plazo con el fin de alcanzar las metas establecidas en el Plan de Desarrollo Municipal Concertado. La Directiva N° 001-2014-CEPLAN, que es la directiva general del proceso de planeamiento estratégico, establece esto (Guía metodológica – Etapa institucional del procedimiento de planificación estratégica - CEPLAN).

El número total de municipalidades con un Plan Estratégico Institucional en todo el país alcanzó los 1,161. En las regiones de Áncash (98), Cusco (83), Ayacucho (78), Junín (78) y Cajamarca (67) se encuentra la mayor cantidad de municipalidades que utilizan esta herramienta, según cada departamento.

2.2.11.8.Herramientas de Gestión y Progreso Urbano y/o Campesino que abarcan Procedimientos de Prevención de Riesgos y Catastrofes.

Los Lineamientos técnicos del Proceso de Prevención del Riesgo de Desastres determina que, debido a la presencia de población e infraestructura en el territorio expuestas a fenómenos naturales o provocados por las acciones humanas, y considerando que estas pueden verse afectadas con impactos en términos sociales, económicos y ambientales, es necesario que los procedimientos para tomar decisiones den prioridad a la prevención del riesgo de desastres. Esta debe tener un impacto tanto en la planificación territorial como en las regulaciones urbanísticas y de edificación.

Andrea Ancira García. (2019). En este sentido, los instrumentos de planificación y gestión del desarrollo deben llevar a cabo acciones que eviten la aparición de riesgos en el futuro, las cuales deben ser supervisadas mediante un riguroso proceso de control. 681 de las 1840 municipalidades del país que tienen el Reglamento de Organización y Funciones, en 2017, implementan procedimientos para prevenir y reducir el riesgo de desastres. Asimismo, 623 de las 1841 municipalidades que cuentan con un Manual de Organización y Funciones tienen procedimientos para prevenir y disminuir el riesgo de desastres.

2.2.11.9.Texto Único de Procedimientos Administrativos según Metodología de Determinación de Costos.

Blanco-Peck, R. (2020). El Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) es un instrumento de gestión que reúne todos los trámites y/o procesos administrativos que realizan los gobiernos locales para ofrecer servicios a los ciudadanos, detallando las condiciones requeridas y los tiempos. La PCM (Presidencia del Consejo de Ministros) ha puesto en práctica un nuevo método para calcular los costos de los procedimientos administrativos y servicios, conforme al Decreto Supremo N° 064-2010-PCM. Esta metodología es conocida como Metodología de Determinación de Costos (MDC) y debe ser utilizada obligatoriamente por todas las instituciones públicas. Su fundamento está basado en criterios como la razonabilidad, la sencillez y la adaptabilidad de los recursos humanos y materiales, lo que permite un acercamiento más preciso a las realidades particulares de cada entidad. De acuerdo con MDC, la mayoría de las municipalidades del país (9 de 10) tienen un TUPA.

En 2017, el 85,5% de las municipalidades (1.582) reportaron tener TUPA según MDC. Cada una de las municipalidades del departamento de Madre de Dios (11) y de la provincia constitucional del Callao (7) posee ese instrumento. Por otro lado, los departamentos de Apurímac

(25,9%) y Puno (26,6%), además de la región de Lima (28,9%), son los más importantes entre los que todavía no cuentan con este instrumento.

2.3. Bases Conceptuales

- **Gestión pública**

Concepto que es comparable a la función pública (Anaya, 1997). La gestión pública a escala municipal se compone de dos fases, una de las cuales depende de la otra. El primero trata sobre las competencias (financieras, políticas y administrativas) que posee el gobierno para abordar los problemas que afectan a la población municipal. El segundo está vinculado con la aplicación de estas habilidades, lo que configura el proceso productivo del gobierno local.

- **El Desarrollo Económico**

Local se refiere al proceso de la dinámica social, política y económica que tiene lugar en un espacio geográfico específico, es decir, dentro de los límites de una economía (país o nación). Esto sucede a consecuencia de las acciones, comportamientos e interacciones entre los agentes políticos, económicos y sociales presentes en esa región. Mejorar continuamente y de forma sostenible la calidad y el nivel vital de los habitantes, a través de la utilización eficiente de sus recursos humanos y no humanos, es la meta.

- **Desempeño municipal**

La manera en que el gobierno municipal aborda las responsabilidades y competencias que le corresponde y cómo responde a las necesidades de la población.

- **Eficacia**

Nivel de cumplimiento de los objetivos, sin tener en cuenta los recursos y los insumos que se utilizaron para alcanzarlos.

- **Eficiencia**

Vínculo entre los productos que se obtienen y los medios utilizados para generarlos.
Relación entre insumo y producto.

- **Evaluación**

Método de investigación social que es sistemático, aplicado, planificado y dirigido, con el objetivo de recolectar datos e información significativa de manera confiable y legítima. Esto posibilita la sustentación de un juicio sobre el valor y el mérito de las acciones llevadas a cabo (o que se llevarán a cabo) para generar resultados específicos.

- **Finanzas municipales**

Conjunto de acciones del gobierno local que buscan regular el flujo público de la localidad.

- **El eje de desarrollo económico**

Que incluye la ganadería, la agricultura, el turismo y otras acciones que favorecen el progreso económico.

- **El eje de desarrollo social**

Que incluye la salud, la educación, la violencia familiar, el adulto mayor y los servicios básicos, entre otros.

- **El eje de desarrollo institucional**

Que incluye los procedimientos de transparencia, como la rendición de cuentas, las relaciones entre instituciones y la optimización en la administración interna de la entidad, por ejemplo, simplificando los trámites administrativos.

- **Capacidad de gestión**

Los medios políticos, económicos y administrativos que posee el gobierno municipal para llevar a cabo sus responsabilidades y competencias.

- **Capacidad financiera**

Recursos financieros que posee el gobierno municipal y su forma de emplearlos para hacer palpable su funcionamiento.

- **Capacidad política**

Las tareas administrativas que realizan los miembros de la municipalidad. Asimismo, hace referencia a la cooperación y el vínculo que tiene el gobierno municipal con entidades privadas, partidos políticos, otras instituciones gubernamentales y organizaciones no gubernamentales.

- **Desarrollo Municipal**

Proceso que engloba elementos económicos, políticos y sociales, cuyo objetivo es optimizar la calidad de vida de una sociedad específica.

- **Local Municipal**

El concepto de local se refiere a un área más extensa. No es posible estudiar lo local sin mencionar el espacio más amplio donde se encuentra (departamento, región, provincia, nación, municipio). Hoy en día, se emplea la dicotomía "local/global", exponiendo las paradojas y relaciones entre los dos conceptos.

- **Desarrollo Local**

El desarrollo local es un procedimiento de expansión del crecimiento humano, económico y productivo, además de las competencias y derechos de los individuos en una comunidad.

2.4. Bases Epistemológicas

Los principios epistemológicos de la investigación descriptiva, cuyo objetivo es analizar la Gestión Administrativa y su impacto en el Posicionamiento de la Municipalidad Distrital de Río Negro en 2025, se basan en los principios esenciales de una investigación sobre gestión pública.

- El realismo empírico afirma que la realidad existe sin depender de nuestra percepción y que tenemos la capacidad de conocerla mediante la investigación y práctica. Una ventaja de este país es la presencia de variados procesos de gestión estatal en diferentes regiones peruanas.
- **Enfoque positivista:** Es una corriente de tipo epistémico que incluye la observación empírica y la medición cuantitativa como formas de conocimiento, más o menos alineadas con el avance de la gestión pública en Perú.
- El constructivismo sostiene que el saber es creado por analistas de los textos principales de Posicionamiento y Gestión Administrativa, temas que se evidencian en Perú, pues se están desarrollando alternativas de solución en términos de gestión (Navarro, 2015).
- Pragmático, se enfoca en la aplicación práctica del conocimiento para solucionar problemas específicos mediante el uso de Gestión Administrativa y Posicionamiento municipal en el distrito de Río Negro.

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA Y TÉCNICAS DE INVESTIGACIÓN

3.1. **Ámbito**

La amplitud de este trabajo de investigación actual posibilita entender métodos de gestión administrativa en el marco del posicionamiento de la Municipalidad Distrital de Río Negro en sus procesos administrativos o procedimientos de gestión municipal.

3.2. **“Nivel, tipo y diseño de investigación”**

3.2.1. *Nivel*

Un estudio que fue realizado con nivel de investigación correlacional, lo que implica una mayor precisión conceptual. Esto implica ir más allá del simple análisis o determinación de las variables que son objeto de la investigación.

Según Hernández-Sampieri et al. (2022), los estudios correlativos se proponen determinar y cuantificar el nivel de relación entre dos o más variables; por lo tanto, intentan anticipar la frecuencia y, a veces, extrapolar los resultados de un área específica o una muestra.

Salkind (2022) y Salinas y Cárdenas (2022) también afirman que el propósito primordial es valorar o calcular el grado de relación entre dos o más variables, aun cuando ninguna de ellas sea la causa de la otra.

3.2.2. *Tipo*

La investigación básica es aquella que busca generalizar teorías, principios y leyes; esto se basa en Ríos (2023), quien define la investigación de esta manera. Es la base para las indagaciones prácticas, pero no las lleva a cabo”.

Asimismo, Bunge (2022) señala que los estudios son aquellos que se llevan a cabo cuando el único objetivo es adquirir conocimientos de áreas específicas.

Y tal como indica Jaramillo (2021):

La investigación básica produce no solo genera teorías y suposiciones nuevas, sino que también crea normas. Este tipo de estudios se enfocan en examinar las características, formas y relaciones de diversas sustancias y fenómenos, con la meta de organizar los descubrimientos en torno a leyes generales que utilizan teorías que interpretan y explican.

3.2.3. *Diseño*

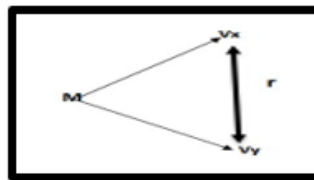
Esta investigación, de diseño no experimental y fundamentada en Ñaupas et al. (2022) y Sánchez y Reyes (2021), está de acuerdo con la noción de que consiste en un esquema organizado que el investigador establece para enfrentar el problema investigativo y definir cómo observar, manipular y medir las variables en cuestión; esto conlleva su análisis e interpretación para indicar las conclusiones a las que se arribará.

Según Hernández-Sampieri et al. (2023), el diseño no experimental se lleva a cabo sin una intervención directa sobre las variables. Analizando los fenómenos después de observarlos en condiciones naturales.

Según Hernández-Sampieri et al. (2023), se trata de un corte transeccional o transversal que conlleva la focalización de datos exclusivamente durante una franja horaria concreta. El propósito es representar las variables y examinar su prevalencia e interrelación en un momento determinado.

Se utilizará el diseño correlacional según su categorización, dado que recopila datos acerca de la conexión entre las variables en análisis (Ríos, 2023).

Cuyo esquema es el siguiente:



Dónde:

M: Muestra

X: Gestión Administrativa

r: Relación

Y: Posicionamiento

3.3. “Población y selección de la muestra”

3.3.1. “Población”

Ñaupas et al. (2023), dice que la población es el grupo de unidades a estudiar que tienen las propiedades requeridas para ser consideradas como tal.

La población del **Distrito de Río Negro (Perú)**, en la provincia de Satipo, es de aproximadamente **28,301 habitantes** según datos de Infogob (probablemente censo/estimación reciente del periodo 2016),

De acuerdo con la definición de Arias (2022), es el grupo, limitado o no, que comprende a todos los elementos que tienen una o varias características en común y sobre los cuales se desea llegar a conclusiones.

Según Tamayo y Tamayo (2023), es el conjunto total de un grupo de análisis que tiene elementos en común y que, además, incluye una cuestión cuantificada que se va a investigar.

3.3.2. Muestra

Bernal (2016) indica que "es la sección de la población elegida de la que se extrae información para el progreso del análisis, y en relación a la cual se realizará el seguimiento y la evaluación de las variables significativas".

Según Tamayo y Tamayo (2003) y Arias (2012), es un subconjunto finito y representativo de elementos obtenidos de una población.

La población de los centros poblados de la Municipalidad Distrital de Río Negro, que se encuentra en la provincia de Satipo, es de 28,301 personas, según el censo del INEI realizado en 2015. El distrito de Río Negro, cuya área territorial es de 2,938 km² y cuya altitud varía entre los 650 y los 1,600 metros sobre el nivel del mar, está estructurado desde una perspectiva territorial en diez microcuencas que contienen un total de 28 núcleos poblacionales y comunidades indígenas.

CUADRO

CENTROS POBLADOS

N°	DEPARTAMENTO	PROVINCIA	DISTRITO	COMUNIDADES Y CENTRO POBLADOS	NIVEL
1	JUNIN	SATIPO	RIO NEGRO	ALTO VILLA VICTORIA	A
2	JUNIN	SATIPO	RIO NEGRO	CUSHVIANI	A
3	JUNIN	SATIPO	RIO NEGRO	IPOHIARI	A
4	JUNIN	SATIPO	RIO NEGRO	SAN JUAN DE CHENI	A
5	JUNIN	SATIPO	RIO NEGRO	SAURIAKI	A
6	JUNIN	SATIPO	RIO NEGRO	YAVIRIRONI	A
7	JUNIN	SATIPO	RIO NEGRO	BAJO VILLA VICTORIA	B
8	JUNIN	SATIPO	RIO NEGRO	KANARIAK	B
9	JUNIN	SATIPO	RIO NEGRO	LA UNIÓN	B
10	JUNIN	SATIPO	RIO NEGRO	NUEVA ESPERANZA	B
11	JUNIN	SATIPO	RIO NEGRO	RIO CHARI ALTO	B
12	JUNIN	SATIPO	RIO NEGRO	RIO CHARI CENTRO	B
13	JUNIN	SATIPO	RIO NEGRO	SAN JACINTO DE SHAURIATO	B
14	JUNIN	SATIPO	RIO NEGRO	ALTO HUAHUARI	C
15	JUNIN	SATIPO	RIO NEGRO	BOCA CHENIC	C
16	JUNIN	SATIPO	RIO NEGRO	MIGUEL GRAU	C
17	JUNIN	SATIPO	RIO NEGRO	PORTILLO BAJO	C
18	JUNIN	SATIPO	RIO NEGRO	UNIÓN CAPIRI	C
19	JUNIN	SATIPO	RIO NEGRO	VILLA CAPIRI	C
20	JUNIN	SATIPO	RIO NEGRO	VILLA PROGRESO	C
21	JUNIN	SATIPO	RIO NEGRO	ARIZONA PORTILLO	D
22	JUNIN	SATIPO	RIO NEGRO	PORTILLO ALTO	D
23	JUNIN	SATIPO	RIO NEGRO	RIO TIRORIARI	D
24	JUNIN	SATIPO	RIO NEGRO	PÉREZ GODOY	E
25	JUNIN	SATIPO	RIO NEGRO	PUMPURIANI	E
26	JUNIN	SATIPO	RIO NEGRO	RIO NEGRO	E
27	JUNIN	SATIPO	RIO NEGRO	RIO SANTA	E
28	JUNIN	SATIPO	RIO NEGRO	VILLAREAL	E

Relación de Comunidades y Centros Poblados

Para obtener la muestra, se utilizará el muestreo probabilístico y se empleará la fórmula de precisión que se indica a continuación.

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

N = Población 28,301

n = Tamaño de la muestra

p = Probabilidad de éxito 50%

q = Probabilidad de fracaso 50%

e = Nivel de precisión 5%

z = Limite de confianza 1.96

$$n = \frac{(1.96)^2 (0.5) (0.5) (28,301)}{(28,301-1) (0.05)^2 + (0.5) (0.5) (1.96)^2}$$

$$n = \frac{27.180.2804}{28.300.9975 + 0.9604}$$

$$n = \frac{27.180.2804}{28.301-9579}$$

$$n = 0.09603674$$

$$n = 96.036$$

$$n = 96$$

Por lo tanto, la población a tener en cuenta es de **96 usuarios** de la Municipalidad Distrital de Rio negro de la Provincia de Satipo.

3.4. “Procedimientos, técnicas e instrumentos de recolección de datos”

3.4.1. “Técnicas”

De acuerdo con Arias (2022), el instrumento encuesta es un método para recopilar datos, y en este estudio se utilizó. Este puede ser específico o particular en un campo y funciona como complemento de la metodología científica en general.

La técnica de recolección de datos es un conjunto de procedimientos estructurados con el fin de reunir información precisa para la medición o el conocimiento de una variable.

Las técnicas más importantes empleadas en el desarrollo de la investigación son las siguientes:

- a) Encuestas
- b) Análisis Documental

3.4.2. Instrumentos

Se usó un cuestionario como instrumento para las dos variables que se analizaron. Esta incluía dos elementos de la primera variable, cuatro elementos por cada dimensión existente y dos elementos de la segunda variable, distribuidos en cuatro ítems para la primera y segunda dimensión. Bernal (2021) lo describe de esta manera:

Los instrumentos fundamentales que se emplearon para llevar a cabo la investigación son:

- a) Cuestionario
- b) Guía de análisis documental

Una serie de preguntas formuladas para recopilar la información necesaria con el objetivo de alcanzar los objetivos del proyecto de investigación. Es un programa formal cuyo objetivo es reunir información sobre la unidad de análisis que se está examinando y el problema de investigación.

El instrumento fue validado usando los criterios de tres expertos, y se logró un alfa de Cronbach en las encuestas realizadas a los usuarios sobre el título del estudio.

3.5. Análisis estadístico

Las variables que se han medido e identificado son analizadas a través del procesamiento de datos y el análisis estadístico, utilizando métodos descriptivos e inferenciales, como el análisis estadístico. Esto nos posibilita establecer los resultados de la investigación mediante el uso de software estadístico especializado, como SPSS y Excel. También podemos valorar la relevancia de la investigación en relación a su necesidad.

"Los métodos de recolección de datos son la planificación que lleva a cabo el investigador para determinar cómo va a reunir los datos estadísticos", señala Ríos (2017).

Hoy en día, debido a los avances científicos, es posible realizar el proceso de datos de manera electrónica. Esto garantiza que se obtenga información confiable y rápida para discutir, comparar hipótesis y conclusiones con el menor riesgo posible de errores (Ñaupas et al., 2014).

La siguiente metodología se usará para procesar los datos:

- Definir los requisitos de la información que se va a recopilar.
- Encuentro de los datos recopilados.
- Procesar datos utilizando el IBM SPSS Statistics 27.
- Limpiado de datos.
- Evaluación e inferir en los datos recogidos.
- Exposición de los hallazgos.

Validación de expertos

Talaya (2008, p. 302) detalla que el examen de los datos tiene en cuenta las propiedades de los objetos específicos, las variables analizadas y las herramientas utilizadas. Su organización se hace conforme a ítems, tabulación, frecuencia de respuestas, cálculo del porcentaje de respuestas proporcionadas por la muestra escogida y, al final, gráficos que reflejan los porcentajes de respuestas a cada ítem durante esta etapa del estudio cualitativo y cuantitativo. El análisis siempre se orienta con respecto a los objetivos investigativos. Y por lo tanto, será necesario que los expertos validen las herramientas y que se garantice la fiabilidad de los procesos.

3.6. Consideraciones éticas.

El consentimiento informado es un elemento fundamental en la ética de la investigación.

En la práctica, el consentimiento es tan importante que los institutos nacionales y las universidades tienden a requerir su inclusión en la propuesta de investigación antes de otorgar la aprobación moral. Simultáneamente, si no se logra el permiso, las revistas suelen impedir que los resultados de la investigación sean publicados.

Que un participante llene un formulario no indica por sí solo que ha dado su consentimiento. Implica una comprensión clara y exhaustiva, tanto del investigador como del tema que se estudia, respecto a la naturaleza del estudio y al proceso que se llevará a cabo.

En esta parte se examina la importancia del consentimiento informado, el método para obtenerlo y los retos y estrategias para garantizar su correcta aplicación.

Este proyecto de investigación se adhiere al Código de Ética relacionado con las actividades de investigación sin limitaciones.

No se opone a los derechos fundamentales de las personas, sino que implica un compromiso de colaborar en el bienestar y en la igualdad en la distribución de los beneficios derivados de la investigación.

Asimismo, se asume el compromiso con la integridad científica mediante la divulgación y la expansión hacia otras áreas profesionales y académicas, tanto a nivel nacional como internacional, a lo largo del proceso de investigación.

CAPITULO V

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. “Presentación, análisis e interpretación de resultados”

Tabla 1

Considera Ud, que la Programación anual, está planificado para brindar un servicio de calidad para el distrito

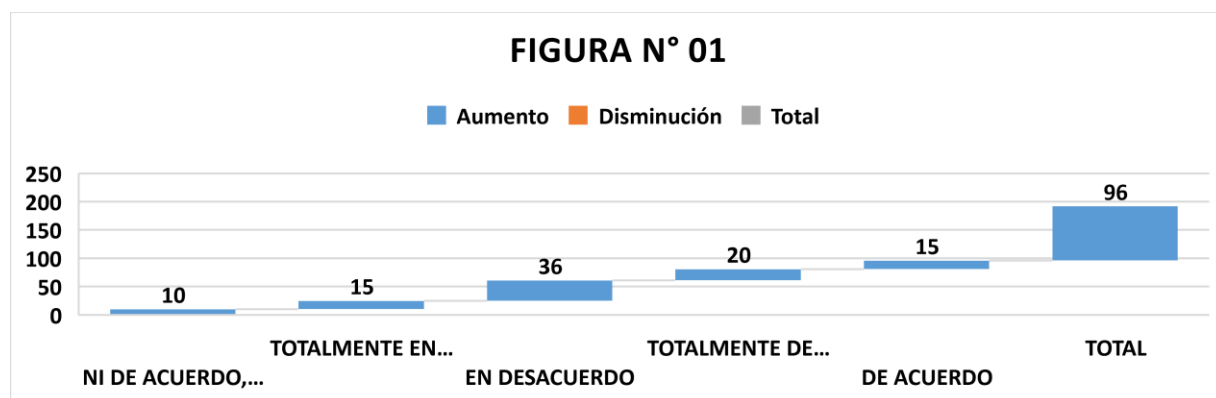
	Ni	Fi
NI DE ACUERDO, NI EN DESACUERDO	10	10.42
TOTALMENTE EN DESACUERDO	15	15.63
EN DESACUERDO	36	37.50
TOTALMENTE DE ACUERDO	20	20.83
DE ACUERDO	15	15.63
TOTAL	96	100.00

Fuente
Elaboración

Encuesta
Propia

Figura 1

Considera Ud, que la Programación anual, está planificado para brindar un servicio de calidad para el distrito



Fuente
Elaboración

Encuesta
Propia

Tabla N° 01, Se determina con relación a **96 personas** partícipes de la encuesta y que han indicado que el 10.42% Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, el 15.63% Totalmente en desacuerdo, el 37.50% En desacuerdo, el 20.83% Totalmente de acuerdo y el 15.63% De acuerdo, según la pregunta diseñada, Considera Ud, que la Programación anual de presupuesto, está planificado para brindar un servicio de calidad para el distrito, por lo que manifiestan los pobladores que están en desacuerdo con un 37.50%., por lo que los pobladores no se sienten contentos con la planificación del presupuesto ya que no se cumple con las expectativas en el desarrollo de su comunidad.

Tabla 2

Considera Ud, que la Aplicación de normas, son actuales o vigentes hechos en la realidad del distrito

	Ni	Fi
NI DE ACUERDO, NI EN DESACUERDO	20	20.83
TOTALMENTE EN DESACUERDO	10	10.42
EN DESACUERDO	50	52.08
TOTALMENTE DE ACUERDO	10	10.42
DE ACUERDO	6	6.25
TOTAL	96	100.00

Fuente
Elaboración

Encuesta
Propia

Figura 2

Considera Ud, que la Aplicación de normas, son actuales o vigentes hechos en la realidad del distrito

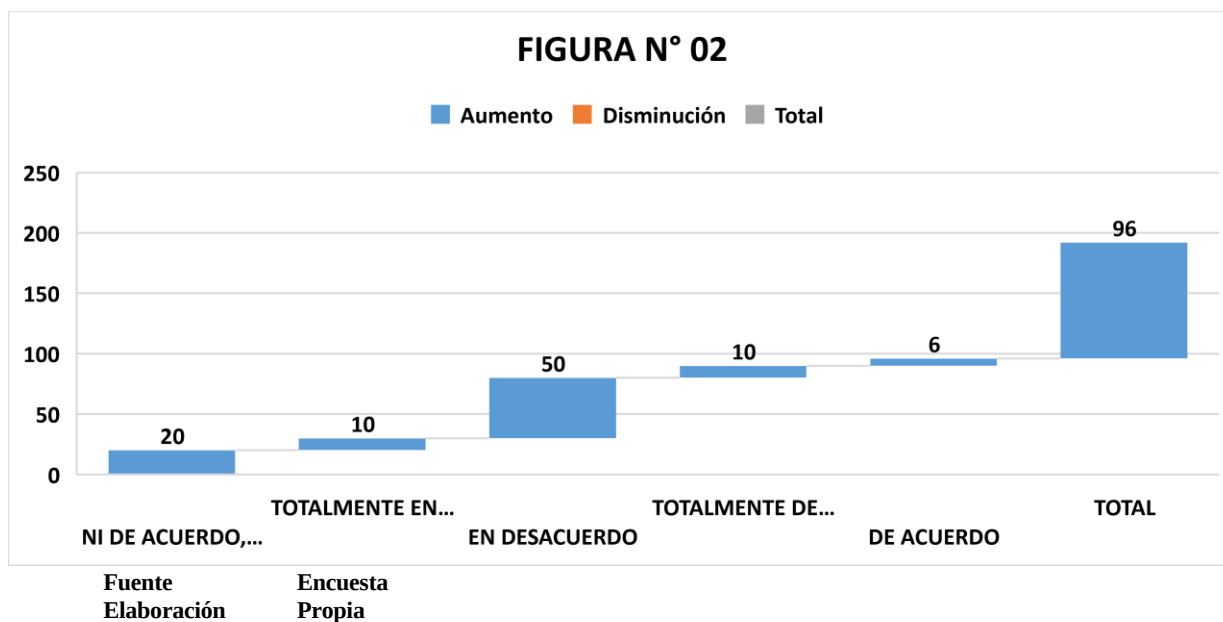


Tabla N° 02, Se interpreta que en base a **96 personas** encuestadas, indican que el 20.83% Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, el 10.42% Totalmente en desacuerdo, el 52.08% En desacuerdo, el 10.42% Totalmente de acuerdo y el 6.25% De acuerdo, según la pregunta diseñada, Considera Ud, que la Aplicación de normas tributarias, son actuales o vigentes hechos en la realidad del distrito, por lo que manifiestan que no, por lo que está en desacuerdo con un 52.08%, por lo que manifiestan que todo documento es copia de otras municipalidades y no es acorde a la realidad del distrito.

Tabla 3

Considera Ud, que las Diversas actividades, es lo suficiente para mejorar o satisfacer las necesidades

	Ni	Fi
NI DE ACUERDO, NI EN DESACUERDO	16	16.67
TOTALMENTE EN DESACUERDO	25	26.04
EN DESACUERDO	46	47.92
TOTALMENTE DE ACUERDO	5	5.21
DE ACUERDO	4	4.17
TOTAL	96	100.00

Fuente
Elaboración

Encuesta
Propia

Figura 3

Considera Ud, que las Diversas actividades, es lo suficiente para mejorar o satisfacer las necesidades

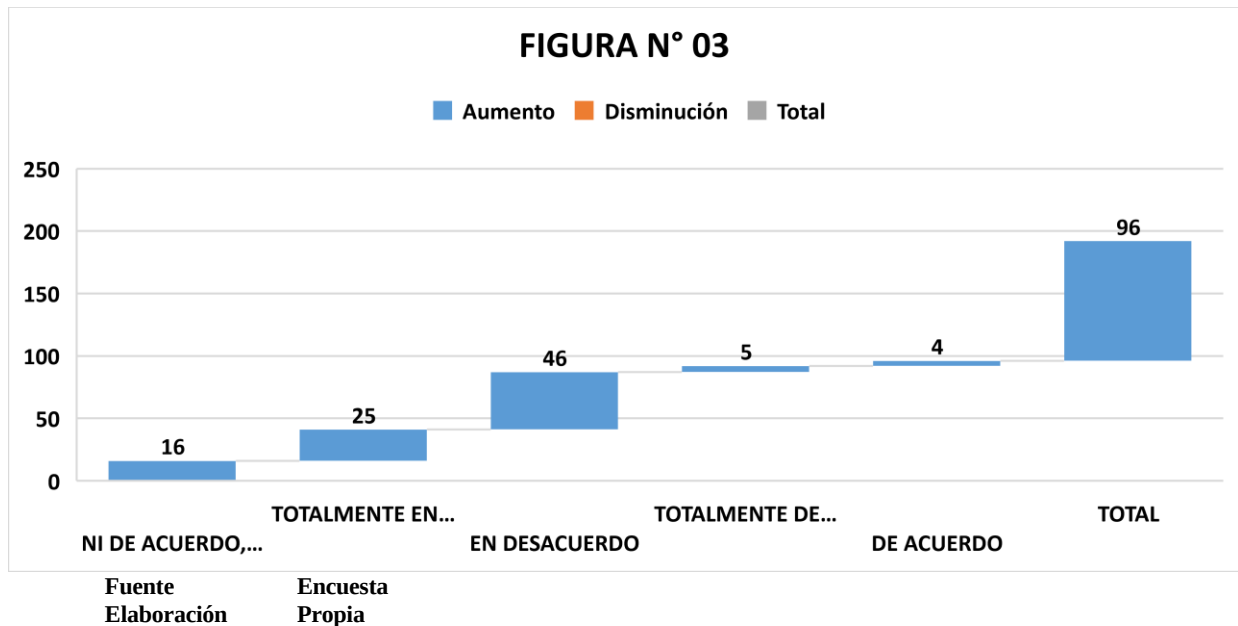


Tabla N° 03, Se interpreta que en base a **96 personas** encuestadas indican que el 16.67% Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, el 26.04% Totalmente en desacuerdo, el 47.92% En desacuerdo, el 5.21% Totalmente de acuerdo y el 4.17% De acuerdo, según la pregunta diseñada, Considera Ud, que las Diversas actividades programadas por la municipalidad, no es lo suficiente para mejorar o satisfacer las necesidades, por lo que manifiestan que no tiene respaldo por sus autoridades y consideran un 47.92%, en desacuerdo.

Tabla 4

Considera Ud, que el Trabajo es eficiente, por parte de los funcionarios para mejorar el distrito

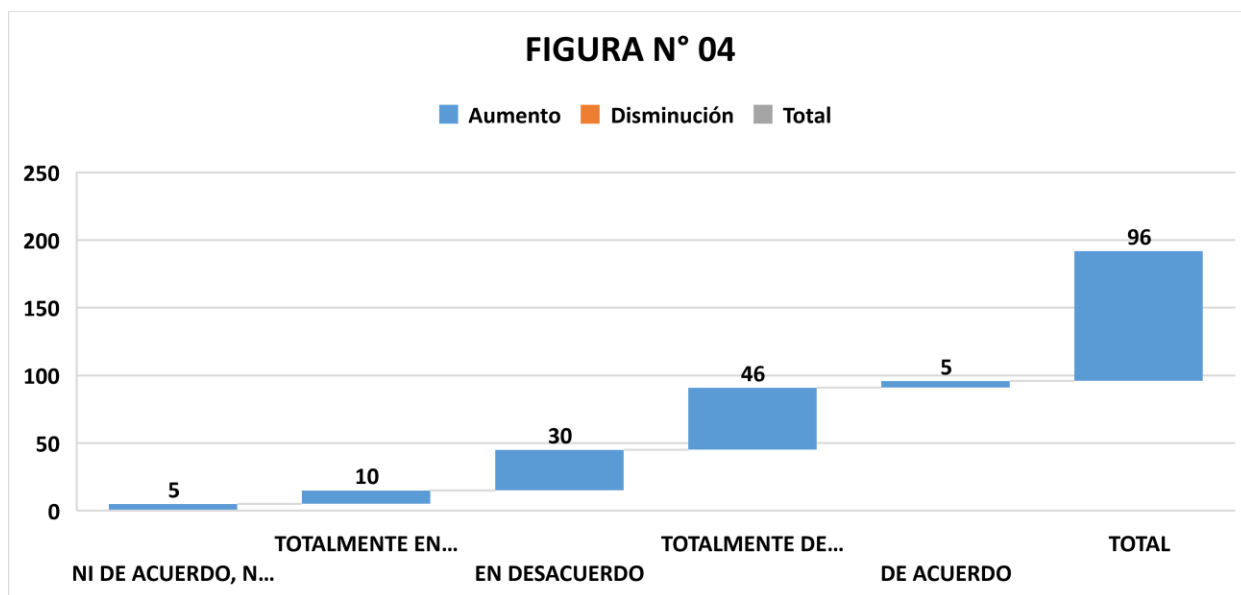
	Ni	Fi
NI DE ACUERDO, NI EN DESACUERDO	5	5.21
TOTALMENTE EN DESACUERDO	10	10.42
EN DESACUERDO	30	31.25
TOTALMENTE DE ACUERDO	46	47.92
DE ACUERDO	5	5.21
TOTAL	96	100.00

Fuente
Elaboración

Encuesta
Propia

Figura 4

Considera Ud, que el Trabajo es eficiente, por parte de los funcionarios para mejorar el distrito



Fuente
Elaboración

Encuesta
Propia

Tabla N° 04, Se interpreta que en base a **96 personas** encuestadas indican que el 5.21% Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, el 10.42% Totalmente en desacuerdo, el 31.25% En desacuerdo, el 47.92% Totalmente de acuerdo y el 5.21% De acuerdo, según la pregunta diseñada, Considera Ud, que el Trabajo es eficiente en algunas áreas de la municipalidad, por parte de los funcionarios o trabajadores para mejorar el distrito, por lo que manifiestan que están en un 47.92%, y están Totalmente de acuerdo por lo que si existen trabajos mancomunados dentro de la sociedad.

Tabla 5

Considera Ud, que el Trabajo en equipo, de las gerencias tiene resultados en mejorar los servicios que brinda a la sociedad por parte de la municipalidad

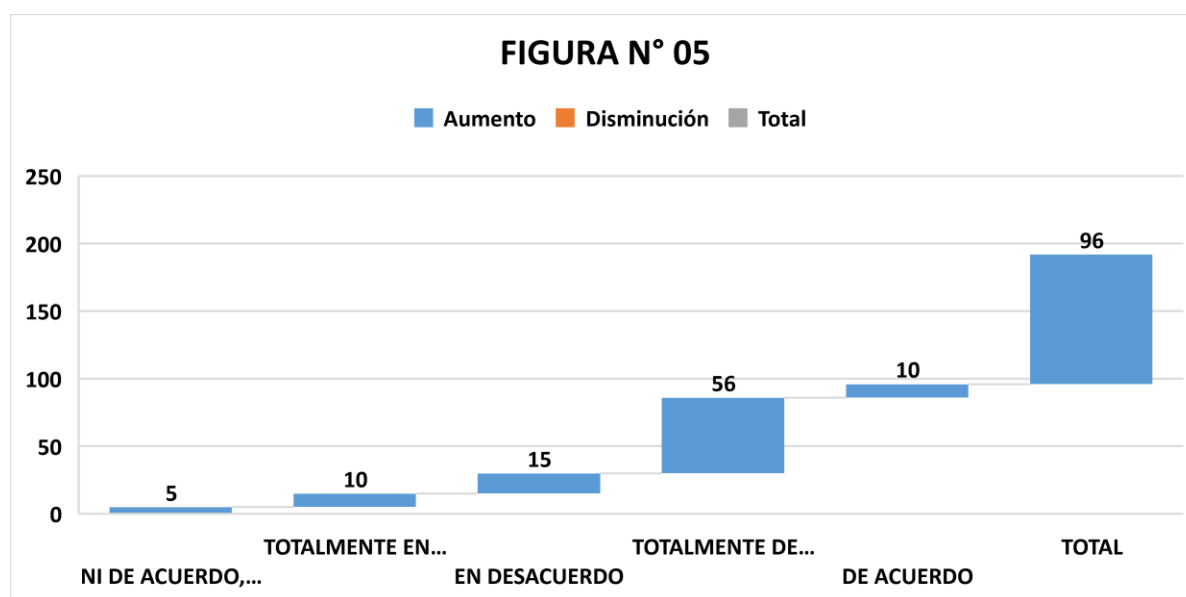
	Ni	Fi
NI DE ACUERDO, NI EN DESACUERDO	5	5.21
TOTALMENTE EN DESACUERDO	10	10.42
EN DESACUERDO	15	15.63
TOTALMENTE DE ACUERDO	56	58.33
DE ACUERDO	10	10.42
TOTAL	96	100.00

Fuente
Elaboración

Encuesta
Propia

Figura 5

Considera Ud, que el Trabajo en equipo, de las gerencias tiene resultados en mejorar los servicios que brinda a la sociedad por parte de la municipalidad



Fuente
Elaboración

Encuesta
Propia

Tabla N° 05, Se interpreta que en base a **96 personas** encuestadas indican que el 5.21% Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, el 10.42% Totalmente en desacuerdo, el 15.63% En desacuerdo, el 58.33% Totalmente de acuerdo y el 10.42% De acuerdo, según la pregunta diseñada, Considera Ud, que el Trabajo en equipo de algunos funcionarios, de las gerencias tiene resultados en mejorar los servicios que brinda a la sociedad por parte de la municipalidad, por lo que manifiestan que están totalmente de acuerdo con los trabajos con un 58.33%, según satisfacción de la población.

Tabla 6

Considera Ud, que el Trabajo individual, es mejor para brindar un servicio en la sociedad por parte de la municipalidad

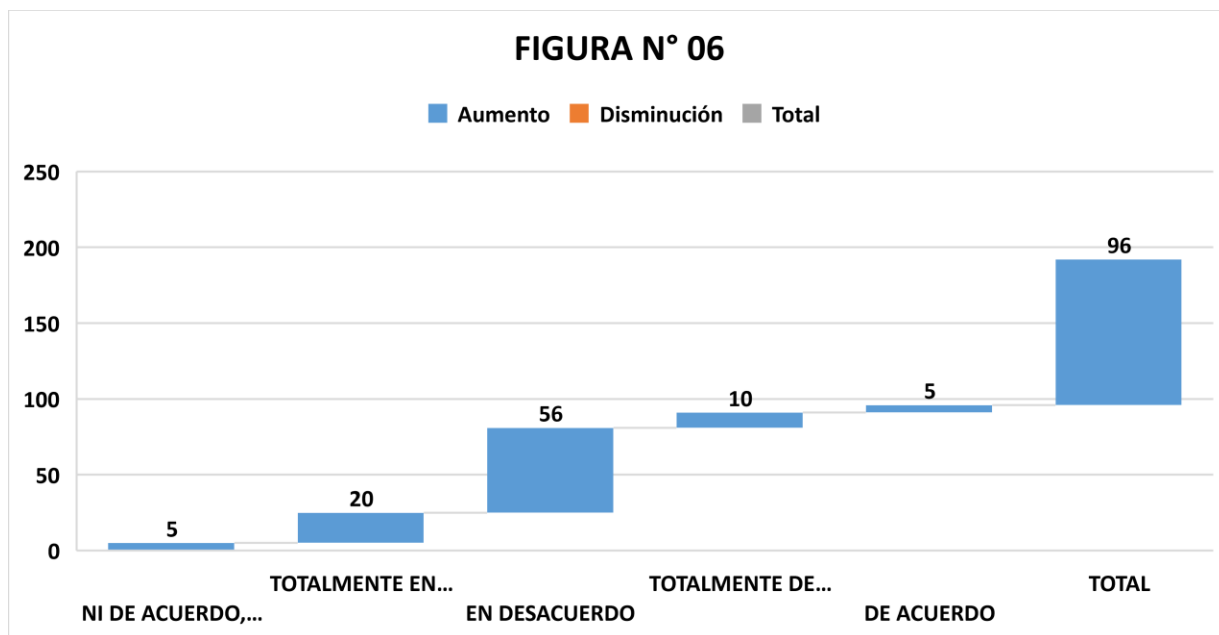
	Ni	Fi
NI DE ACUERDO, NI EN DESACUERDO	5	5.21
TOTALMENTE EN DESACUERDO	20	20.83
EN DESACUERDO	56	58.33
TOTALMENTE DE ACUERDO	10	10.42
DE ACUERDO	5	5.21
TOTAL	96	100.0

Fuente
Elaboración

Encuesta
Propia

Figura 6

Considera Ud, que el Trabajo individual, es mejor para brindar un servicio en la sociedad por parte de la municipalidad



Fuente
Elaboración

Encuesta
Propia

Tabla N° 06, Se interpreta que en base a **96 personas** encuestadas indican que el 5.21% Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, el 20.83% Totalmente en desacuerdo, el 58.33% En desacuerdo, el 10.42% Totalmente de acuerdo y el 5.21% De acuerdo, según la pregunta diseñada, Considera Ud, que el Trabajo individual, es mejor para brindar un servicio en la sociedad por parte de la funcionarios y/o servidores de la municipalidad, por lo que manifiestan que en desacuerdo con un 58.33%, ya que demuestran irregularidades en el trabajo.

Tabla 7

Considera Ud, que la Conducción de la Organización es lo perfecto en términos de gestión institucional para mejorar el distrito

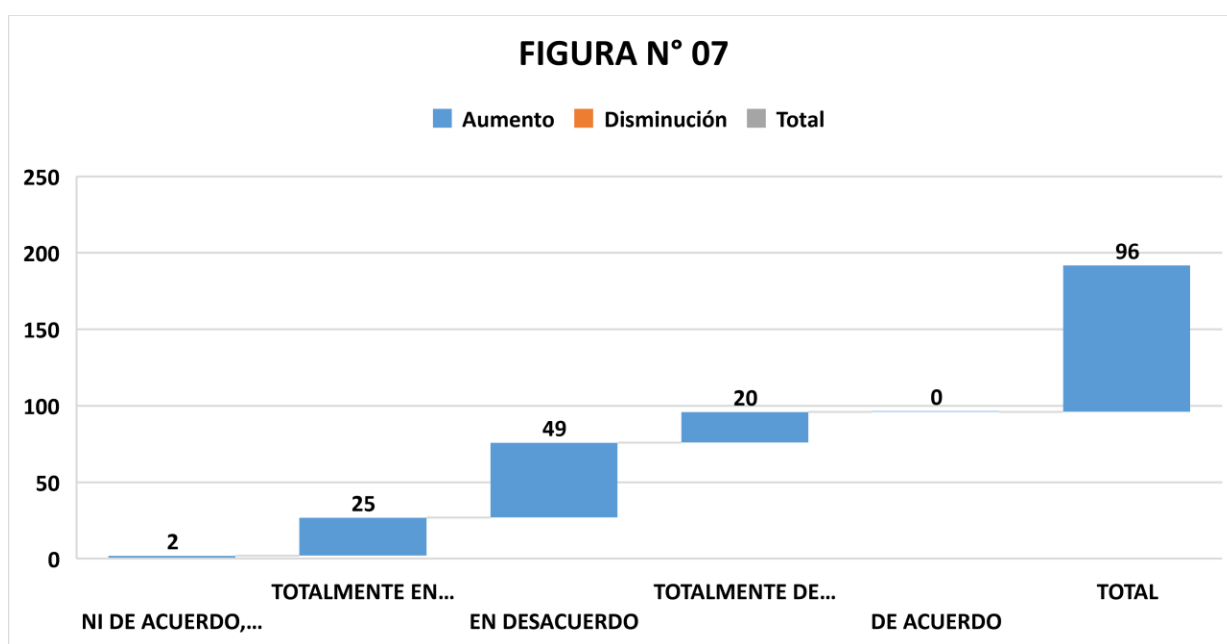
	Ni	Fi
NI DE ACUERDO, NI EN DESACUERDO	2	2.08
TOTALMENTE EN DESACUERDO	25	26.04
EN DESACUERDO	49	51.04
TOTALMENTE DE ACUERDO	20	20.83
DE ACUERDO	0	0.00
TOTAL	96	100.00

Fuente
Elaboración

Encuesta
Propia

Figura 7

Considera Ud, que la Conducción de la Organización es lo perfecto en términos de gestión institucional para mejorar el distrito



Fuente
Elaboración

Encuesta
Propia

Tabla N° 7, se interpreta que en base a **96 personas** encuestadas indican que el 2.08% Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, el 26.04% Totalmente en desacuerdo, el 51.04% En desacuerdo, el 20.83% Totalmente de acuerdo y el 0.00% De acuerdo, según la pregunta diseñada, considera Ud, que la Conducción de la Organización es lo perfecto en términos de gestión institucional para mejorar el distrito en temas de modernización para el beneficio del distrito, por lo que manifiestan que está en un 51.04%, y está, en desacuerdo por lo que no se nota o distingue el desarrollo institucional en el trabajo.

Tabla 8

Considera Ud, que el Cumplimiento de metas, es lo más eficiente para la mejora del distrito

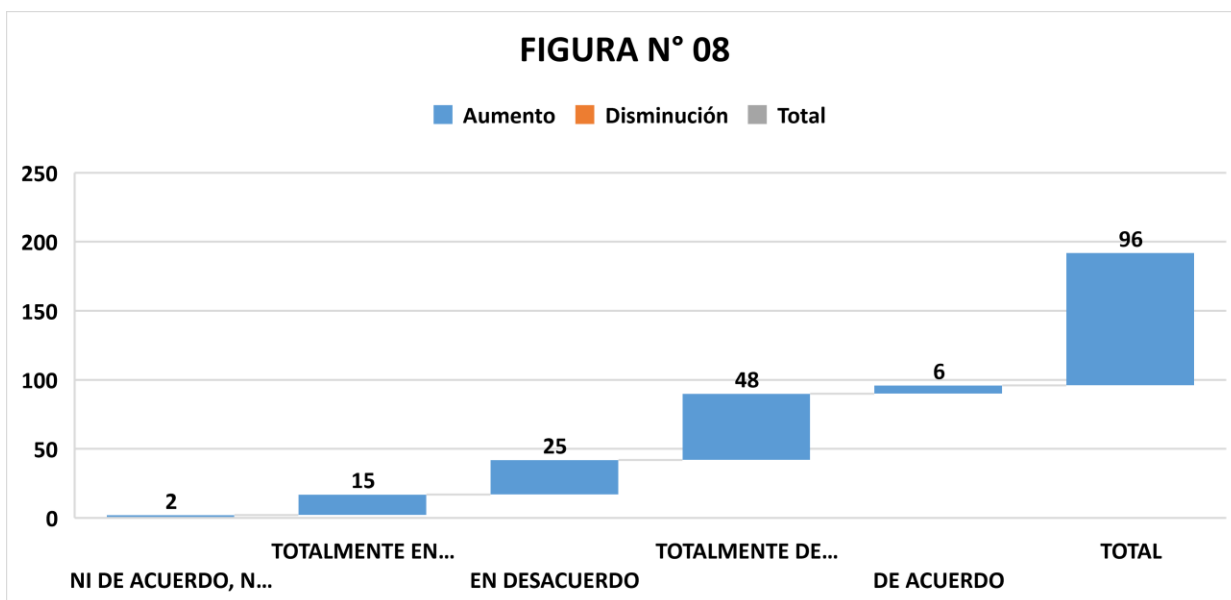
	Ni	Fi
NI DE ACUERDO, NI EN DESACUERDO	2	2.08
TOTALMENTE EN DESACUERDO	15	15.63
EN DESACUERDO	25	26.04
TOTALMENTE DE ACUERDO	48	50.00
DE ACUERDO	6	6.25
TOTAL	96	100.00

Fuente
Elaboración

Encuesta
Propia

Figura 8

Considera Ud, que el Cumplimiento de metas, es lo más eficiente para la mejora del distrito



Fuente
Elaboración

Encuesta
Propia

Tabla N° 8, se interpreta que en base a **96 personas** encuestadas indican que el 2.08% Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, el 15.63% Totalmente en desacuerdo, el 26.04% En desacuerdo, el 50.00% Totalmente de acuerdo y el 6.25% De acuerdo, según la pregunta diseñada, considera Ud, que el cumplimiento de metas, es lo más eficiente para la mejora del distrito, por lo que manifiestan que está en un 50.00%, y está, totalmente de acuerdo por lo que fundamente y necesario para mejorar el distrito.

Tabla 9

Considera Ud. que la Toma de decisiones, por parte de los funcionarios es lo más correctos para mejorar el distrito

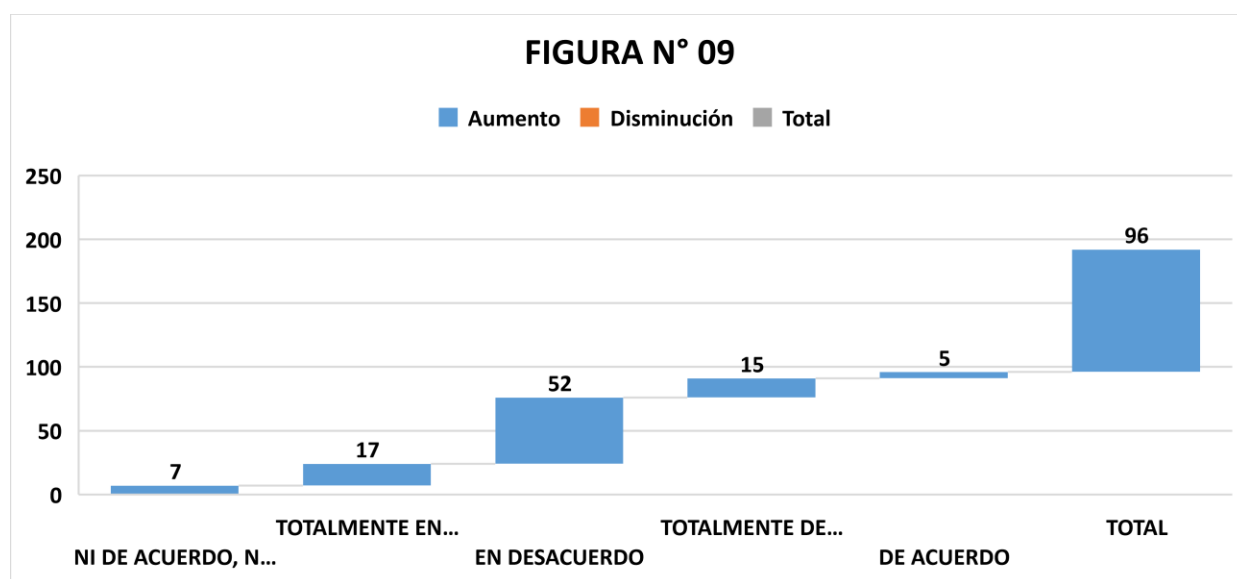
	Ni	Fi
NI DE ACUERDO, NI EN DESACUERDO	7	7.29
TOTALMENTE EN DESACUERDO	17	17.71
EN DESACUERDO	52	54.17
TOTALMENTE DE ACUERDO	15	15.63
DE ACUERDO	5	5.21
TOTAL	96	100.00

Fuente
Elaboración

Encuesta
Propia

Figura 9

Considera Ud. que la Toma de decisiones, por parte de los funcionarios es lo más correctos para mejorar el distrito



Fuente
Elaboración

Encuesta
Propia

Tabla N° 9, se interpreta que en base a **96 personas** encuestadas indican que el 7.29% Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, el 17.71% Totalmente en desacuerdo, el 54.17% En desacuerdo, el 15.63% Totalmente de acuerdo y el 5.21% De acuerdo, según la pregunta diseñada, considera Ud. que la toma de decisiones, por parte de los funcionarios es lo más correctos para mejorar el distrito, por lo que manifiestan que está en un 54.17%, y está, en desacuerdo por lo que fundamente las tomas de decisiones son tardías y no hay mejoras de envergadura.

Tabla 10

Considera Ud, que la Evaluación de resultados, en gestión es lo más claro por parte de las autoridades ediles en beneficio del distrito

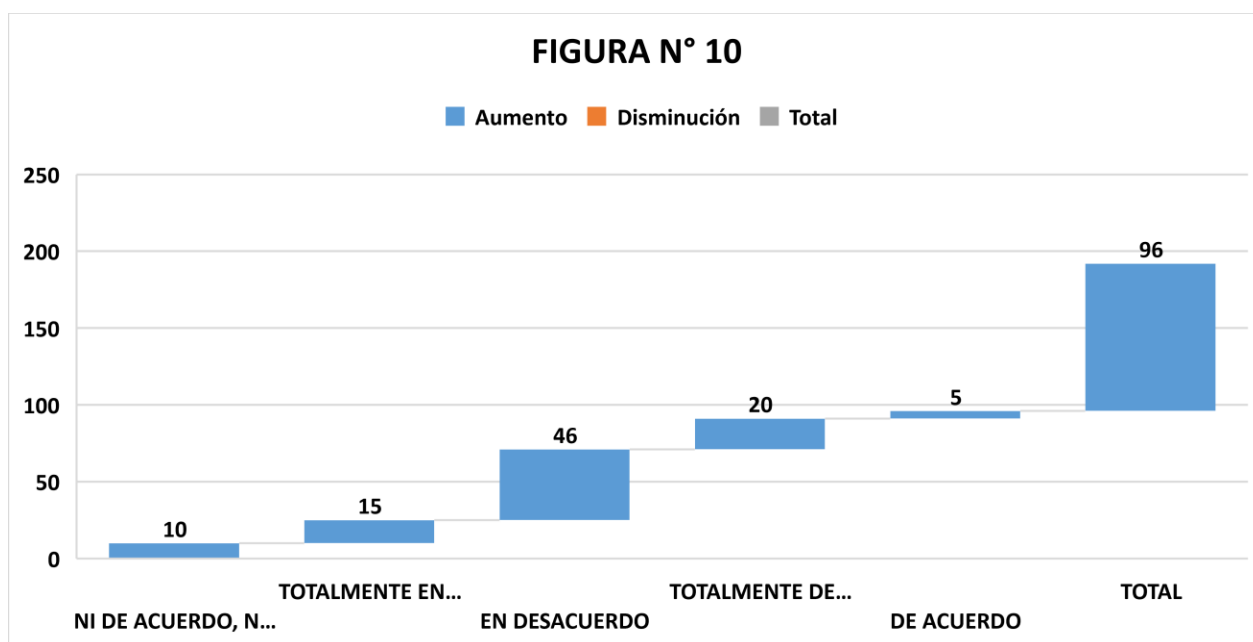
	Ni	Fi
NI DE ACUERDO, NI EN DESACUERDO	10	10.42
TOTALMENTE EN DESACUERDO	15	15.63
EN DESACUERDO	46	47.92
TOTALMENTE DE ACUERDO	20	20.83
DE ACUERDO	5	5.21
TOTAL	96	100.00

Fuente
Elaboración

Encuesta
Propia

Figura 10

Considera Ud, que la Evaluación de resultados, en gestión es lo más claro por parte de las autoridades ediles en beneficio del distrito



Fuente
Elaboración

Encuesta
Propia

Tabla N° 10, se interpreta que en base a **96 personas** encuestadas indican que el 10.42% Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, el 15.63% Totalmente en desacuerdo, el 47.92% En desacuerdo, el 20.83% Totalmente de acuerdo y el 5.21% De acuerdo, según la pregunta diseñada, considera Ud, que la evaluación de resultados, en gestión es lo más claro por parte de las autoridades ediles en beneficio del distrito, por lo que manifiestan en un 47.92%, y está, en desacuerdo por lo que fundamente las evaluaciones son tardías en gasto presupuestal y no planifican el gasto para mejorar el distrito ya que existe muchas necesidades.

Tabla 11

Considera Ud, que la Ejecución de planes, de mejora para el distrito es lo más rápido en su ejecución

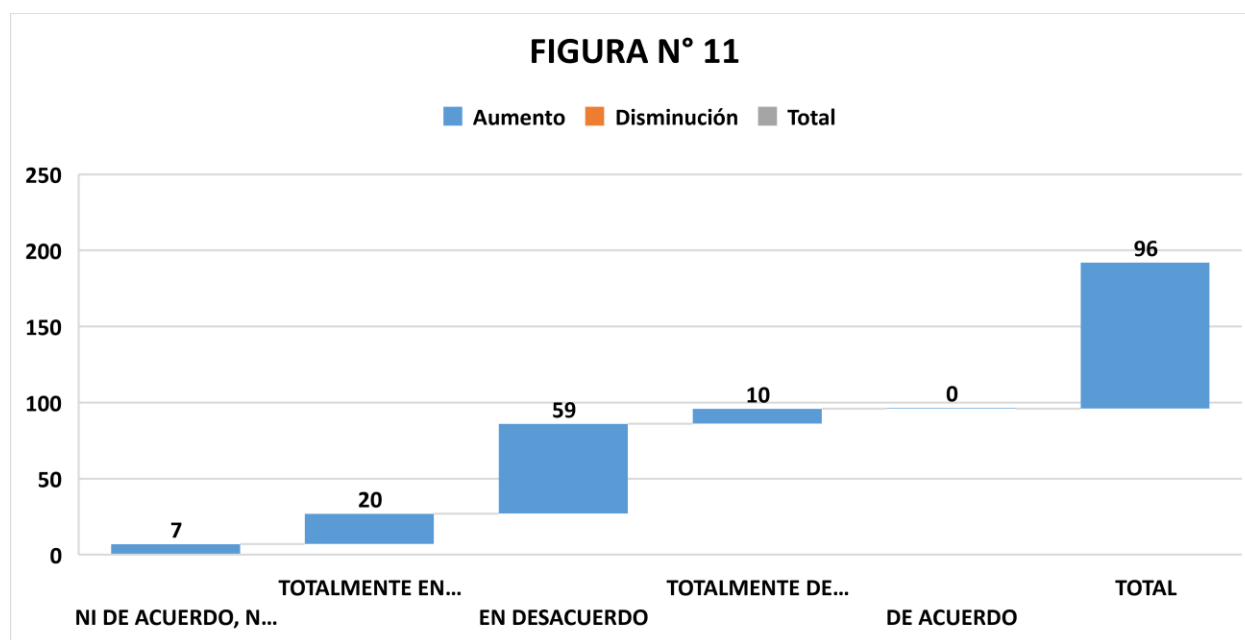
	Ni	Fi
NI DE ACUERDO, NI EN DESACUERDO	7	7.29
TOTALMENTE EN DESACUERDO	20	20.83
EN DESACUERDO	59	61.46
TOTALMENTE DE ACUERDO	10	10.42
DE ACUERDO	0	0.00
TOTAL	96	100.00

Fuente
Elaboración

Encuesta
Propia

Figura 11

Considera Ud, que la Ejecución de planes, de mejora para el distrito es lo más rápido en su ejecución



Fuente
Elaboración

Encuesta
Propia

Tabla N° 11, se interpreta que en base a **96 personas** encuestadas indican que el 7.29% Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, el 20.83% Totalmente en desacuerdo, el 61.46% En desacuerdo, el 10.42% Totalmente de acuerdo y el 0.00% De acuerdo, según la pregunta diseñada, considera Ud, que la ejecución de planes, de mejora para el distrito es lo más rápido en su ejecución, por lo que manifiestan en un 61.46%. en desacuerdo ya que las obras en ejecución demoran y generan caos y desconfianza por lo que mucho se demorar en una ejecución.

Tabla 12

Considera Ud. que la Supervisión de procesos, de gestión en beneficio del distrito es lo correcto

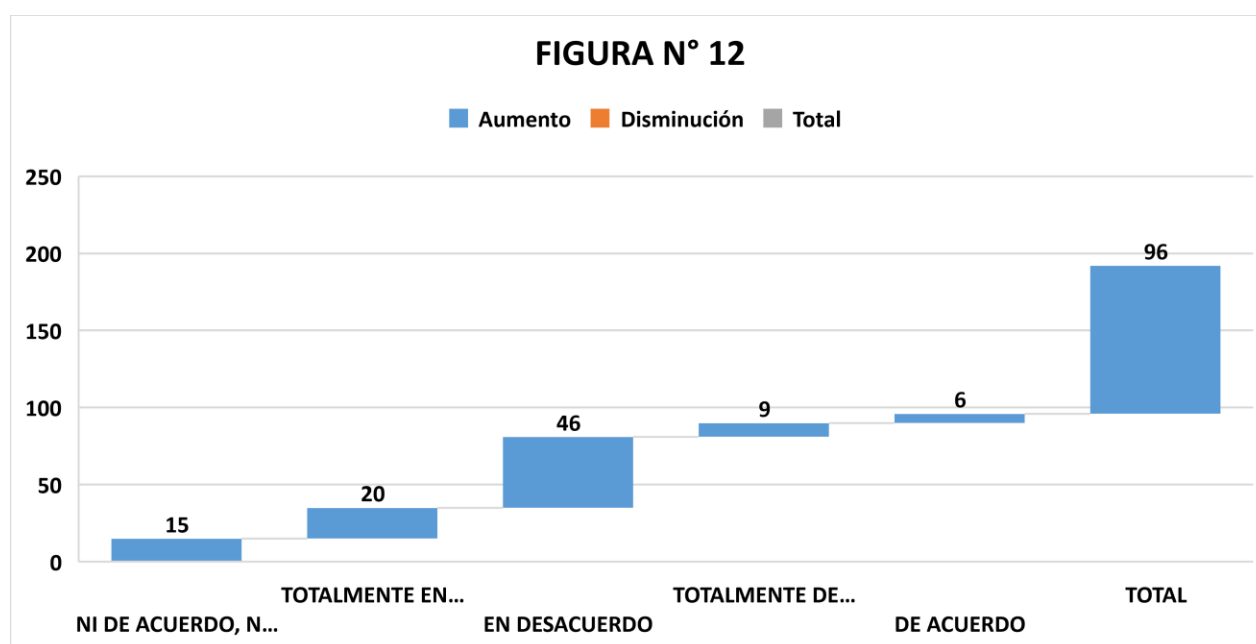
	Ni	Fi
NI DE ACUERDO, NI EN DESACUERDO	15	15.63
TOTALMENTE EN DESACUERDO	20	20.83
EN DESACUERDO	46	47.92
TOTALMENTE DE ACUERDO	9	9.38
DE ACUERDO	6	6.25
TOTAL	96	100.00

Fuente
Elaboración

Encuesta
Propia

Figura 12

Considera Ud, que la Supervisión de procesos, de gestión en beneficio del distrito es lo correcto



Fuente
Elaboración

Encuesta
Propia

Tabla N° 12, se interpreta que en base a **96 personas** encuestadas indican que el 15.63% Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, el 20.83% Totalmente en desacuerdo, el 47.92% En desacuerdo, el 9.38% Totalmente de acuerdo y el 6.25% De acuerdo, según la pregunta diseñada, considera Ud, que la supervisión de procesos administrativos de gestión en beneficio del distrito es lo correcto, por lo que manifiestan en un 47.92%. en desacuerdo ya que ya que los procesos administrativos de gestión tienen una demora en ejecución y en elaboración de expedientes.

Tabla 13

Considera Ud, que el Entorno comercial, del distrito debería ser mejorado y ordenado

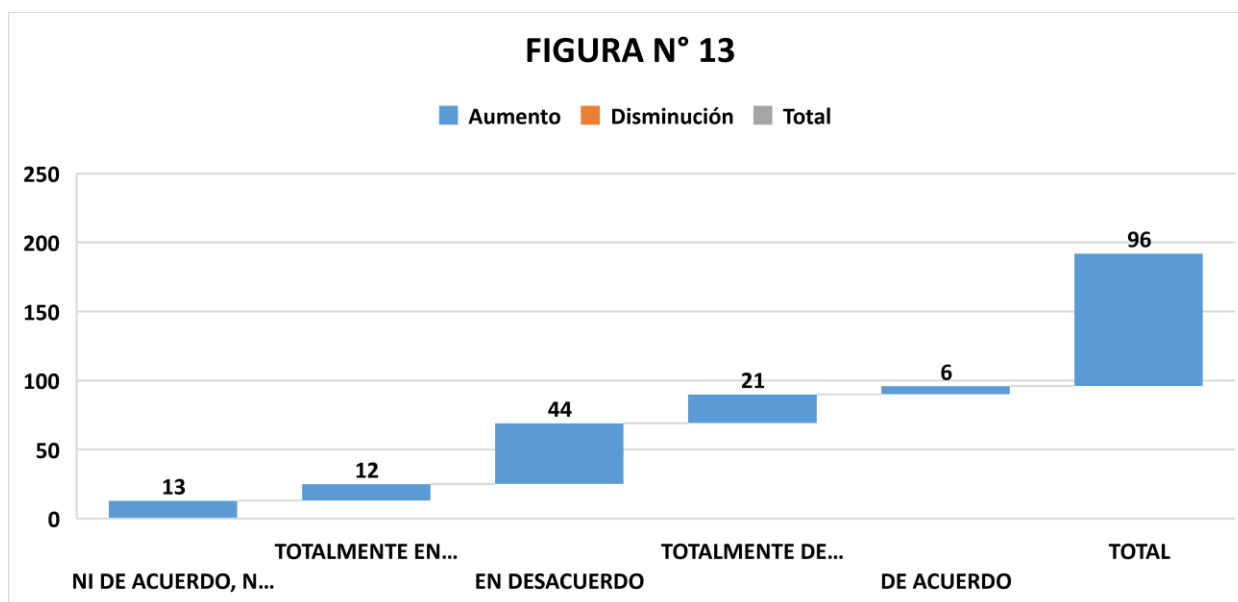
	Ni	Fi
NI DE ACUERDO, NI EN DESACUERDO	13	13.54
TOTALMENTE EN DESACUERDO	12	12.50
EN DESACUERDO	44	45.83
TOTALMENTE DE ACUERDO	21	21.88
DE ACUERDO	6	6.25
TOTAL	96	100.00

Fuente
Elaboración

Encuesta
Propia

Figura 13

Considera Ud, que el Entorno comercial, del distrito debería ser mejorado y ordenado



Fuente
Elaboración

Encuesta
Propia

Tabla N° 13, se interpreta que en base a **96 personas** encuestadas indican que el 13.54% Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, el 12.50% Totalmente en desacuerdo, el 45.83% En desacuerdo, el 21.88% Totalmente de acuerdo y el 6.25% De acuerdo, según la pregunta diseñada, considera Ud, que el entorno comercial del distrito debería ser mejorado y ordenado, por lo que manifiestan en un 45.83%. en desacuerdo ya que el entorno comercial del distrito no tiene el respaldo y garantía por parte de las autoridades de turno y son olvidados.

Tabla 14

Considera Ud, que las Áreas administrativas, deben ser flexibles con los contribuyentes para poder realizar los trámites administrativos

	Ni	Fi
NI DE ACUERDO, NI EN DESACUERDO	0	0.00
TOTALMENTE EN DESACUERDO	5	5.21
EN DESACUERDO	5	5.21
TOTALMENTE DE ACUERDO	70	72.92
DE ACUERDO	16	16.67
TOTAL	96	100.00
Fuente Elaboración	Encuesta Propia	

Figura 14

Considera Ud, que las Áreas administrativas, deben ser flexibles con los contribuyentes para poder realizar los trámites administrativos

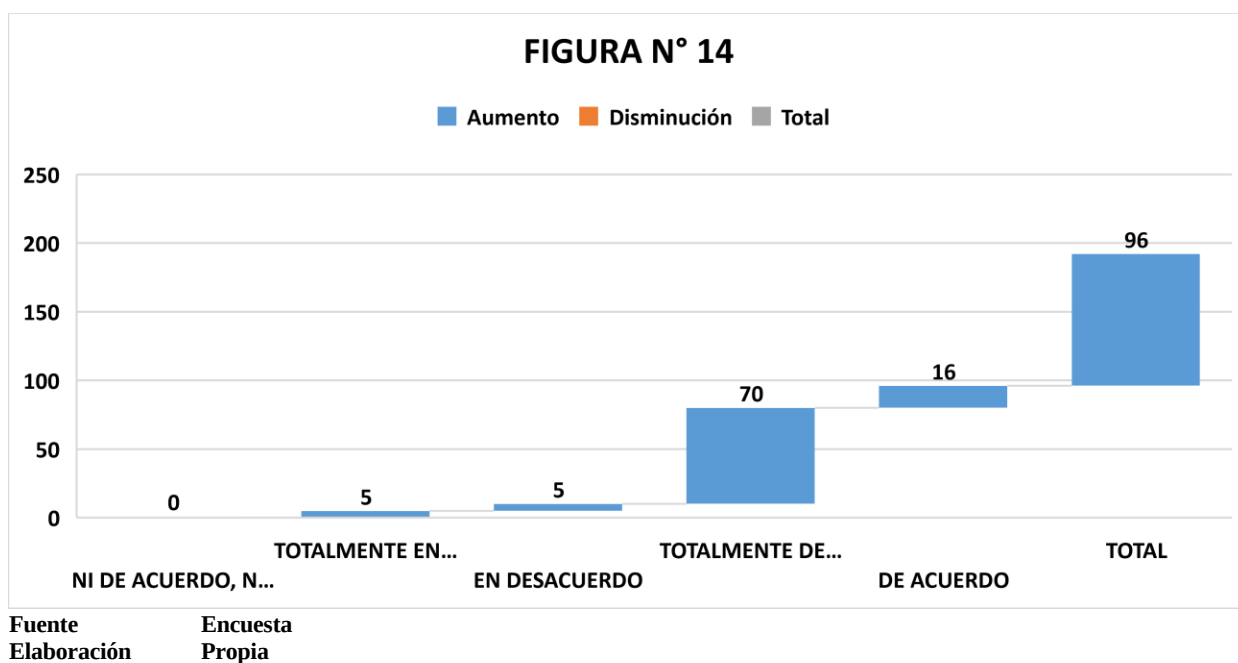


Tabla N° 14, se interpreta que en base a **96 personas** encuestadas indican que el 0.00% Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, el 5.21% Totalmente en desacuerdo, el 5.21% En desacuerdo, el 72.92% Totalmente de acuerdo y el 16.67% De acuerdo, según la pregunta diseñada, considera Ud, que las áreas administrativas, deben ser flexibles con los contribuyentes para poder realizar los trámites administrativos correspondientes, por lo que manifiestan en un 72.92%. totalmente de acuerdo con el pedido de la sociedad para que sea flexible los procesos administrativos de la municipalidad y el personal sea capacitado para la atención al público.

Tabla 15

Considera Ud, que el Procesos de amnistía, debe ser de forma flexible y con una buena difusión

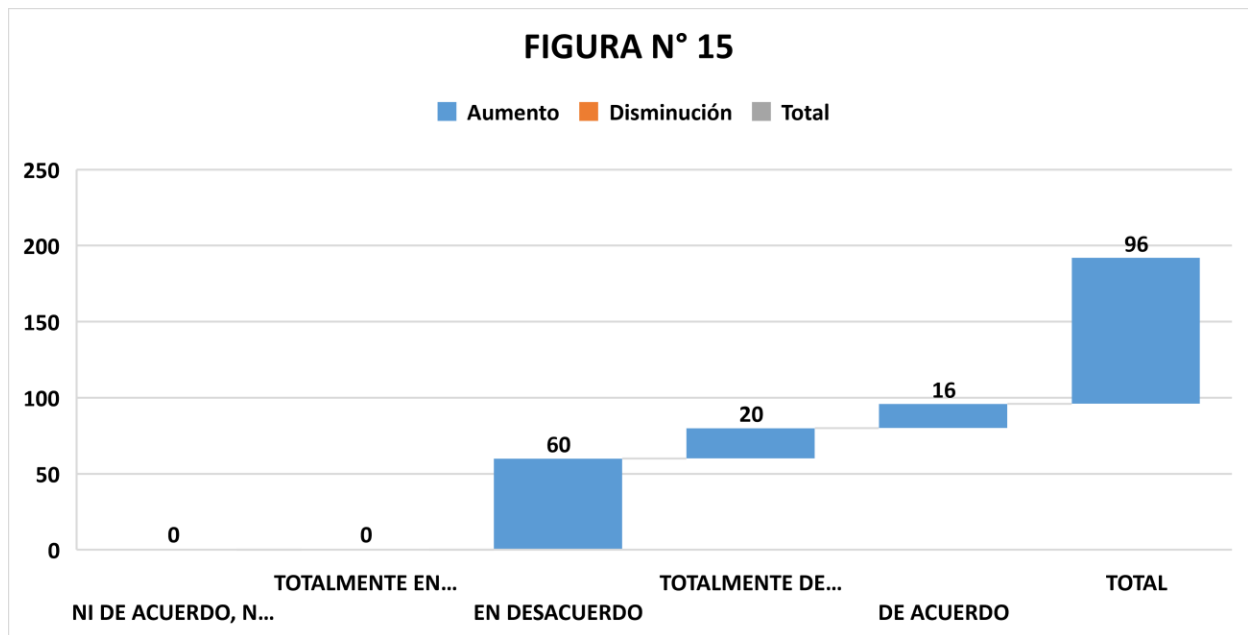
	Ni	Fi
NI DE ACUERDO, NI EN DESACUERDO	0	0.00
TOTALMENTE EN DESACUERDO	0	0.00
EN DESACUERDO	60	62.50
TOTALMENTE DE ACUERDO	20	20.83
DE ACUERDO	16	16.67
TOTAL	96	100.00

Fuente
Elaboración

Encuesta
Propia

Figura 15

Considera Ud, que el Procesos de amnistía, debe ser de forma flexible y con una buena difusión



Fuente
Elaboración

Encuesta
Propia

Tabla N° 15, se interpreta que en base a **96 personas** encuestadas indican que el 0.00% Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, el 0.00% Totalmente en desacuerdo, el 62.50% En desacuerdo, el 20.83% Totalmente de acuerdo y el 16.67% De acuerdo, según la pregunta diseñada, considera Ud, que el proceso de amnistía, debe ser de forma flexible y con una buena difusión, por lo que manifiestan en un 62.50%. en desacuerdo ya que la publicidad o anuncios no llegan a las diferentes comunidades solo concentrándose alrededor de la municipalidad.

Tabla 16

Considera Ud, que la Ejecución del presupuesto, debe ser consultada con la sociedad para su gasto en desarrollo del distrito

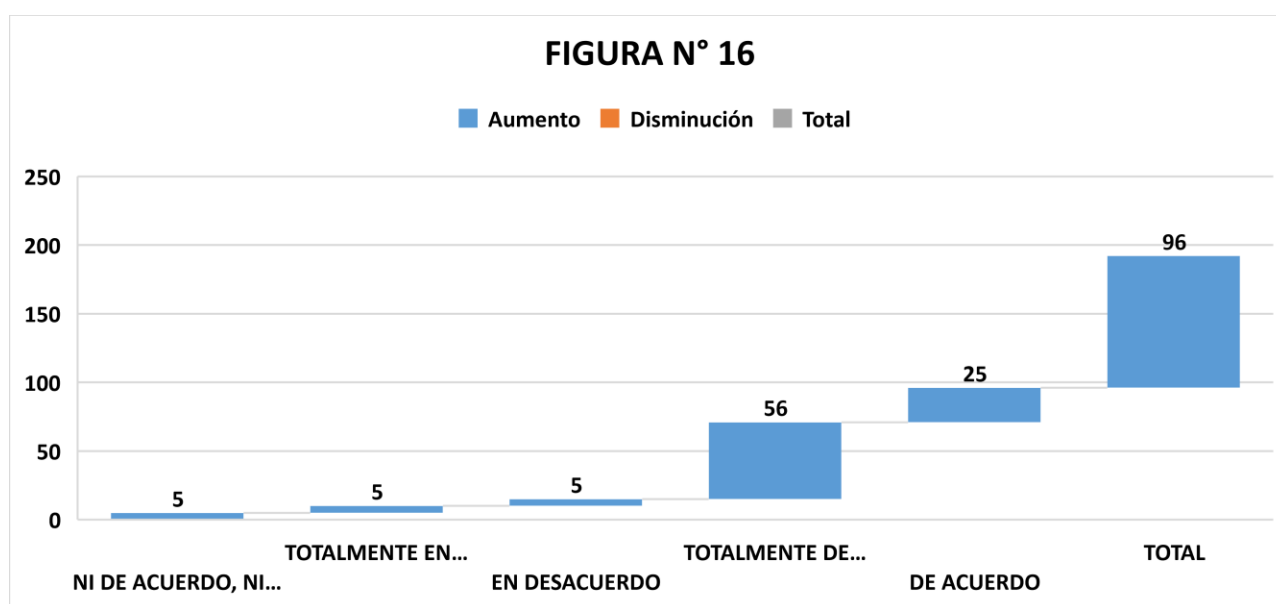
	Ni	Fi
NI DE ACUERDO, NI EN DESACUERDO	5	5.21
TOTALMENTE EN DESACUERDO	5	5.21
EN DESACUERDO	5	5.21
TOTALMENTE DE ACUERDO	56	58.33
DE ACUERDO	25	26.04
TOTAL	96	100.00

Fuente
Elaboración

Encuesta
Propia

Figura 16

Considera Ud, que la Ejecución del presupuesto, debe ser consultada con la sociedad para su gasto en desarrollo del distrito



Fuente
Elaboración

Encuesta
Propia

Tabla N° 16, se interpreta que en base a **96 personas** encuestadas indican que el 5.21% Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, el 5.21% Totalmente en desacuerdo, el 5.21% En desacuerdo, el 58.33% Totalmente de acuerdo y el 26.04% De acuerdo, según la pregunta diseñada, considera Ud, que la ejecución del presupuesto debe ser consultada con la sociedad para su gasto en desarrollo del distrito, por lo que manifiestan en un 58.33%. totalmente de acuerdo ya que la población tiene derecho a saber sobre la ejecución del presupuesto ya que el presupuesto es una fuente vital para el desarrollo y debe ser consultada en un proceso libre con la sociedad.

Tabla 17

Considera Ud, que la Ejecución de obras, de envergadura debe ser ejecutada lo más rápido posible con una buena planificación

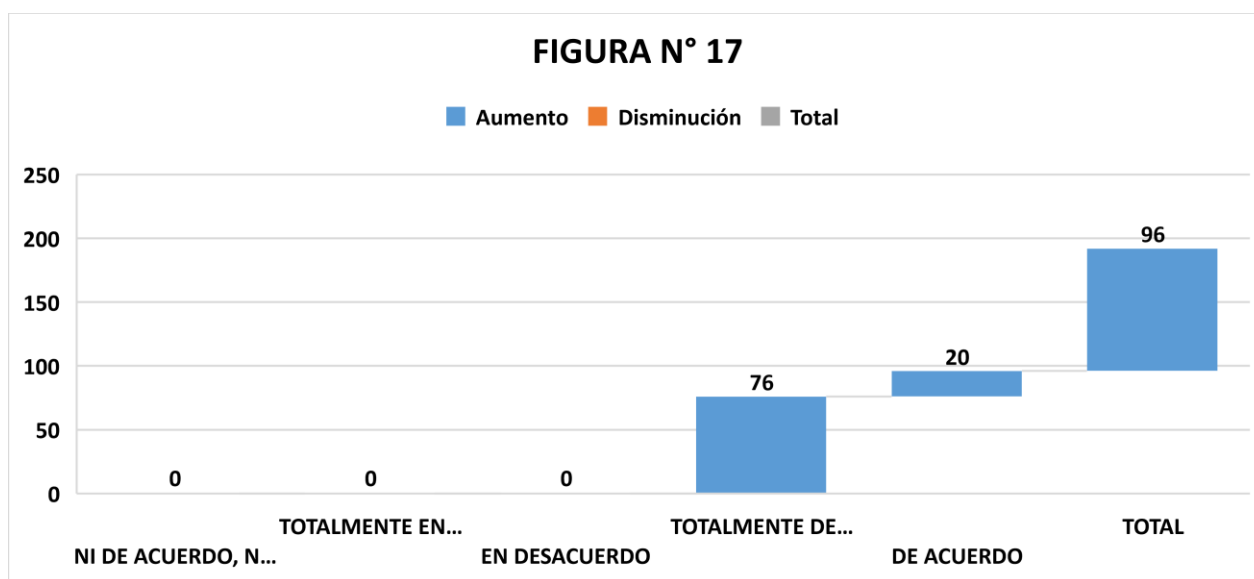
	Ni	Fi
NI DE ACUERDO, NI EN DESACUERDO	0	0.00
TOTALMENTE EN DESACUERDO	0	0.00
EN DESACUERDO	0	0.00
TOTALMENTE DE ACUERDO	76	79.17
DE ACUERDO	20	20.83
TOTAL	96	100.00

Fuente
Elaboración

Encuesta
Propia

Figura 17

Considera Ud, que la Ejecución de obras, de envergadura debe ser ejecutada lo más rápido posible con una buena planificación



Fuente
Elaboración

Encuesta
Propia

Tabla N° 17, se interpreta que en base a **96 personas** encuestadas indican que el 0.00% Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, el 0.00% Totalmente en desacuerdo, el 0.00% En desacuerdo, el 79.17% Totalmente de acuerdo y el 20.83% De acuerdo, según la pregunta diseñada, considera Ud, que la ejecución de obras de envergadura debe ser ejecutada lo más rápido posible con una buena planificación, por lo que manifiestan en un 79.17%. totalmente de acuerdo ya que la población tiene derecho a exigir que las obras sean de lo mejor y que se ejecuten con rapidez para viabilizar accesos y no perjudicar a la sociedad.

Tabla 18

Considera Ud, que las Obras de envergadura, debe ser para todo el distrito de una forma parcial

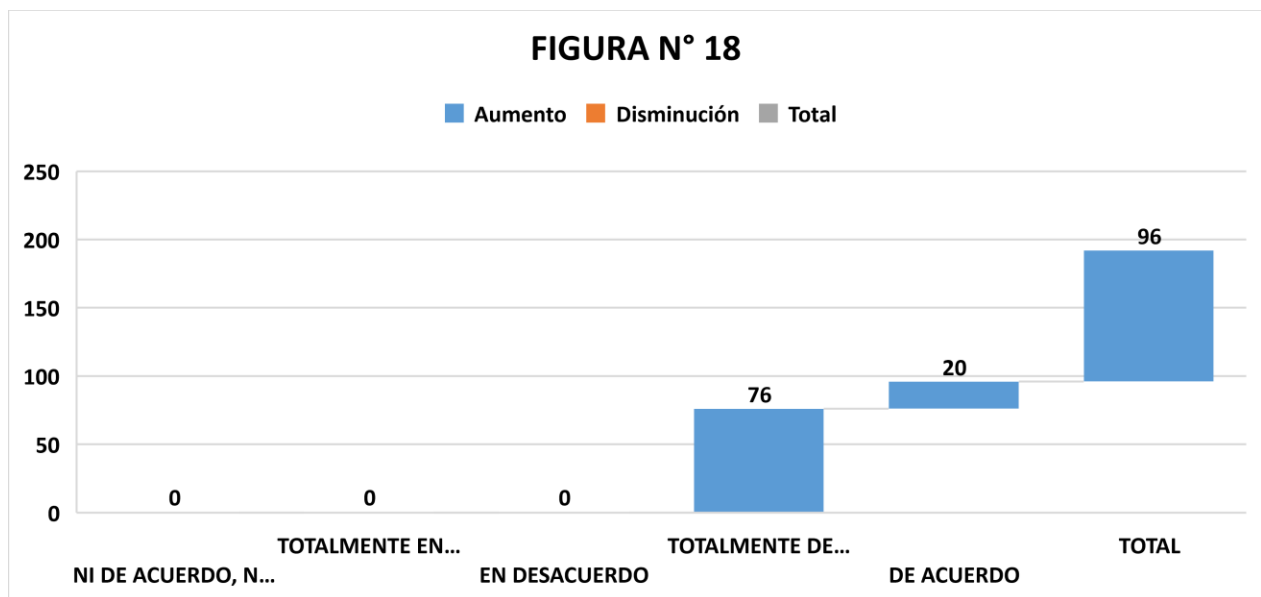
	Ni	Fi
NI DE ACUERDO, NI EN DESACUERDO	0	0.00
TOTALMENTE EN DESACUERDO	0	0.00
EN DESACUERDO	0	0.00
TOTALMENTE DE ACUERDO	76	79.17
DE ACUERDO	20	20.83
TOTAL	96	100.00

Fuente
Elaboración

Encuesta
Propia

Figura 18

Considera Ud, que las Obras de envergadura, debe ser para todo el distrito de una forma parcial



Fuente
Elaboración

Encuesta
Propia

Tabla N° 18, se interpreta que en base a **96 personas** encuestadas indican que el 0.00% Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, el 0.00% Totalmente en desacuerdo, el 0.00% En desacuerdo, el 79.17% Totalmente de acuerdo y el 20.83% De acuerdo, según la pregunta diseñada, considera Ud, que las obras de envergadura deben ser para todo el distrito de una forma primordial para el desarrollo del distrito, por lo que manifiestan en un 79.17%. totalmente de acuerdo ya que la población carece de obras de envergadura para mejorar el distrito en su totalidad.

Tabla 19

Considera Ud, que los Programas sociales, deben de mejorar sus servicios ya que existen adultos mayores y niños con mucha necesidad

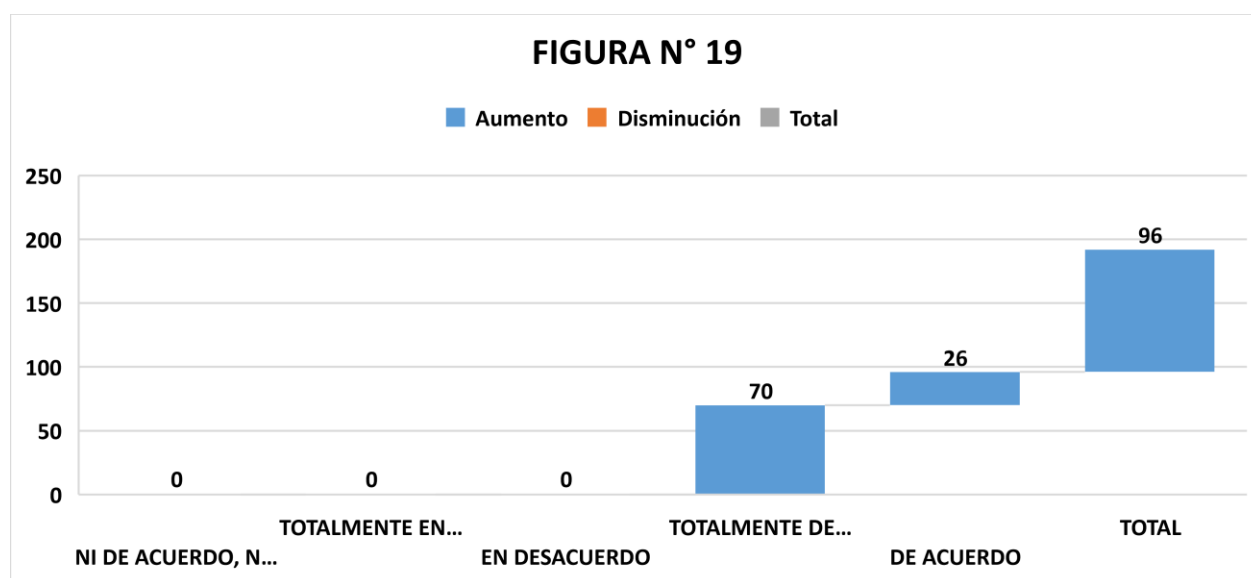
	Ni	Fi
NI DE ACUERDO, NI EN DESACUERDO	0	0.00
TOTALMENTE EN DESACUERDO	0	0.00
EN DESACUERDO	0	0.00
TOTALMENTE DE ACUERDO	70	72.92
DE ACUERDO	26	27.08
TOTAL	96	100.00

Fuente
Elaboración

Encuesta
Propia

Figura 19

Considera Ud, que los Programas sociales, deben de mejorar sus servicios ya que existen adultos mayores y niños con mucha necesidad



Fuente
Elaboración

Encuesta
Propia

Tabla N° 19, se interpreta que en base a **96 personas** encuestadas indican que el 0.00% Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, el 0.00% Totalmente en desacuerdo, el 0.00% En desacuerdo, el 72.92% Totalmente de acuerdo y el 27.08% De acuerdo, según la pregunta diseñada, considera Ud, que los programas sociales deben de mejorar sus servicios ya que existen adultos mayores y niños con mucha necesidad, por lo que manifiestan en un 72.92%. totalmente de acuerdo ya que la población carece las necesidades aumentan y los servicios sociales se paralizan y no dan solución por falta de presupuesto o por falta de capacidad de respuesta a lo generado por la sociedad en su totalidad.

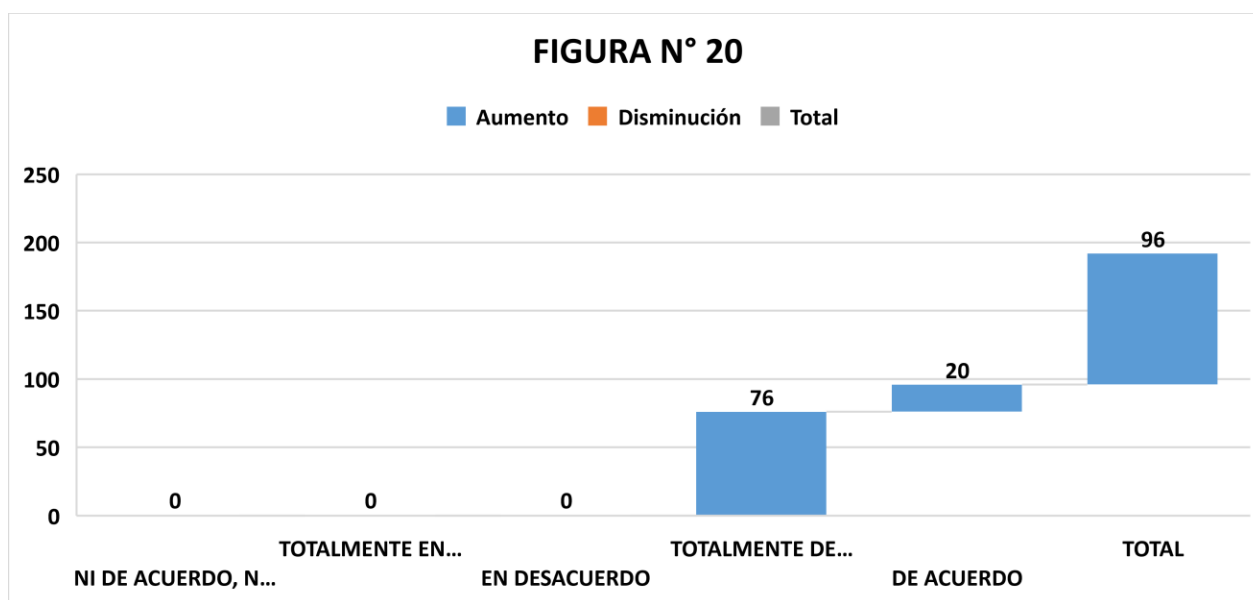
Tabla 20

Considera Ud, que el Manejo de residuos sólidos, debe mejorar en el tipo de trabajo que se realiza en el botadero municipal

	Ni	Fi
NI DE ACUERDO, NI EN DESACUERDO	0	0.00
TOTALMENTE EN DESACUERDO	0	0.00
EN DESACUERDO	0	0.00
TOTALMENTE DE ACUERDO	76	79.17
DE ACUERDO	20	20.83
TOTAL	96	100.00
Fuente Elaboración	Encuesta Propia	

Figura 20

Considera Ud, que el Manejo de residuos sólidos, debe mejorar en el tipo de trabajo que se realiza en el botadero municipal



Fuente
Elaboración

Encuesta
Propia

Tabla N° 20, se interpreta que en base a **96 personas** encuestadas indican que el 0.00% Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, el 0.00% Totalmente en desacuerdo, el 0.00% En desacuerdo, el 79.17% Totalmente de acuerdo y el 20.83% De acuerdo, según la pregunta diseñada, considera Ud, que el manejo de residuos sólidos debe mejorar en el tipo de trabajo que se realiza en el botadero municipal, por lo que manifiestan en un 79.17%. totalmente de acuerdo ya que la población carece y los servicios de recojo de residuos sólidos está en aumento y falta una buena dirección de mejora para evitar la contaminación en el distrito y mejorar el tipo de trabajo que viene realizando la municipalidad distrital.

Tabla 21

Considera Ud. que la Seguridad ciudadana, está cumpliendo con sus funciones en beneficio del distrito

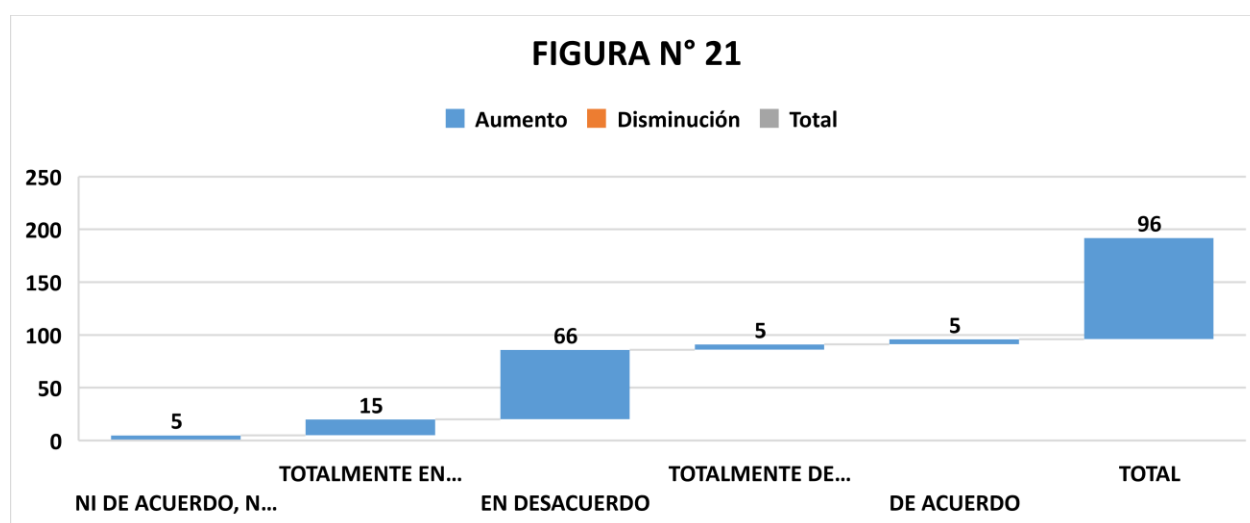
	Ni	Fi
NI DE ACUERDO, NI EN DESACUERDO	5	5.21
TOTALMENTE EN DESACUERDO	15	15.63
EN DESACUERDO	66	68.75
TOTALMENTE DE ACUERDO	5	5.21
DE ACUERDO	5	5.21
TOTAL	96	100.00

Fuente
Elaboración

Encuesta
Propia

Figura 21

Considera Ud. que la Seguridad ciudadana, está cumpliendo con sus funciones en beneficio del distrito



Fuente
Elaboración

Encuesta
Propia

Tabla N° 21, se interpreta que en base a **96 personas** encuestadas indican que el 5.21% Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, el 15.63% Totalmente en desacuerdo, el 68.75% En desacuerdo, el 5.21% Totalmente de acuerdo y el 5.21% De acuerdo, según la pregunta diseñada, considera Ud, que la seguridad ciudadana está cumpliendo con sus funciones en beneficio del distrito, por lo que manifiestan en un 68.75%. en desacuerdo ya que la población se expande y los servicios de seguridad son escasos y no cubren la necesidad de la población por la inseguridad y el alcalde del distrito no puede mejorar el servicio primordial que es seguridad ciudadana, por la carencia de muchos factores como el personal, implementación o dotación de instrumentos tecnológicos, dotación de vehículos y otros.

Tabla 22

Considera Ud, que las Expectativas cumplidas por la Municipalidad es lo justo y necesario para el desarrollo del distrito

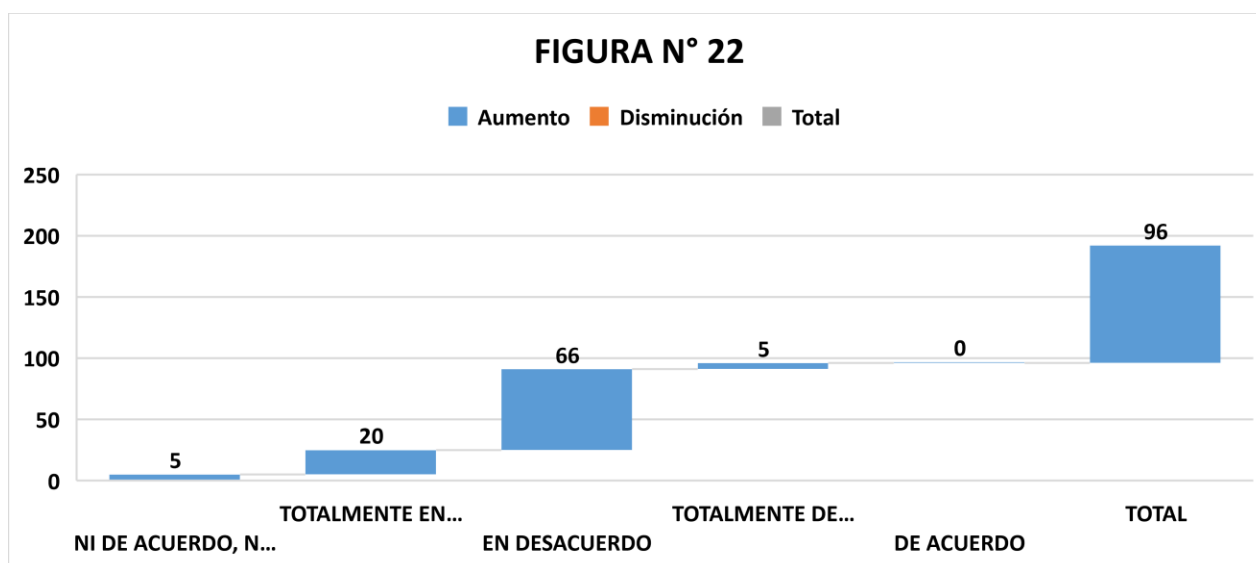
	Ni	Fi
NI DE ACUERDO, NI EN DESACUERDO	5	5.21
TOTALMENTE EN DESACUERDO	20	20.83
EN DESACUERDO	66	68.75
TOTALMENTE DE ACUERDO	5	5.21
DE ACUERDO	0	0.00
TOTAL	96	100.00

Fuente
Elaboración

Encuesta
Propia

Figura 22

Considera Ud, que las Expectativas cumplidas por la Municipalidad es lo justo y necesario para el desarrollo del distrito



Fuente
Elaboración

Encuesta
Propia

Tabla N° 22, se interpreta que en base a **96 personas** encuestadas indican que el 5.21% Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, el 20.83% Totalmente en desacuerdo, el 68.75% En desacuerdo, el 5.21% Totalmente de acuerdo y el 0.00% De acuerdo, según la pregunta diseñada, considera Ud, que las expectativas cumplidas por la Municipalidad es lo justo y necesario para el desarrollo del distrito, por lo que manifiestan en un 68.75%. en desacuerdo ya que la población esperaba el cumplimiento de las promesas de campaña y no se lograron objetivos trazados y no se refleja el cumplimiento de promesas y quedaran obras a terminar según el periodo actual que vamos a la fecha.

Tabla 23

Considera Ud, que el Cumplimiento de promesas en obras, por parte del alcalde se están cumpliendo para mejorar el distrito

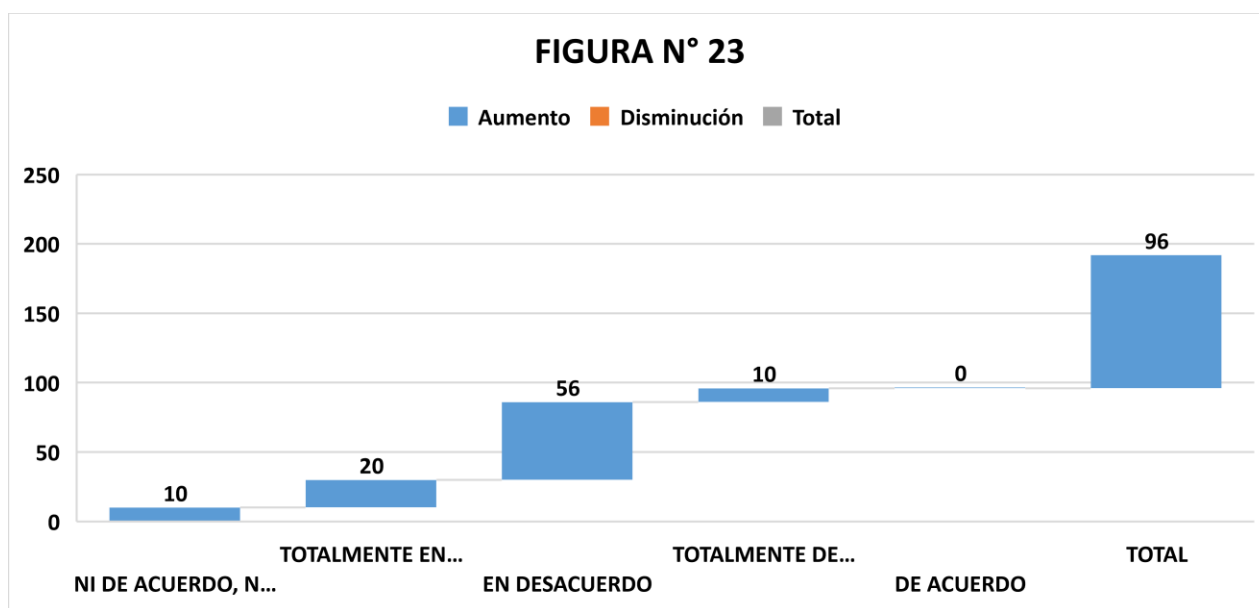
	Ni	Fi
NI DE ACUERDO, NI EN DESACUERDO	10	10.42
TOTALMENTE EN DESACUERDO	20	20.83
EN DESACUERDO	56	58.33
TOTALMENTE DE ACUERDO	10	10.42
DE ACUERDO	0	0.00
TOTAL	96	100.00

Fuente
Elaboración

Encuesta
Propia

Figura 23

Considera Ud, que el Cumplimiento de promesas en obras, por parte del alcalde se están cumpliendo para mejorar el distrito



Fuente
Elaboración

Encuesta
Propia

Tabla N° 23, se interpreta que en base a **96 personas** encuestadas indican que el 10.42% Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, el 20.83% Totalmente en desacuerdo, el 58.33% En desacuerdo, el 10.42% Totalmente de acuerdo y el 0.00% De acuerdo, según la pregunta diseñada, considera Ud, que el cumplimiento de promesas en obras por parte del alcalde se está cumpliendo para mejorar el distrito, por lo que manifiestan en un 58.33%. en desacuerdo ya que no está cumpliendo con su promesa hecha en campaña y demuestra que no tiene interés en cumplir dichas promesas en mejorar el distrito y no busca el desarrollo.

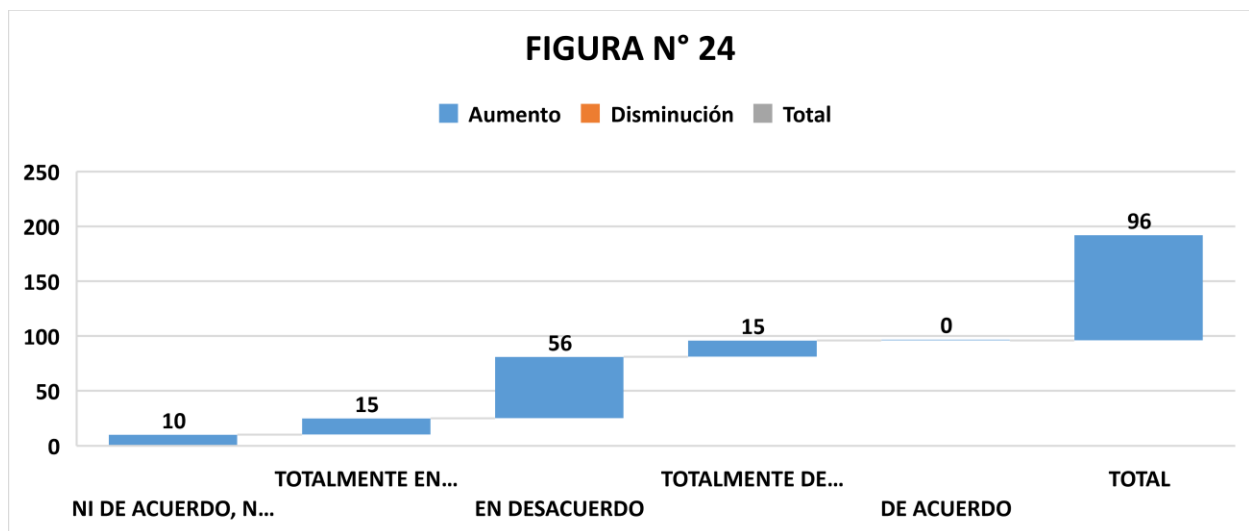
Tabla 24

Considera Ud, que el Cumplimiento de funciones, en gestión por parte del alcalde y funcionarios se están cumpliendo

	Ni	Fi
NI DE ACUERDO, NI EN DESACUERDO	10	10.42
TOTALMENTE EN DESACUERDO	15	15.63
EN DESACUERDO	56	58.33
TOTALMENTE DE ACUERDO	15	15.63
DE ACUERDO	0	0.00
TOTAL	96	100.00
Fuente Elaboración	Encuesta Propia	

Figura 24

Considera Ud, que el Cumplimiento de funciones, en gestión por parte del alcalde y funcionarios se están cumpliendo



Fuente
Elaboración

Encuesta
Propia

Tabla N° 24, se interpreta que en base a **96 personas** encuestadas indican que el 10.42% Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, el 15.63% Totalmente en desacuerdo, el 58.33% En desacuerdo, el 15.63% Totalmente de acuerdo y el 0.00% De acuerdo, según la pregunta diseñada, considera Ud, que el cumplimiento de funciones en gestión por parte del alcalde y funcionarios se están cumpliendo, por lo que manifiestan en un 58.33%. en desacuerdo ya que no está cumpliendo funciones establecidas en busca del desarrollo para el distrito y no se ve desarrollo u obras de envergadura.

4.2. “Prueba de hipótesis”

“Prueba hipótesis general”

Hipótesis alterna: La Gestión Administrativa tiene un grado de relación positiva en el Posicionamiento de la Municipalidad Distrital de Rio Negro – 2025

Hipótesis Nula: La Gestión Administrativa influye negativamente en el Posicionamiento de la Municipalidad Distrital de Rio Negro – 2025

			Gestión Administrativa	Posicionamiento
Rho Spearman	Gestión Administrativa	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1.000 .	0,951” ,000 96
		Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	96 0,951	1,000 .
	Posicionamiento	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,000 96	96

****.** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

En consecuencia, se determina que el uso de la Gestión Administrativa y el Posicionamiento aumenta el grado de relación entre las variables, ya que esta es del 0,951%, lo cual indica una correlación favorable. Esto nos lleva a asumir la hipótesis alternativa, mostrando que la gestión administrativa está estrechamente ligada con el posicionamiento de la municipalidad distrital de Río Negro.

Prueba hipótesis específicas

Hipótesis alterna: La Planificación influye positivamente en la Diversificación de Áreas Administrativas de la Municipalidad Distrital de Rio Negro – 2025

Hipótesis Nula: La Planificación influye negativamente en la Diversificación de Áreas Administrativas de la Municipalidad Distrital de Rio Negro – 2025

			Planificación	Diversificación de Áreas Administrativas
Rho Spearman	Planificación	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1.000 .	0,943” ,000 96
			96 0,943	1,000

	Diversificación de Áreas Administrativas	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,000 96	.
--	---	---	-------------------	---

****.** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Por lo tanto, se infiere que la puesta en marcha de la planificación y la diversificación de los campos administrativos aumentan el coeficiente de correlación entre las variables hasta un 0.943%, indicador de una correlación positiva. Por ende, admitimos la hipótesis alternativa, lo que demuestra que en la Municipalidad Distrital de Río Negro hay una correlación directa y significativa entre la planificación y la diversificación de campos administrativos.

Prueba hipótesis específicas

Hipótesis alterna: La Organización influye positivamente en el Posicionamiento de la Municipalidad Distrital de Río Negro – 2025

Hipótesis Nula: La Organización influye negativamente en el Posicionamiento de la Municipalidad Distrital de Río Negro – 2025

			Organización	Posicionamiento
Rho Spearman	Organización	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 .	0,539 ,000 96
			96	
	posicionamiento	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	0,539 ,000 96	1,000 . 96

****.** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Se determina que la utilización de la Organización y el Posicionamiento optimiza el grado de relación entre las variables, porque este es del 0,539%, lo que señala una correlación favorable. Por ende, admitimos la hipótesis alternativa, demostrando que hay una correlación directa y significativa entre el posicionamiento y la organización en la Municipalidad Distrital de Río Negro.

Prueba hipótesis específicas

Hipótesis alterna: La Dirección influye positivamente en los Factores Sociales de la Municipalidad Distrital de Río Negro – 2025

Hipótesis Nula: La Dirección influye negativamente en los Factores Sociales de la Municipalidad Distrital de Río Negro – 2025

			Dirección	Factores Sociales
Rho Spearman	Dirección	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1.000 .	0,439** ,000 96
		Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	96 0,439	1,000 .
	Factores Sociales	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,000 96	96

****.** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

En consecuencia, se determina que la implementación de la dirección y los factores sociales mejora el coeficiente de correlación entre las variables, llegando al 0.439%. Esto señala una correlación positiva. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna, que evidencia una relación significativa y directa entre los factores sociales y la dirección en la Municipalidad Distrital de Río Negro.

Prueba hipótesis específicas

Hipótesis alterna: EL Control influye positivamente en la Satisfacción del Usuario de la Municipalidad Distrital de Río Negro – 2025

Hipótesis Nula: EL Control influye negativamente en la Satisfacción del Usuario de la Municipalidad Distrital de Río Negro – 2025

			Control	Satisfacción del Usuario
Rho Spearman	Control	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1.000 .	0,519** ,000 96
			96 0,519	1,000

	Satisfacción del Usuario	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,000 96	.
--	---------------------------------	--	-------------------	---

****.** La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Por ende, se llega a la conclusión que la implementación del Control en la Satisfacción del Usuario optimiza el grado de relación entre las variables, ya que este es del 0,519%. Esto señala una correlación favorable. Por lo tanto, al demostrar que hay una relación directa y significativa entre el control y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Río Negro, aceptamos la hipótesis alternativa.

4.3. Discusión de resultados

De acuerdo con el objetivo general de determinar hasta qué punto la gestión administrativa influye en el posicionamiento de la municipalidad distrital de Río Negro para 2025, así como la prueba de hipótesis. Por lo tanto, se concluye que el uso de la Gestión Administrativa y el Posicionamiento incrementa el grado de relación entre las variables, dado que es del 0,951%, lo cual indica una correlación favorable. Esto nos lleva a aceptar la hipótesis alternativa, evidenciando que la Gestión Administrativa tiene una relación directa y relevante con el Posicionamiento de la Municipalidad Distrital de Río Negro, los resultados no son manipulados ya que son reflejos de las encuestas realizadas a los involucrados en la investigación ya que algunos criterios serán de forma alta y otros de forma baja, ya que dichos procesos van incidir en el funcionamiento de la municipalidad distrital en mejorar los servicios que benefician a la comunidad.

Según el Autor: López, et al. (2022) En su estudio titulado "Responsabilidad extracontractual del estado en el otorgamiento de licencias urbanísticas en el municipio de Anapoima", buscó identificar las responsabilidades que tiene la administración municipal de Anapoima al supervisar y controlar las edificaciones que se levantan en esta localidad, con el fin de evitar incurrir en responsabilidad por cualquier daño o violación de derechos hacia los ciudadanos. Con este propósito, se emplea un enfoque descriptivo mediante el método de análisis documental; y se observa que la administración municipal y la inspección de policía no han realizado supervisión ni control en los requerimientos estructurales del proyecto mencionado. Y concluyendo que, en efecto, hay responsabilidad extracontractual, civil y también la disciplinaria.

Tabla N° 01, Se interpreta que en base a 96 las personas encuestadas indican que el 10.42 Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, el 15.63 Totalmente en desacuerdo, el 37.50 En desacuerdo,

el 20.83 Totalmente de acuerdo y el 15.63 De acuerdo, según la pregunta diseñada, Considera Ud, que la Programación anual de presupuesto, está planificado para brindar un servicio de calidad para el distrito, por lo que manifiestan los pobladores que están en desacuerdo con un 37.50., por lo que los pobladores no se sienten contentos con la planificación del presupuesto ya que no se cumple con las expectativas en el desarrollo de su comunidad.

De acuerdo con el objetivo específico, se busca determinar el grado de conexión entre la planificación y la diversificación de áreas administrativas de la Municipalidad Distrital de Río Negro - 2025. De acuerdo con el Autor: Humberto Rivera Santiago (2022); y la verificación de hipótesis. En consecuencia, se deduce que la implementación, planificación y la diversificación de áreas administrativas incrementan el coeficiente de correlación entre variables hasta un 0.943%, lo que refleja una correlación favorable. Por lo tanto, admitimos la hipótesis alternativa, evidenciando que en la Municipalidad Distrital de Río Negro se presenta una correlación directa y relevante entre el planeamiento y la diversificación de áreas administrativas. La tesis titulada "Administración del municipio en el control de tierras en el área ciudadana del municipio de Santa María Nebaj, provincia de Quiché", defendida por la Universidad San "Carlos – Guatemala", es crucial para lograr el título de Magíster en Desarrollo Municipal. El propósito de este documento es presentar una sugerencia para la administración municipal de la regularización de tierras en la zona urbana, denominada "Finca 344, Folio 136 y Libro 4 de Quiché", que forma parte del municipio de Santa María Nebaj, situado en el departamento de Quiché. El propósito era que la posesión de las tierras se asignara y se legalizara, algo que comúnmente se conoce como regularización de terrenos municipales.

Tabla N° 06, Se interpreta que en base a 96 personas encuestadas indican que el 5.21 Ni de acuerdo, ni en desacuerdo, el 20.83 Totalmente en desacuerdo, el 58.33 En desacuerdo, el 10.42 Totalmente de acuerdo y el 5.21 De acuerdo, según la pregunta diseñada, Considera Ud, que el Trabajo individual, es mejor para brindar un servicio en la sociedad por parte de los funcionarios y/o servidores de la municipalidad, por lo que manifiestan que en desacuerdo con un 58.33%., ya que demuestran irregularidades en el trabajo.

De acuerdo con el objetivo específico, evidenciar la magnitud de la relación entre la organización y el posicionamiento de la Municipalidad Distrital de Río Negro - 2025, además de llevar a cabo una prueba de hipótesis. Se determina que el posicionamiento de la Organización mejora el coeficiente de correlación entre variables, ya que este tiene un 0,539%,

lo que señala una correlación favorable. Por ende, admitimos la hipótesis alternativa, demostrando que hay una correlación directa y significativa entre el posicionamiento y la organización en la Municipalidad Distrital de Río Negro.

Según Castillo, Pablo (2021), en la revista publicada en el Vol. III, N°. 1. Universidad de Viña del Mar, ubicada en Chile. Titulado: "El desarrollo local y la administración municipal". La investigación analiza la importancia que tienen las cuestiones relacionadas con el desarrollo local dentro de la gestión municipal de cinco territorios de La Araucanía, Chile. Los resultados evidencian la coexistencia de características de un modelo administrativo centralizado y burocrático con elementos de carácter endógeno, orientados a una mayor vinculación con las necesidades y particularidades del territorio. Esta circunstancia evidencia que las municipalidades están en una etapa de transición, donde se están transformando de entidades administradoras a actores territoriales que promueven y posibilitan el desarrollo.

La población encuestada en la tabla N° 12, que se ha establecido con base en 96, ha indicado un 15.63 "ni de acuerdo ni en desacuerdo", un 20.83 "totalmente en desacuerdo", un 47.92 "en desacuerdo", un 9.38 "totalmente de acuerdo" y un 6.25 "de acuerdo". Según la pregunta formulada, ¿considera usted que es correcto supervisar los procesos administrativos de gestión para el beneficio del distrito? Es por ello que el 47.92% está en desacuerdo, dado que los procesos administrativos de gestión tardan mucho en su ejecución y preparación de expedientes.

Según el objetivo específico, calcular hasta qué punto están relacionados los factores sociales de la dirección del municipio distrital de Río Negro - 2025, empleando una prueba de hipótesis. En consecuencia, se determina que la implementación de la dirección y los factores sociales mejora el coeficiente de correlación entre las variables, llegando al 0.439%. Esto señala una correlación positiva. Por lo tanto, se acepta la hipótesis alterna, que evidencia una relación significativa y directa entre los factores sociales y la dirección en la Municipalidad Distrital de Río Negro.

Según Hurtado (2023), en su investigación para lograr el título de Doctor otorgada por la Universidad Nacional de Trujillo, es necesario entregar la investigación "La gestión de la municipalidad de San Andrés de Cutervo, Cajamarca, en función del Plan de Desarrollo Local Concertado durante los años 2007-2010.". El estudio tuvo el propósito determinar el nivel de coordinación existente entre el Plan de Desarrollo Local Concertado (PDLC) del distrito de San Andrés de Cutervo, Cajamarca, y la gestión municipal, con la finalidad de contribuir a una administración pública eficiente orientada al desarrollo local. Asimismo, se analizó los proyectos

y prácticas del PDLC, la revisión de la estructura del Presupuesto Institucional de Apertura (PIA) para los años 2007, 2008, 2009 y 2010 y las afirmaciones de los empleados municipales. Los hallazgos llevan a la conclusión que, entre 2007 y 2010, hubo poca coordinación entre los PIAs y el PDLC del distrito de San Andrés. Esto sucede debido a que los presupuestos anuales carecen de objetivos y resultados, y al hecho de que el PDLC se lleva a cabo de manera insuficiente como consecuencia de una planificación del presupuesto municipal ineficaz. Por esta razón, se aconseja potenciar la planificación del presupuesto, la gestión concertada, la organización a nivel comunitario y la institucional a nivel municipal.

En la tabla N° 16, se determinó que el total de personas encuestadas era 96. De acuerdo con los resultados, el 5.21% no estaba de acuerdo ni en desacuerdo, otro 5.21% estaba totalmente en desacuerdo y otro más se mostraba en desacuerdo (58.33%). Por su parte, el 26.04% estaba de acuerdo y el 58.33%, totalmente de acuerdo con la afirmación: "La ejecución del presupuesto debe ser consultada con la sociedad para su gasto en desarrollo del distrito". Esto indica que la población tiene derecho a estar informada sobre cómo se ejecuta el presupuesto, pues este es un recurso vital para el desarrollo y debe ser consultado libremente con la gente.

Se concluye, a partir de la prueba de hipótesis, que implementar el control en la satisfacción del usuario mejora el coeficiente de correlación entre las variables. Esto se encuentra alineado con el objetivo específico de evidenciar cuál es el grado de relación entre la satisfacción del usuario y el control en la Municipalidad Distrital de Río Negro - 2025. Un coeficiente de 0,519% señala que hay una correlación positiva. Por ende, se admite la hipótesis alternativa y se evidencia que en esa municipalidad existe una correlación directa y significativa entre el control y la satisfacción del usuario (Chavarry-Becerra et al., 2026).

Según el Autor: Álvarez (2022) El objetivo de su investigación, "Procedimiento administrativo y gestión de la concesión de licencias de edificación a los ciudadanos del municipio de Pueblo Libre, 2021", fue "determinar el vínculo entre el proceso administrativo y la administración del otorgamiento de licencias para edificaciones en la municipalidad de Pueblo Libre durante el año 2021". El método utilizado fue correlacional, no experimental, fundamental y cuantitativo. La muestra estuvo conformada por 50 personas que eran ciudadanos, conocían las normas y deseaban obtener licencias para construir en diferentes formatos brindados por el municipio. Se llevó a cabo la encuesta y un cuestionario de 24 ítems, logrando una confiabilidad y validez de 0,827 para el procedimiento administrativo y de 0,786 para la concesión de licencias

para edificaciones. Los resultados que se obtuvieron son los siguientes: existe una relación entre la administración y la gestión de concesiones de licencias para construcciones, con un coeficiente $Rho=0.886$, lo cual demuestra una fuerte correlación positiva entre ambas variables. Respecto al procedimiento administrativo con la modalidad A, se obtiene un Rho de 0.459; en lo que concierne a la modalidad B y el mismo procedimiento, se da un Rho de 0.554; finalmente, para las modalidades C y D en relación al procedimiento administrativo, aparece un Rho de 0.454. La hipótesis del investigador es aceptada en cada caso porque existe una relación positiva moderada entre la variable y las dimensiones, así como un valor p que en todos los casos es inferior a 0.00. en todos los casos.

La población encuestada se ha determinado en la tabla N° 20, utilizando 96 como base. Se han señalado los siguientes valores: 0 para "ni de acuerdo ni en desacuerdo", 0 para "totalmente en desacuerdo", 0 para "en desacuerdo", 79.17 para "totalmente de acuerdo" y 20.83 para "de acuerdo". Según la pregunta formulada, usted considera que el manejo de residuos sólidos debe mejorar en el trabajo que se realiza en el botadero municipal; por lo tanto, expresan estar totalmente de acuerdo (79.17 %). Esto se debe a que la población carece y los servicios de recolección de residuos sólidos están creciendo, además de que hace falta un adecuado liderazgo para evitar la contaminación del distrito y optimizar las labores municipales distritales actuales.

CONCLUSIONES

La conclusión es la que se obtiene de los hallazgos del estudio, el cual abarcó las variables de gestión administrativa y ubicación de la municipalidad. Determinar el grado de relación entre la gestión administrativa y el posicionamiento del municipio distrital de Río Negro era la finalidad. Lo siguiente puede afirmarse:

La variable tiene una correlación y un efecto. La gestión administrativa y el aspecto variable de posicionamiento, que se fundamenta en el coeficiente de correlación Rho de Spearman ($Rho=0.951$) y tiene un valor p menor al valor de significancia ($p=0.000<0.05$), permiten entender que: La posición del municipio distrital de Río Negro se ve directamente afectada por la relación entre la gestión y el posicionamiento.

En la hipótesis específica se indica que, en la planificación del uso óptimo de la Municipalidad Distrital de Río Negro, impactan tanto la planificación como la diversificación de las áreas administrativas. Se encontró una reciprocidad de 0,943 entre las dos variables; por lo tanto, podemos concluir que la hipótesis es aceptada.

Es evidente que la Hipótesis Específica establece que el nivel de organización tiene impacto en cómo se posiciona la Municipalidad Distrital de Río Negro. La correlación observada entre la variable y la dimensión fue de 0.539, por lo que considero que se acepta la hipótesis previamente mencionada.

Se observa que la hipótesis específica determina que los factores sociales y la dirección inciden directamente en el grado de satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Río Negro, existiendo una correlación entre ambas variables de 0,439. Por lo tanto, se concluye que estos elementos tienen un efecto positivo sobre la satisfacción del usuario.

Se observa que la hipótesis específica establece que el control tiene un impacto en la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Río Negro, con una correlación de 0.519. Por lo tanto, se puede concluir que el control tiene un efecto positivo en la satisfacción del usuario.

RECOMENDACIONES

Las recomendaciones que puedo ofrecer son:

La Municipalidad Distrital de Río Negro necesita tener un plan institucional para la gestión administrativa que esté al día. Para ello, debe considerar la realidad económica y social del distrito y llevar a cabo una implementación para poder así situarse de manera apropiada.

Realizar entrenamientos constantes en planificación, que incluyan talleres motivacionales para el personal, ya que es una actividad fundamental para los empleados y favorece un uso adecuado de los espacios. Además, puede contribuir a la atención al usuario del gobierno municipal distrital de Río Negro.

El estudio, sin embargo, revela que la organización tiene un impacto positivo en el posicionamiento con los usuarios. Por ende, para garantizar la mejora continua e implementar los nuevos procesos de telecomunicaciones y gobierno electrónico, se recomienda monitorear periódicamente todos los procedimientos de atención al cliente y las áreas asociadas con la prestación de servicios.

Se les recomienda que la gestión esté enfocada en la modernización y los elementos sociales de la administración pública, lo cual significa poner en práctica el gobierno electrónico, con el fin de lograr un servicio al usuario del Distrito de Río Negro más eficaz y eficiente.

La recomendación principal es supervisar el control que los empleados hacen sobre la satisfacción del usuario en relación con el servicio al cliente y el desarrollo del distrito, con el objetivo de mejorar constantemente tanto la atención como la interacción con los usuarios de la Municipalidad de Río Negro.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alcántara Sáez, Manuel. (2021). *De la reforma y de la consolidación del sistema político en el equilibrio entre democracia y mercado en América Latina*. Ediciones Universidad de Salamanca. Salamanca.
- Alcántara Sáez, Manuel. (2021). *De la reforma y de la consolidación del sistema político en el equilibrio entre democracia y mercado en América Latina*. Ediciones Universidad de Salamanca. Salamanca.
- Alcántara Sáez, Manuel. (2021). *Sobre el concepto de países en vía de consolidación Democrática en América Latina*. Revista de Estudios Políticos.
- Alcántara Sáez, Manuel. (2022). *Gobernabilidad, crisis y cambio. Fondo de cultura económica*. México.
- Alcántara Sáez, Manuel. (2022). *Partidos políticos y gobernabilidad*. Espacios. San José de Costa Rica.
- Alcántara Sáez, Manuel. (2024). *Reforma constitucional en Argentina*. Ediciones Universidad de Salamanca. Salamanca.
- Alfaro, J. (2023). *Manual de Gestión Municipal*. Lima.
- Ancira García, Andrea. (2019). *Gobernabilidad democrática en américa latina. Centro de Investigación y Docencias Económicas (CIDE)*. México.
- Barroso González, María y Flores Ruiz, David. (2022). *Teoría y estrategias de desarrollo local*. Universidad Internacional de Andalucía. España.
- Beckhard, R. (2023). *Desarrollo organizacional: Estrategias y modelos*. Fondo Educativo Interamericano. Colombia.
- Bernal, Cesar Augusto. (2019). *Metodología de la Investigación. Para administración, economía, humanidades y Ciencias Sociales*. Edt. Prentice Hall / Pearson Educación. 2da edición. México.
- Blanco-Peck, R. (2020). *Los Enfoques Metodológicos y la Administración Pública Moderna Cinta Moebio*. www.moebio.uchile.cl/27/blanco.html

- Blanco-Peck, R. (2022). *La Estadística: Herramienta de Análisis y Acción Anti Corrupción*. Revista Probidad Edición Abril.
- Boisier, S. (2020). *Desarrollo (Local): ¿De qué estamos hablando?* Santiago de Chile.
- Bunge (2022). *Metodología y diseños en la investigación científica aplicados a la Psicología, Educación y Ciencias Sociales*. (1ra Ed.). Lima - Perú: Editorial Mantaro.
- Caballero, A. (2021). *Guías metodológicas para los planes de tesis de maestría y doctorado*. Lima-Perú: Editorial UGRAPH.
- Cabrero Mendoza, Enrique. (2020). *Expansión Financiera y Gestión Hacendaria en Municipios de México*. CIDE. México.
- Cabrero Mendoza, Enrique. (2021). *El modelo de la nueva gestión pública frente a los municipios latinoamericanos*. International Management, Número 2. Canadá.
- Cabrero Mendoza, Enrique. (2021). *Las políticas públicas en el ámbito local. Vortice: Análisis y propuestas de políticas públicas*, ITAM. Nueva Época, Año 5, Número 1. México.
- Callupe-Cueva, P. C., Aliaga-Miranda, A., Flores-Vilcapoma, L. R., Raqui-Ramirez, C. E., Vila-Hinojo, B. T., & Chavarry-Becerra, W. S. (2025). Digital transformation in market research in Peru: A quantitative analysis of process optimization, technological innovation, and customer empowerment. *Brazilian Journal of Operations & Production Management*, 22(2), e20252555. <https://doi.org/10.14488/BJOPM.2555.2025>
- Chavarry-Becerra, W. S., Flores-Vilcapoma, L. R., Mariños-Alfaro, J. C., Peña-Rojas, A., Yanase-Rojas, Y., Llacza-Molina, J. D., Alikhan-Calizaya, M. C., & Claros-Castellares, J. H. (2026). Multivariate analysis of omnichannel experience and customer satisfaction in Peru's public banking sector. *Decision Science Letters*, 15(3), 595–606. <https://doi.org/10.5267/j.dsl.2026.6.002>
- Di Pietro, L. (2021). *Hacia un desarrollo integrador y equitativo: una introducción al desarrollo local*, Madrid. España.
- Flisfisch, Angel (2023). *Gobernabilidad y consolidación democrática*. Revista Mexicana de Sociología, N°3, julio-septiembre de 1989.

- Flores-Vilcapoma, L. R., Aliaga-Miranda, A., Raqui-Ramirez, C. E., Sánchez-Solis, Y., Chávarry-Becerra, W. S., Huaroc-Ponce, N. M., & Dueñas-Carbajal, A. R. (2025). Technological innovation and business competitiveness in Peruvian microenterprises: An empirical analysis from a regional perspective. *Proceedings of the LACCEI International Multi-Conference for Engineering, Education and Technology*. <https://doi.org/10.18687/LACCEI2025.1.1.1939>
- Gallicchio, E. (2022). “*El desarrollo local en América Latina*”. Ponencia presentada en el Seminario Desarrollo con inclusión social y equidad: sus implicancias desde lo local, en SEHAS, mayo del 2022, Córdoba- Argentina.
- Hernández-Sampieri et al. (2022) *Metodología de la investigación social*. Buenos Aires.
- Maneiro, Julián Ariel (2024). *Democracia, representación política y gobiernos locales*. Revista de la Facultad de Ciencias Jurídicas y Sociales.
- McGregor y Argyris. (2022). *Teoría del desarrollo organizacional*. Disponible en: <http://www.gestiopolis.com/teoria-desarrolloorganizacional/>
- Pérez Naufel, Juan M. (2023). *La Gobernabilidad democrática: Una aproximación de concepto*. PINO, R. (2023). *Metodología de la investigación*. (1ra Ed.). Lima - Perú: Editorial San Marcos.
- Rivera Santiago, Humberto (2022). *Tesis de Maestría: Gestión Municipal en la Regularización de tierras en el Área Urbana del Municipio de Santa María Nebaj*, Departamento de Quiché. Guatemala.
- www.bibliotecavirtual.unl.edu.ar/ojs/index.php/NuevaEpoca/article/viewFile/188/249

ANEXOS

Instrumento VALIDADO

DATOS GENERALES DEL INVESTIGADOR:

APELLIDOS Y NOMBRES:

Bach. Midaly Amilda Taipe Campos

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INCIDENCIA EN EL POSICIONAMIENTO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE RIO NEGRO – 2025

ASPECTOS A VALIDAR:

A continuación, sirvase a calificar el instrumento según lo dispuesto en cada aspecto indicando el puntaje en la casilla que usted considere conveniente y además puede redactar sus apreciaciones personales en la columna de observaciones

ASPECTOS	CRITERIOS	NI DE ACUERDO, NI EN DESACUERDO (0 – 10)	TOTALMENTE EN DESACUERDO (11 – 14)	EN DESACUERDO (15 – 16)	TOTALMENTE DE ACUERDO (17 – 18)	DE ACUERDO (19 – 20)	OBSERVACIONES
1. Planificación	• Programación anual • Aplicación de normas • Diversas actividades	5					
2. Organización	• Trabajo eficiente • Trabajo en equipo • Trabajo individual	5					
3. Dirección	• Conducción de la Organización • Cumplimiento de metas • Toma de decisiones	5					
4. Control	• Evaluación de resultados • Ejecución de planes • Supervisión de procesos						
ASPECTOS	CRITERIOS	NI DE ACUERDO, NI EN DESACUERDO (0 – 10)	TOTALMENTE EN DESACUERDO (11 – 14)	EN DESACUERDO (15 – 16)	TOTALMENTE DE ACUERDO (17 – 18)	DE ACUERDO (19 – 20)	OBSERVACIONES
5. Diversificación de Áreas Administrativas	• Entorno comercial • Áreas administrativas • Procesos de amnistia	6					

6. Posición del Municipio	- Ejecución del presupuesto - Ejecución de obras - Obras de envergadura	06			
7. Factores Sociales	- Programas sociales - Manejo de residuos sólidos - Seguridad ciudadana	06			
8. Satisfacción del Usuario	- Expectativas cumplidas por la Municipalidad - Cumplimiento de promesas en obras - Cumplimiento de funciones	06			
PROMEDIO DE VALORACIÓN TOTAL					

OPINIÓN DEL EXPERTO SOBRE LA APLICABILIDAD DEL INSTRUMENTO	
(Por favor, sírvase marcar con un aspa "X")	
ASPECTOS	SI NO
¿Hubo alguna dimensión o ítem que no fue evaluada?	
En caso de SI ¿Qué dimensión o ítem falta?	X
El instrumento debe ser aplicado	

APELLIDOS Y NOMBRES DEL VALIDADOR		TÍTULO PROFESIONAL Y GRADO ACADÉMICO	
Ricardo Valdez Elcano		Licenciado en Administración	
LUGAR Y FECHA	N° DNI	FIRMA DEL VALIDADOR	TELÉFONO
	73023937	[Firma]	935847135

Instrumentos de recolección de datos

DATOS GENERALES DEL INVESTIGADOR:

APELLIDOS Y NOMBRES:

Bach. Midaly Amilda Taipe Campos

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INCIDENCIA EN EL POSICIONAMIENTO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE RIO NEGRO – 2025

ASPECTOS A VALIDAR:

A continuación, sírvase a calificar el instrumento según lo dispuesto en cada aspecto indicando el puntaje en la casilla que usted considere conveniente y además puede redactar sus apreciaciones personales en la columna de observaciones

ASPECTOS	CRITERIOS	NIDE ACUERDO, NI EN DESACUERDO (0 – 10)	TOTAL MENTE EN DESACUERDO (11 – 14)	EN DESACUERDO (15 – 16)	TOTAL MENTE DE ACUERDO (17 – 18)	DE ACUERDO (19 – 20)	O BSERVACIONES
1. Planificación	- Programación anual - Aplicación de normas - Diversas actividades						
2. Organización	- Trabajo eficiente - Trabajo en equipo - Trabajo individual						
3. Dirección	- Conducción de la Organización - Cumplimiento de metas - Toma de decisiones						
4. Control	- Evaluación de resultados - Ejecución de planes - Supervisión de procesos						
ASPECTOS	CRITERIOS	NIDE ACUERDO, NI EN DESACUERDO (0 – 10)	TOTAL MENTE EN DESACUERDO (11 – 14)	EN DESACUERDO (15 – 16)	TOTAL MENTE DE ACUERDO (17 – 18)	DE ACUERDO (19 – 20)	O BSERVACIONES

5. Diversificación de Áreas Administrativas	• Entorno comercial • Áreas administrativas • Procesos de amnistía						
6. Posición del Municipio	• Ejecución del presupuesto • Ejecución de obras • Obras de envergadura						
7. Factores Sociales	• Programas sociales • Manejo de residuos sólidos • Seguridad ciudadana						
8. Satisfacción del Usuario	• Expectativas cumplidas por la Municipalidad • Cumplimiento de promesas en obras • Cumplimiento de funciones						
PROMEDIO DE VALORACIÓN TOTAL							

OPINIÓN DEL EXPERTO SOBRE LA APLICABILIDAD DEL INSTRUMENTO (Por favor, sírvase marcar con un aspa "X")		
ASPECTOS	SI	NO
¿Hubo alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? En caso de SI ¿Qué dimensión o ítem falta? -----		
El instrumento debe ser aplicado		

APELLIDOS Y NOMBRES DEL VALIDADOR		TÍTULO PROFESIONAL Y GRADO ACADÉMICO	
LUGAR Y FECHA	N° DNI	FIRMA DEL VALIDADOR	TELÉFONO

dirección en los factores sociales de la Municipalidad Distrital de Rio Negro – 2025? • ¿Cuál es el nivel de relación del control en la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Rio Negro – 2025? •	Negro – 2025 • Inferir cual es el nivel de relación entre la dirección en los factores sociales de la Municipalidad Distrital de Rio Negro – 2025 • Demostrar cual es el nivel de relación entre el control en la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Rio Negro – 2025	Municipalidad Distrital de Rio Negro – 2025 • Hay un nivel de relación significativa entre la dirección y los factores sociales de la Municipalidad Distrital de Rio Negro – 2025 • Existe un nivel de relación significativa entre el control y la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Rio Negro – 2025			municipalidad	
					Cumplimiento de promesas	
					Cumplimiento de funciones	



UNIVERSIDAD NACIONAL INTERCULTURAL DE LA SELVA CENTRAL JUAN SANTOS ATAHUALPA



Licenciada con resolución del consejo directivo N.º 033-2018-SUNEDU/CD

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS INTERNACIONALES

OBJETIVO:

Determinar el grado de relación de la Gestión Administrativa en el Posicionamiento de la
Municipalidad Distrital de Río Negro – 2025

INSTRUCCIONES:

Marque con un aspa (x) en la casilla según su criterio, en la escala del 1 al 5..

NI DE ACUERDO, NI EN DESACUERDO (0 – 10)	TOTALMENTE EN DESACUERDO (11 – 14)	EN DESACUERDO (15 – 16)	TOTALMENTE DE ACUERDO (17 – 18)	DE ACUERDO (19 – 20)
1	2	3	4	5

Nº	ITEMS	1	2	3	4	5
1	Considera Ud, que la Programación anual, está planificado para brindar un servicio de calidad			x		
2	Considera Ud, que la Aplicación de normas, son actuales o vigentes hechos en la realidad del distrito			x		
3	Considera Ud, que las Diversas actividades, es lo suficiente para mejorar o satisfacer las necesidades			x		
4	Considera Ud, que el Trabajo es eficiente, por parte de los funcionarios para mejorar el distrito				x	
5	Considera Ud, que el Trabajo en equipo, tiene resultados en mejorar los servicios que brinda a la sociedad por parte de la municipalidad			x		
6	Considera Ud, que el Trabajo individual, es mejor para brindar un servicio en la sociedad por parte de la municipalidad			x		
7	Considera Ud, que la Conducción de la Organización es lo perfecto en términos de gestión institucional para mejorar el distrito			x		
8	Considera Ud, que el Cumplimiento de metas, es lo más eficiente para la mejora del distrito				x	
9	Considera Ud, que la Toma de decisiones, por parte de los funcionarios es lo más correctos para mejorar el distrito					x
10	Considera Ud, que la Evaluación de resultados, en gestión es lo más claro por parte de las autoridades ediles en beneficio del distrito			x		

11	Considera Ud, que la Ejecución de planes, de mejora para el distrito es lo más rápido en su ejecución			X		
12	Considera Ud, que la Supervisión de procesos, de gestión en beneficio del distrito es lo correcto			X		
13	Considera Ud, que el Entorno comercial, del distrito debería ser mejorado y ordenado			X		
14	Considera Ud, que las Áreas administrativas, deben ser flexibles con los contribuyentes para poder para poder realizar los trámites administrativos				X	
15	Considera Ud, que el Procesos de amnistia, debe ser de forma flexible y con una buena difusión				X	
16	Considera Ud, que la Ejecución del presupuesto, debe ser consultada con la sociedad para su gasto en desarrollo del distrito				X	
17	Considera Ud, que la Ejecución de obras, de envergadura debe ser ejecutada lo más rápido posible con una buena planificación				X	
18	Considera Ud, que las Obras de envergadura, debe ser para todo el distrito de una forma parcial				X	
19	Considera Ud, que los Programas sociales, deben de mejorar sus servicios ya que existen adultos mayores y niños con mucha necesidad				X	
20	Considera Ud, que el Manejo de residuos sólidos, debe mejorar en el tipo de trabajo que se realiza en el botadero municipal				X	
21	Considera Ud, que la Seguridad ciudadana, está cumpliendo con sus funciones en beneficio del distrito				X	
22	Expectativas cumplidas por la Municipalidad				X	
23	Considera Ud, que el Cumplimiento de promesas en obras, por parte del alcalde se están cumpliendo para mejorar el distrito				X	
24	Considera Ud, que el Cumplimiento de funciones, en gestión por parte del alcalde y funcionarios se están cumpliendo			X		

Elaboración: Propia

APELLIDOS Y NOMBRES DEL VALIDADOR		TÍTULO PROFESIONAL Y GRADO ACADÉMICO	
Jorge Alberto Vela Elías Yamil		Licenciado en Administración	
LUGAR Y FECHA	N° DNI	FIRMA DEL VALIDADOR	TELÉFONO
	73823933		935247133



**UNIVERSIDAD NACIONAL
INTERCULTURAL DE LA SELVA CENTRAL
JUAN SANTOS ATAHUALPA**

Licenciada con resolución del consejo directivo N.º 033-2018-SUNEDU/CD

**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS
INTERNACIONALES**



OBJETIVO:

Determinar el grado de correlación de la Gestión Administrativa en el Posicionamiento de la
Municipalidad Distrital de Rio Negro – 2025

INSTRUCCIONES:

Marque con un aspa (x) en la casilla según su criterio, en la escala del 1 al 5.

NI DE ACUERDO, NI EN DESACUERDO (0 – 10)		TOTALM ENTE EN DESACUERDO (11 – 14)	EN DESACUERDO (15 – 16)	TOTALM ENTE DE ACUERDO (17 – 18)	DE ACUERDO (19 – 20)
1		2	3	4	5
o	ITEMS				
	Considera Ud, que la Programación anual, está planificado para brindar un servicio de calidad				
	Considera Ud, que la Aplicación de normas, son actuales o vigentes hechos en la realidad del distrito				
	Considera Ud, que las Diversas actividades, es lo suficiente para mejorar o satisfacer las necesidades				
	Considera Ud, que el Trabajo es eficiente, por parte de los funcionarios para mejorar el distrito				
	Considera Ud, que el Trabajo en equipo, tiene resultados en mejorar los servicios que brinda a la sociedad por parte de la municipalidad				
	Considera Ud, que el Trabajo individual, es mejor para brindar un servicio en la sociedad por parte de la municipalidad				
	Considera Ud, que la Conducción de la Organización es lo perfecto en términos de gestión institucional para mejorar el distrito				
	Considera Ud, que el Cumplimiento de metas, es lo más eficiente para la mejora del distrito				

	Considera Ud, que la Toma de decisiones, por parte de los funcionarios es lo más correctos para mejorar el distrito					
0	Considera Ud, que la Evaluación de resultados, en gestión es lo más claro por parte de las autoridades ediles en beneficio del distrito					
1	Considera Ud, que la Ejecución de planes, de mejora para el distrito es lo más rápido en su ejecución					
2	Considera Ud, que la Supervisión de procesos, de gestión en beneficio del distrito es lo correcto					
3	Considera Ud, que el Entorno comercial, del distrito debería ser mejorado y ordenado					
4	Considera Ud, que las Áreas administrativas, deben ser flexibles con los contribuyentes para poder realizar los trámites administrativos					
5	Considera Ud, que el Procesos de amnistía, debe ser de forma flexible y con una buena difusión					
6	Considera Ud, que la Ejecución del presupuesto, debe ser consultada con la sociedad para su gasto en desarrollo del distrito					
7	Considera Ud, que la Ejecución de obras, de envergadura debe ser ejecutada lo más rápido posible con una buena planificación					
8	Considera Ud, que las Obras de envergadura, debe ser para todo el distrito de una forma parcial					
9	Considera Ud, que los Programas sociales, deben de mejorar sus servicios ya que existen adultos mayores y niños con mucha necesidad					
0	Considera Ud, que el Manejo de residuos sólidos, debe mejorar en el tipo de trabajo que se realiza en el botadero municipal					
1	Considera Ud, que la Seguridad ciudadana, está cumpliendo con sus funciones en beneficio del distrito					
2	Considera Ud, que las Expectativas cumplidas por la Municipalidad es lo justo y necesario para el desarrollo del distrito					
3	Considera Ud, que el Cumplimiento de promesas en obras, por parte del alcalde se están cumpliendo para mejorar el distrito					
4	Considera Ud, que el Cumplimiento de funciones, en gestión por parte del alcalde y funcionarios se están cumpliendo					

Elaboración: Propia

APELLIDOS Y NOMBRES DEL VALIDADOR		TITULO PROFESIONAL Y GRADO ACADÉMICO	
LUGAR Y FECHA	N° DNI	FIRMA DEL VALIDADOR	TELÉFON O

Base de datos recolectados con la encuesta de Gestión Administrativa

	PLANIFICACIÓN			ORGANIZACIÓN			DIRECCIÓN			CONTROL		
°										0	1	2
0												
1												
2												
3												
4												
5												
6												
7												
8												
9												
0												
1												
2												

3												
4												
5												
6												
7												
8												
9												
0												
1												
2												
3												
4												
5												
6												
7												
8												
9												
0												
1												
2												
3												
4												
5												
6												
7												
8												
9												
0												
1												
2												
3												
4												
5												
6												
7												
8												
9												
0												
1												
2												
3												
4												
5												
6												
7												

8												
9												
0												
1												
2												
3												
4												
5												
6												
7												
8												
9												
0												
1												
2												
3												
4												
5												
6												
7												
8												
9												
0												
1												
2												
3												
4												
5												
6												
7												
8												
9												
0												
1												
2												
3												
4												
5												
6												
7												
8												
9												
0												
1												
2												

3												
4												
5												
6												

Base de datos de la encuesta de Posicionamiento

	DIVERSIFICACIÓN DE ÁREAS ADMINISTRATIVAS			POSICIÓN DEL MUNICIPIO			DIRECCIÓN			CONTROL		
°	3	4	5	6	7	8	9	0	1	2	3	4
0												
1												
2												
3												
4												
5												
6												
7												
8												
9												
0												
1												
2												
3												
4												
5												
6												
7												

8												
9												
0												
1												
2												
3												
4												
5												
6												
7												
8												
9												
0												
1												
2												
3												
4												
5												
6												
7												
8												
9												
0												
1												
2												
3												
4												
5												
6												
7												
8												
9												
0												
1												
2												
3												
4												
5												
6												
7												
8												
9												
0												
1												
2												

3												
4												
5												
6												
7												
8												
9												
0												
1												
2												
3												
4												
5												
6												
7												
8												
9												
0												
1												
2												
3												
4												
5												
6												
7												
8												
9												
0												
1												
2												
3												
4												
5												
6												
7												
8												
9												
0												
1												
2												
3												
4												
5												
6												



**UNIVERSIDAD NACIONAL
INTERCULTURAL DE LA SELVA CENTRAL
JUAN SANTOS ATAHUALPA**



**FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS
INTERNACIONALES**

Chanchamayo, agosto 2025

Señor:

Sr. Yuri Ferrino Nieto
Alcalde de la Municipalidad Distrital de Rio Negro
Satipo

De mi consideración

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo a la vez presentarle a la **Bach. Midaly Amilda Taipe Campos**, de la Facultad de Ciencias Administrativas, Escuela Profesional de Administración de Negocios Internacionales, quien aplicara el instrumento (encuesta) de recojo de información para su informe de Tesis en la institución donde usted dirige y representa, por lo mismo solicito a su representada acoger (autorizar) al bachiller para el desarrollo de la misma.

Seguro de contar con su valioso apoyo le agradezco de antemano su gentil atención y a nombre de la Universidad Nacional Intercultural de la Selva Central Juan Santos Atahualpa Filial Satipo le auguramos muchos éxitos a su persona y organización

Atentamente,

**Mtro. José Luis Claudio Pérez
COORDINADOR FCA-EPANI**

Ubicación del distrito de Rio Negro



FOTOGRAFÍAS ENCUESTAS

