

UNIVERSIDAD DE HUANUCO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
PROGRAMA ACADÉMICO DE ADMINISTRACION DE EMPRESAS



TESIS

**“Percepción de la gestión administrativa en la Municipalidad
Provincial de Tocache, 2025”**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADA EN
ADMINISTRACION DE EMPRESAS**

AUTORA: Pozo Ramirez, Sharon Stefany

ASESOR: Linares Beraun, William Giovanni

HUÁNUCO – PERÚ

2025

U

D

H



TIPO DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN:

- Tesis (X)
- Trabajo de Suficiencia Profesional()
- Trabajo de Investigación ()
- Trabajo Académico ()

LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN: Gestión administrativa
AÑO DE LA LÍNEA DE INVESTIGACIÓN (2020)

CAMPO DE CONOCIMIENTO OCDE:

Área: Ciencias Sociales

Sub área: Economía, Negocios

Disciplina: Negocios, Administración

DATOS DEL PROGRAMA:

Nombre del Grado/Título a recibir: Título
 Profesional de Licenciada en Administración de
 Empresas

Código del Programa: P13

Tipo de Financiamiento:

- Propio (X)
- UDH ()
- Fondos Concursables ()

DATOS DEL AUTOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 72089279

DATOS DEL ASESOR:

Documento Nacional de Identidad (DNI): 07750878

Grado/Título: Maestro en gestión pública para el
 desarrollo social

Código ORCID: 0000-0002-4305-7758

DATOS DE LOS JURADOS:

Nº	APELLIDOS Y NOMBRES	GRADO	DNI	Código ORCID
1	Agui Esteban, Keli	Maestro en gerencia pública	22498331	0000-0003-4952-780X
2	Rivera López, Cecilia del Pilar	Maestro en administración y dirección de empresas	22404218	0000-0002-0215-1270
3	Agustin Hurtado, Aldair Jorginho	Maestro en gerencia pública	71384147	0009-0008-5282-1341



ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Huánuco, siendo las **16:00 horas del día 28 del mes de noviembre del año 2025**, en el Auditorio "San Juan Pablo II" de la Facultad de Ciencias Empresariales, en el cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, se reunió el Jurado Calificador integrado por los docentes:

Mtra. Kely Agui Esteban
Mtra. Cecilia del Pilar Rivera López
Mtro. Aldair Jorginho Agustin Hurtado

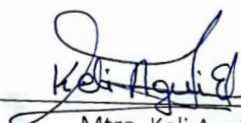
Presidente
Secretaria
Vocal

Nombrados mediante la **RESOLUCIÓN N° 2088-2025-D-FCOMP-UDH**, para evaluar la Tesis intitulada: **"PERCEPCIÓN DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE TOCACHE, 2025"**, presentada por la Bachiller, **POZO RAMIREZ, Sharon Stefany**, para optar el título Profesional de Licenciada en Administración de Empresas.

Dicho acto de sustentación se desarrolló en dos etapas: exposición y absolución de preguntas; procediéndose luego a la evaluación por parte de los miembros del Jurado.

Habiendo absuelto las objeciones que le fueron formuladas por los miembros del Jurado y de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias, procedieron a deliberar y calificar, declarándola Aprobada con el calificativo cuantitativo de 11 (once) y cualitativo de Suficiente (Art. 47 - Reglamento General de Grados y Títulos).

Siendo las **17:00 horas del día 28 del mes de noviembre del año 2025**, los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.


Mtra. Keli Agui Esteban
DNI: 22498331
Código ORCID: 0000-0003-4952-780X
PRESIDENTE


Mtra. Cecilia del Pilar Rivera López
DNI: 22404218
Código ORCID: 0000-0002-0215-1270
SECRETARIA


Mtro. Aldair Jorginho Agustin Hurtado
DNI: 71384147
Código ORCID: 0009-0008-5282-1341
VOCAL



UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

El comité de integridad científica, realizó la revisión del trabajo de investigación del estudiante: SHARON STEFANY POZO RAMIREZ, de la investigación titulada "Percepción de la gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Tocache, 2025", con asesor(a) WILLIAM GIOVANNI LINARES BERAÚN, designado(a) mediante documento: RESOLUCIÓN N° 773-2025-D-FCOMP-UDH del P. A. de ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS.

Puede constar que la misma tiene un índice de similitud del 25 % verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el Software Turnitin.

Por lo que concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con todas las normas de la Universidad de Huánuco.

Se expide la presente, a solicitud del interesado para los fines que estime conveniente.

Huánuco, 23 de septiembre de 2025



RICHARD J. SOLIS TOLEDO
D.N.I.: 47074047
cod. ORCID: 0000-0002-7629-6421



MANUEL E. ALIAGA VIDURIZAGA
D.N.I.: 71345687
cod. ORCID: 0009-0004-1375-5004

199. POZO RAMIREZ, Sharon Stefany.docx

INFORME DE ORIGINALIDAD

25%

INDICE DE SIMILITUD

25%

FUENTES DE INTERNET

11%

PUBLICACIONES

12%

TRABAJOS DEL
ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.udh.edu.pe	11%
	Fuente de Internet	
2	distancia.udh.edu.pe	2%
	Fuente de Internet	
3	hdl.handle.net	2%
	Fuente de Internet	
4	Submitted to Universidad Andina del Cusco	1%
	Trabajo del estudiante	
5	renati.sunedu.gob.pe	1%
	Fuente de Internet	
6	revistas.unheval.edu.pe	1%
	Fuente de Internet	
7	www.coursehero.com	1%
	Fuente de Internet	
8	Submitted to Universidad de Huanuco	1%
	Trabajo del estudiante	
9	repositorio.uss.edu.pe	1%
	Fuente de Internet	
10	repositorio.utc.edu.ec	1%
	Fuente de Internet	



RICHARD J. SOLIS TOLEDO

D.N.I.: 47074047

cod. ORCID: 0000-0002-7629-6421



MANUEL E. ALIAGA VIDURIZAGA

D.N.I.: 71345687

cod. ORCID: 0009-0004-1375-5004

DEDICATÓRIA

A mis padres, mi esposo y mis hijos, quienes son mis modelos a seguir y la fuerza impulsora detrás de mis objetivos y de lo que soy hoy.

AGRADECIMIENTO

Quiero expresar mi profundo agradecimiento a la Universidad de Huánuco, en especial a la Facultad de Ciencias Empresariales, por brindarme la formación académica necesaria para ser un profesional comprometido con principios y valores.

A mi asesor, Mtro. William Giovanni Linares Beraun, por su valiosa orientación científica y supervisión constante durante el desarrollo de esta tesis.

A mi querido amigo, Mtro. Alan Dennis López López, por guiarme pacientemente a través de las etapas fundamentales para la realización de este trabajo.

A la Municipalidad Provincial de Tocache, por facilitar la información indispensable para la culminación de esta investigación.

ÍNDICE

DEDICATÓRIA	II
AGRADECIMIENTO	III
ÍNDICE	IV
ÍNDICE DE TABLAS	VI
ÍNDICE DE FIGURAS	VII
RESUMEN.....	VIII
ABSTRACT	IX
INTRODUCCIÓN.....	X
CAPÍTULO I.....	11
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	11
1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA	11
1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA.....	15
1.2.1. PROBLEMA GENERAL	15
1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS	15
1.3. OBJETIVOS	15
1.3.1. OBJETIVO GENERAL	15
1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS	16
1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN.....	16
1.4.1. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA	16
1.4.2. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA	16
1.4.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA	16
1.4.4. JUSTIFICACIÓN SOCIAL	17
1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN.....	17
1.6. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN	17
CAPÍTULO II.....	18
MARCO TEÓRICO	18
2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN.....	18
2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES.....	18
2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES	19
2.1.3. ANTECEDENTE LOCAL	20
2.2. BASES TEÓRICAS	21
2.2.1. GESTIÓN ADMINISTRATIVA	21

2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES	25
2.4. VARIABLE	25
2.4.1. VARIABLE.....	25
2.5. OPERACIONALIZACION DE VARIABLE, DIMENSIONES E INDICADORES	26
CAPÍTULO III.....	28
METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION	28
3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN.....	28
3.1.1. ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN.....	28
3.1.2. ALCANCE O NIVEL DE INVESTIGACIÓN	28
3.1.3. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	29
3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA	29
3.2.1. POBLACIÓN	29
3.2.2. MUESTRA.....	30
3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.....	31
3.4. TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANALISIS DE LA INFORMACIÓN.....	32
CAPÍTULO IV	33
RESULTADOS	33
4.1. PROCESAMIENTO DE DATOS	33
CAPÍTULO V	49
DISCUSION DE RESULTADOS	49
5.1. DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	49
CONCLUSIONES	52
RECOMENDACIONES.....	54
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	56
ANEXOS	60

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Oficinas Administrativas en la municipalidad provincial de Tocache.....	29
Tabla 2 Misión institucional de la Municipalidad Provincial de Tocache	33
Tabla 3 Objetivos de la Municipalidad Provincial de Tocache.....	34
Tabla 4 Estrategias de la Municipalidad Provincial de Tocache	35
Tabla 5 Planes de la Municipalidad Provincial de Tocache.....	36
Tabla 6 Presupuesto de la Municipalidad Provincial de Tocache	37
Tabla 7 Estructura orgánica de la Municipalidad Provincial de Tocache	38
Tabla 8 Coordinación de la Municipalidad Provincial de Tocache.....	39
Tabla 9 Jerarquía de la Municipalidad Provincial de Tocache.....	40
Tabla 10 Manual de puesto de la Municipalidad Provincial de Tocache	41
Tabla 11 Liderazgo de la Municipalidad Provincial de Tocache	42
Tabla 12 Toma de decisiones de la Municipalidad Provincial de Tocache ...	43
Tabla 13 Trabajo en equipo de la Municipalidad Provincial de Tocache	44
Tabla 14 Motivación de la Municipalidad Provincial de Tocache.....	45
Tabla 15 Recursos de la Municipalidad Provincial de Tocache.....	46
Tabla 16 Sistema de monitoreo de la Municipalidad Provincial de Tocache.....	47
Tabla 17 Indicadores de la Municipalidad Provincial de Tocache	48

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Misión institucional de la Municipalidad Provincial de Tocache	33
Figura 2 Objetivos de la Municipalidad Provincial de Tocache.....	34
Figura 3 Estrategias de la Municipalidad Provincial de Tocache.....	35
Figura 4 Planes de la Municipalidad Provincial de Tocache.....	36
Figura 5 Presupuesto de la Municipalidad Provincial de Tocache.....	37
Figura 6 Estructura orgánica de la Municipalidad Provincial de Tocache	38
Figura 7 Coordinación de la Municipalidad Provincial de Tocache.....	39
Figura 8 Jerarquía de la Municipalidad Provincial de Tocache	40
Figura 9 Manual de puesto de la Municipalidad Provincial de Tocache	41
Figura 10 Liderazgo de la Municipalidad Provincial de Tocache	42
Figura 11 Toma de decisiones de la Municipalidad Provincial de Tocache ..	43
Figura 12 Trabajo en equipo de la Municipalidad Provincial de Tocache	44
Figura 1 Motivación de la Municipalidad Provincial de Tocache	45
Figura 14 Recursos de la Municipalidad Provincial de Tocache	46
Figura 15 Sistema de monitoreo de la Municipalidad Provincial de Tocache.....	47
Figura 16 Indicadores de la Municipalidad Provincial de Tocache	48

RESUMEN

El objetivo principal del estudio fue analizar la percepción sobre la gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Tocache durante el año 2025. Asimismo, se aplicó metodología un enfoque cuantitativo de nivel descriptivo con un diseño no experimental. La muestra estuvo conformada por 197 servidores públicos dedicados a la gestión administrativa. Para la recolección de datos, se empleó un método de encuesta compuesto por 16 ítems.

Los resultados obtenidos en el municipio de Tocache concluyeron que se analizó la percepción sobre la gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Tocache durante 2025. La primera dimensión de planificación, el 38,6% de los encuestados indicó que la misión institucional solo a veces reflejaba el desarrollo social y económico (Tabla 3). En la segunda dimensión de organización, el 42,6% señaló que el manual de puestos se actualizaba ocasionalmente (Tabla 11), y la tercera dimensión de dirección, el 43,1% manifestó que la motivación de las autoridades a veces generaba compromiso en el personal y la población (Tabla 15). Por último, la dimensión de control, el 29,3% afirmó que casi nunca existían indicadores claros para monitorear los proyectos de inversión pública (Tabla 18). Se concluyó que la gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Tocache presentó debilidades en las áreas de planificación, organización, dirección y control, lo cual generó una percepción crítica por parte de los colaboradores. Estas deficiencias comprometieron la eficiencia institucional, por lo que se requiere la implementación urgente de medidas correctivas y de mejora.

Palabras claves: gestión administrativa, planeación, organización, dirección, control.

ABSTRACT

The main objective of the study was to analyze perceptions of administrative management in the Provincial Municipality of Tocache during the year 2025. A descriptive quantitative approach with a non-experimental design was applied. The sample consisted of 197 public servants dedicated to administrative management. A 16-item survey method was used to collect data.

The results obtained in the municipality of Tocache concluded that the perception of administrative management in the Provincial Municipality of Tocache was analyzed during 2025. In the first dimension of planning, 38.6% of respondents indicated that the institutional mission only occasionally reflected social and economic development (Table 3). In the second dimension of organization, 42.6% indicated that the job manual was occasionally updated (Table 11), and in the third dimension of management, 43.1% stated that the motivation of authorities sometimes generated commitment among staff and the population (Table 15). Finally, in the control dimension, 29.3% stated that there were almost never clear indicators to monitor public investment projects (Table 18). It was concluded that administrative management in the Provincial Municipality of Tocache presented weaknesses in the areas of planning, organization, management, and control, which generated a critical perception among employees. These deficiencies compromised institutional efficiency, which is why the urgent implementation of corrective and improvement measures is required.

Keywords: administrative management, planning, organization, direction, contro

INTRODUCCIÓN

La presente tesis se tituló “Percepción de la Gestión Administrativa en la Municipalidad Provincial de Tocache, 2025”. En el estudio se identificó que la gestión administrativa de dicha municipalidad fue percibida de manera negativa por la población, principalmente debido a deficiencias en la eficiencia, la transparencia y la comunicación institucional. Esta percepción adversa afectó significativamente la confianza ciudadana, así como el cumplimiento de los objetivos organizacionales establecidos por la entidad. El problema general fue ¿Cómo es la percepción de la gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Tocache, 2025?. Se justificó que una adecuada gestión administrativa contribuyó al desarrollo local, fortaleció la confianza de la ciudadanía y mejoró la calidad de los servicios públicos. El objetivo se analizó la percepción de la gestión administrativa en la municipalidad. El contenido de la investigación se desarrolló siguiendo la siguiente estructura: formulación del problema, objetivos de investigación, marco teórico, metodología, resultados, discusión, conclusiones y recomendaciones. La metodología empleada utilizó un enfoque cuantitativo, con un nivel descriptivo y un diseño no experimental. El instrumento aplicado fue un cuestionario, y las fuentes consultadas incluyeron libros y trabajos de investigación previos. Posteriormente, se llevó a cabo la discusión de los resultados, en la que se expusieron detalladamente los hallazgos obtenidos durante el estudio. Finalmente, se formularon las conclusiones y recomendaciones dirigidas a la Municipalidad Provincial de Tocache.

CAPÍTULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. DESCRIPCIÓN DEL PROBLEMA

En las organizaciones públicas, el logro de los objetivos institucionales dependió en gran medida de una adecuada gestión administrativa. Sin embargo, en muchos casos se observaron deficiencias en los procesos de planificación, organización, dirección y control, lo cual repercutió negativamente en el desempeño laboral de los funcionarios. Estas deficiencias se manifestaron en bajos niveles de productividad, escasa motivación del personal, falta de liderazgo, limitada comunicación interna y una débil evaluación del desempeño (Cedeño y Jaime, 2025).

La gestión administrativa institucional, en el contexto internacional, enfrentó diversos desafíos, especialmente en lo relacionado con la gestión de ingresos municipales. Las municipalidades desempeñaron un papel fundamental en la prestación de servicios públicos; sin embargo, su capacidad para financiarlos dependió en gran medida de los ingresos que lograron generar, enfrentándose a múltiples problemas estructurales y operativos. Se identificaron varios problemas clave en la gestión municipal, entre ellos: un bajo nivel de recaudación debido a la falta de cultura tributaria, la evasión fiscal y una limitada capacidad administrativa para gestionar eficazmente los recursos. También se evidenció ineficiencia en la administración de los fondos públicos, ya que muchos gobiernos municipales no lograron utilizarlos de manera adecuada, lo que derivó en un uso ineficiente de los recursos que, de haberse gestionado correctamente, podrían haberse destinado a mejorar la infraestructura y los servicios públicos. Esta situación afectó la satisfacción de los ciudadanos y debilitó la confianza en las autoridades locales. Asimismo, la falta de transparencia y rendición de cuentas hacia la ciudadanía se presentó como un problema significativo, generando desconfianza en la administración municipal y reduciendo la disposición de los ciudadanos a cumplir con sus obligaciones fiscales (Villalobos, 2022).

La gestión administrativa en el sector pública enfrentó múltiples desafíos que afectaron la calidad y cobertura de los servicios ofrecidos. La falta de coordinación entre las diferentes áreas administrativas, junto con procesos burocráticos lentos y desactualizados, generó retrasos en la atención a los pacientes y en la implementación de políticas sanitarias. Además, la insuficiente capacitación del personal administrativo y la limitada asignación de recursos financieros dificultaron la planificación y supervisión adecuada de los servicios. Estas deficiencias contribuyeron a la baja eficiencia institucional y a la insatisfacción de la población con el sistema de salud pública (Andrade y Álvarez, 2025).

La gestión administrativa en las municipalidades, en el contexto nacional, fue un tema relevante, ya que las instituciones públicas desempeñaron un papel clave en la prestación de servicios y en la atención de las necesidades de los ciudadanos. Esta gestión cobró mayor importancia en el sector público, al ser fundamental para garantizar el adecuado funcionamiento institucional. En el país, las instituciones públicas enfrentaron diversas dificultades administrativas, entre ellas problemas de articulación con el sistema del presupuesto público, deficiencias en el diseño de la estructura organizacional y funcional, así como procesos inadecuados en la gestión de bienes y servicios públicos. La problemática abordada en este estudio hizo referencia a instituciones en las cuales se identificaron deficiencias en la gestión administrativa, especialmente en lo relacionado con el personal y los factores vinculados a su desempeño laboral. En cuanto a la planificación, se evidenció que los planes, estrategias y objetivos se encontraban definidos con poca claridad dentro del plan estratégico institucional, además de una asignación presupuestaria insuficiente. Respecto a la organización, se observó que la estructura orgánica y los manuales de puestos no estaban actualizados ni alineados con las funciones operativas. En el ámbito de la dirección, tanto los funcionarios como los trabajadores mostraron escasa motivación, y se detectó una falta de comunicación entre las áreas administrativas, lo que afectó el cumplimiento de metas y objetivos, en gran parte debido a la carencia de liderazgo por parte de los directivos. Finalmente, el control fue identificado como deficiente, ya que no existía un adecuado registro de actividades ni una

evaluación sistemática del desempeño del personal en la institución analizada (López et al., 2022).

La gestión administrativa de los servidores públicos en diversas entidades del Estado presentó serias deficiencias que afectaron la eficiencia y transparencia institucional, según Torres et al. (2024), se evidenciaron falencias en la planificación, ejecución y control de procesos administrativos, lo cual generó retrasos en la prestación de servicios, uso inadecuado de recursos y una percepción negativa por parte de la ciudadanía. Además, la falta de capacitación continua, el desconocimiento de normativas vigentes y la escasa evaluación del desempeño contribuyeron a una baja productividad y a la toma de decisiones poco acertadas dentro de la administración pública, por otro lado, Loaiza (2024), el nivel de gestión administrativa de los servidores públicos en las municipalidades fue notoriamente deficiente, lo que repercutió negativamente en el cumplimiento de los objetivos institucionales. Muchos funcionarios carecían de la formación técnica adecuada para desempeñar sus funciones de manera eficiente, y no existían mecanismos efectivos de supervisión ni evaluación del desempeño. Con respecto, Heredia et al. (2025), durante años anteriores, la gestión administrativa pública enfrentó limitaciones significativas debido a la débil implementación del control institucional como herramienta preventiva. Aunque esta modalidad buscaba identificar riesgos y corregir deficiencias en tiempo real, en la práctica no se integró de manera efectiva en los procesos administrativos. Las entidades públicas, especialmente a nivel regional y local, no lograron articular adecuadamente sus sistemas de control con sus planes de gestión, lo que generó demoras, duplicidades y decisiones ineficientes. Por otra parte, Mero y Barcia (2024), la gestión administrativa en muchas empresas públicas no fue considerada como un factor determinante en el rendimiento laboral de sus funcionarios, lo que ocasionó serias deficiencias en la productividad y calidad del servicio. La ausencia de una planificación adecuada, la falta de supervisión y el escaso enfoque en la capacitación continua afectaron negativamente el compromiso y la eficiencia del personal. Para Proaño et al. (2023), la gestión administrativa en las entidades del sector público presentó numerosas deficiencias que dificultaron la toma de decisiones acertadas y oportunas. La

falta de información precisa y actualizada sobre los recursos disponibles, así como la ausencia de procesos integrados entre las áreas administrativas y financieras, generaron retrasos y errores en la asignación de presupuestos. Según Peralta et al. (2022), la gestión administrativa en las unidades de gestión pública enfrentó diversas dificultades que afectaron el desarrollo y la calidad del servicio. La falta de procesos claros y estandarizados, así como la insuficiente capacitación del personal administrativo, generaron desorganización y retrasos en la ejecución de planes y proyectos.

La gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Tocache desempeñó un rol fundamental en la prestación de servicios básicos, en la promoción del desarrollo local y en la atención de las necesidades ciudadanas. Sin embargo, la institución enfrentó diversas dificultades, evidenciadas en procesos poco eficientes, falta de planificación estratégica, escasa coordinación interdepartamental y uso inadecuado de los recursos humanos, materiales y financieros. La planificación, función esencial de la gestión administrativa, permite definir el rumbo estratégico alineando misión, visión, objetivos y recursos con las demandas de la población. En la Municipalidad se observó que la misión y los objetivos institucionales no estaban claramente definidos ni alineados, lo que dificultó una gestión estratégica efectiva. Los planes no siempre respondieron a un diagnóstico técnico ni se articularon entre áreas, y el presupuesto no se vinculó adecuadamente con dichos objetivos, lo que generó ineficiencia y baja capacidad de respuesta. Estas debilidades afectaron el desempeño institucional, así como la satisfacción ciudadana, evidenciando la necesidad de fortalecer la cultura de planificación municipal. Asimismo, la falta de una estructura organizativa clara, la ausencia de coordinación efectiva, la carencia de jerarquía bien definida y manuales de puestos actualizados provocaron confusión, retrasos en los procesos y deterioro de la eficiencia y la calidad del servicio público. Por tanto, resultó imperativo mejorar la organización administrativa. En cuanto a la dirección, se evidenció que dicha función fue debilitada por la ausencia de liderazgo efectivo, toma de decisiones deficiente, escasa colaboración en equipo y baja motivación del personal. Estas fallas generaron un clima organizacional negativo, redujeron la productividad y

entorpecieron la respuesta ante los problemas locales. Además, la falta de incentivos y la poca comunicación intersectorial afectaron el compromiso de los servidores, impactando negativamente la eficiencia operativa y la calidad del servicio municipal. Resultó evidente la necesidad de analizar esta problemática y fortalecer la función directiva en el ámbito municipal. Igualmente, se identificó que las debilidades en el control interno afectaron la eficiencia, la transparencia y la confianza de la ciudadanía, lo que señaló la urgencia de reforzar los mecanismos de supervisión y evaluación institucional.

1.2. FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.2.1. PROBLEMA GENERAL

¿Cómo es la percepción de la gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Tocache, 2025?

1.2.2. PROBLEMAS ESPECÍFICOS

¿Cómo es la percepción de la planificación en la Municipalidad Provincial de Tocache, 2025?

¿Cómo es la percepción de la organización en la Municipalidad Provincial de Tocache, 2025?

¿Cómo es la percepción de la dirección en la municipalidad provincial de Tocache, 2025?

¿Cómo es la percepción del control en la Municipalidad Provincial de Tocache, 2025?

1.3. OBJETIVOS

1.3.1. OBJETIVO GENERAL

Analizar la percepción de la gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Tocache, 2025.

1.3.2. OBJETIVOS ESPECÍFICOS

Describir la percepción de la planificación en la Municipalidad Provincial de Tocache, 2025.

Describir la percepción de la organización en la Municipalidad Provincial de Tocache, 2025.

Describir la percepción de la dirección en la Municipalidad Provincial de Tocache, 2025.

Describir la percepción del control en la Municipalidad Provincial de Tocache, 2025.

1.4. JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

1.4.1. JUSTIFICACIÓN PRÁCTICA

La justificación práctica se centró en aportar información relevante para la gestión administrativa y sus dimensiones como: planificación, organización, dirección y control de la Municipalidad de Tocache.

1.4.2. JUSTIFICACIÓN TEÓRICA

La justificación teórica se centró en valorar la importancia de la gestión administrativa para el funcionamiento eficaz de cualquier organización. Al enfocarse en sus principales autores que aportan a las dimensiones planificación, organización, dirección y control se buscaron identificar sus impactos en el rendimiento institucional y en el logro de sus metas.

1.4.3. JUSTIFICACIÓN METODOLÓGICA

La justificación metodológica se basó en un enfoque cuantitativo, con un nivel de investigación descriptivo. Se utilizó la técnica de encuesta para recopilar los datos necesarios. Posteriormente, se aplicó estadística descriptiva con el fin de mejorar la gestión administrativa de la institución.

1.4.4. JUSTIFICACIÓN SOCIAL

La investigación sobre la percepción de la gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Tocache aportó información valiosa que permitió a las autoridades municipales y a los gestores públicos tomar decisiones informadas para mejorar los procesos administrativos. Asimismo, sirvió como base para diseñar estrategias orientadas a optimizar la atención al ciudadano y fomentar una gestión transparente y eficiente. Además, contribuyó al conocimiento académico y práctico sobre la relación entre la percepción ciudadana y la calidad de la gestión pública en contextos locales, facilitando futuras investigaciones y políticas públicas en la región.

1.5. LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN

Se planteó que una limitante como la muestra que estuvo relacionada con la aplicación del instrumento y la elección de un horario adecuado para su implementación. Fue esencial definir un momento oportuno que no interfiriera con la rutina laboral cotidiana y que garantizara la comodidad de los encuestados al participar. Según las mejores prácticas en encuestas organizacionales, la adecuada selección del momento preferiblemente a mitad de la semana y fuera de periodos de mayor carga laboral resultó clave para evitar la fatiga de los encuestados y mejorar la tasa de respuesta.

1.6. VIABILIDAD DE LA INVESTIGACIÓN

La investigación fue viable porque se contó con los recursos necesarios para su ejecución, y se aplicó el cuestionario a los servidores públicos de la Municipalidad.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. ANTECEDENTES DE LA INVESTIGACIÓN

2.1.1. ANTECEDENTES INTERNACIONALES

Estrella y Villavicencio (2024), en su estudio titulado “Análisis de la gestión administrativa en la Facultad de Ciencias de la Ingeniería y Aplicadas de la Universidad Técnica de Cotopaxi”, tenían como objetivo sugerir un modelo de gestión administrativa para las funciones sustantivas de dicha facultad. La metodología fue de tipo descriptivo y diseño no experimental, aplicada a una población de cuatro trabajadores. Entre los resultados se identificaron diversas problemáticas en la facultad: carecían de visión integradora en las funciones de docencia, investigación y vinculación, lo que provocaba duplicidad de esfuerzos, falta de coherencia y sinergia, baja competitividad y pérdida del enfoque estratégico. Además, no contaban con un modelo de gestión por procesos ni caracterización de los mismos, lo que implicaba ausencia de seguimiento continuo y evaluaciones periódicas para detectar las áreas a potenciar. Los autores concluyeron que existían limitaciones significativas en la articulación de las funciones sustantivas y en la implementación de un modelo de gestión. Estas debilidades afectaron la eficiencia institucional, evidenciando la necesidad de adoptar una visión estratégica e integradora que mejorara la coordinación, el seguimiento y la evaluación de los procesos administrativos.

Negrete (2024), en su investigación titulada “Análisis del proceso administrativo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Sigchos”, tuvo como objetivo proponer estrategias para mejorar los procesos administrativos de la cooperativa. La metodología empleada fue de tipo aplicada, con un nivel descriptivo, utilizando encuestas para la recolección de datos. Los resultados obtenidos revelaron que, aunque los empleados mostraron un alto nivel de conocimiento y comprensión

de la misión y visión de la cooperativa, se identificaron áreas críticas que requerían atención. En particular, se destacó la insuficiencia en la comunicación entre departamentos, lo que obstaculizaba la eficiencia operativa y la colaboración interna. Además, el sistema de retroalimentación profesional, aunque presente, no se utilizaba de manera efectiva ni con la regularidad necesaria para promover el desarrollo profesional y la mejora continua del personal. Las conclusiones subrayaron la necesidad urgente de fortalecer la comunicación interna para mejorar la coordinación y eficiencia, así como de establecer un sistema de retroalimentación más estructurado y frecuente, que permitiera a los empleados recibir orientaciones claras y constructivas sobre su desempeño, lo que a su vez podría mejorar la satisfacción laboral y el rendimiento general.

2.1.2. ANTECEDENTES NACIONALES

Aguirre (2023), en su investigación titulada “Análisis de la gestión administrativa en el área administrativa operativa del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón – Nuevo Chimbote 2016”, tuvo como objetivo analizar la gestión administrativa en dicha área del hospital. La metodología empleada fue de tipo aplicada, con un diseño no experimental, de alcance descriptivo y corte transversal, utilizando un enfoque cuantitativo. La recolección de datos se realizó mediante una guía documental, evaluando los indicadores de planeación, organización, dirección y control, y abarcando a todos los trabajadores del área administrativa, incluyendo al administrador. Los resultados obtenidos fueron los siguientes: planificación con 23.3 puntos, organización con 10.3 puntos, dirección con 8 puntos y control con 7.5 puntos, sumando un total de 49.1 puntos. Este puntaje se ubicó por debajo del porcentaje aceptable, indicando que el proceso administrativo del hospital era deficiente. En conclusión, el análisis reveló un manejo inadecuado de la gestión administrativa, con deficiencias en el conocimiento de los objetivos institucionales, la ausencia de un manual de funciones y un control insuficiente.

Gutiérrez y Yarin (2022), en su trabajo titulado “Etapas del proceso administrativo en la Municipalidad Distrital de Laberinto – 2018”, tuvieron como objetivo general describir las etapas del proceso administrativo en dicha municipalidad. La investigación empleó un enfoque cuantitativo, con nivel descriptivo y diseño no experimental, aplicando encuestas a una muestra de 42 trabajadores. Encontraron que, en términos de desempeño institucional, la dimensión de planificación alcanzó un 55,5 %, lo cual se interpretó como “buena” gestión. Por otro lado, las etapas de organización e integración obtuvieron un 44,19 %, y dirección y control alcanzaron un 41,86 %, resultados que se calificaron como “parcialmente adecuados”. Como conclusión, afirmaron que la gestión administrativa se presentó fragmentada, con debilidades en la coordinación, supervisión y cumplimiento de objetivos. Estas limitaciones afectaron la eficiencia institucional y plantearon la necesidad de implementar estrategias de mejora continua.

2.1.3. ANTECEDENTE LOCAL

Villanueva (2023), en su tesis titulada “La gestión administrativa en la gerencia de administración tributaria de la Municipalidad Provincial de Leoncio Prado, 2022”, tuvo como objetivo principal analizar la gestión administrativa en dicha gerencia. El estudio abordó cuatro dimensiones: planificación, organización, liderazgo y control, utilizando un enfoque cuantitativo descriptivo con diseño no experimental. La muestra estuvo conformada por 20 servidores públicos, y se aplicó una encuesta de 16 ítems. Los resultados indicaron que el 65,0 % de los encuestados manifestó que a veces se establecían objetivos claros, y ese mismo porcentaje señaló que a veces se elaboraban planes estratégicos tributarios. En cuanto a la organización, el 60,0 % de los servidores afirmó que el organigrama nunca se encontraba actualizado. Respecto a la dirección, el 80,0 % indicó que a veces recibía motivaciones, como capacitación y reconocimiento. Finalmente, en la dimensión de control, el 70,0 % manifestó que a veces existía un control efectivo en el sistema de información tributaria. Estos hallazgos evidenciaron deficiencias importantes en la gestión administrativa de la Gerencia de

Administración Tributaria: objetivos y planificación poco sistemáticos, organigrama desactualizado, liderazgo intermitente y controles débiles, lo que reveló la necesidad de mejorar la alineación institucional, la clarificación estructural, el fortalecimiento directivo y la eficiencia del control interno.

2.2. BASES TEÓRICAS

2.2.1. GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Louffat (2015) es una función que implica planificación, organización, dirección y control, para optimizar los resultados y alcanzar las metas de manera efectiva.

FUNCIONAMIENTO DE OBJETIVOS DE GESTIÓN

Louffat (2015) los objetivos de la gestión administrativa son fundamentales para garantizar el buen funcionamiento y éxito de una organización. A continuación, te detallo algunos de los objetivos más importantes:

- **EFICIENCIA EN EL USO DE LOS RECURSOS:** Lograr que los recursos (humanos, materiales, financieros, tecnológicos) sean utilizados de la manera más eficiente posible, reduciendo desperdicios y optimizando procesos.
- **TOMA DE DECISIONES INFORMADA:** Facilitar una toma de decisiones efectiva y basada en información precisa y oportuna, lo que permitirá a la organización adaptarse a cambios y responder de manera adecuada a los desafíos del entorno.
- **CONTROL Y SUPERVISIÓN:** Establecer mecanismos de control para asegurar que las actividades se lleven a cabo conforme a los planes establecidos, identificar posibles desviaciones y tomar medidas correctivas.

- **MEJORAR LA COMUNICACIÓN INTERNA:** Fomentar una comunicación clara, fluida y efectiva dentro de la organización, para asegurar que la información llegue de manera adecuada a todos los niveles jerárquicos.

DIMENSIÓN 1: PLANIFICACIÓN

Louffat (2015) la gestión administrativa siempre comienza con una fase de planificación, en la que se establecen los objetivos y las estrategias a seguir. Esto incluye la asignación de recursos, la definición de metas a corto y largo plazo, y la programación de las actividades necesarias para cumplir con esos objetivos.

- MISIÓN

Chiavenato (2019) la razón de ser de una organización, su propósito fundamental, aquello que justifica su existencia dentro del entorno en el que opera.

- OBJETIVOS

Chiavenato (2019) son las metas o resultados específicos que una persona, grupo u organización se propone alcanzar en un periodo determinado.

- ESTRATEGIAS

Chiavenato (2019) es una herramienta esencial para guiar a la organización hacia el logro de su misión y visión, en un contexto competitivo y cambiante.

- PLANES

Chiavenato (2019) es un conjunto de acciones o pasos organizados que se diseñan con el objetivo de alcanzar un resultado o meta específica en un período determinado.

- PRESUPUESTO

Chiavenato (2019) es un plan de acción para un período determinado, expresado en términos económicos, que sirve como guía para alcanzar los objetivos organizacionales.

DIMENSIÓN 2: ORGANIZACIÓN

Louffat (2015) La organización implica estructurar los recursos (humanos, materiales, financieros) y las actividades de manera eficiente. Esto incluye la asignación de roles y responsabilidades, la creación de jerarquías, y la estructuración de los flujos de trabajo dentro de la organización.

- ESTRUCTURA ORGÁNICA

Chiavenato (2019) es una representación gráfica de la estructura jerárquica de una organización, empresa o institución.

- COORDINACIÓN

Chiavenato (2019) es el proceso mediante el cual se organizan y armonizan las actividades, esfuerzos y recursos de una organización para asegurar que todos los componentes trabajen de manera eficiente y efectiva en la consecución de los objetivos comunes.

- JERARQUÍA

Chiavenato (2019) es un sistema de organización que establece una estructura de niveles de autoridad y responsabilidad dentro de una entidad, empresa o institución.

- MANUAL DE PUESTO

Louffat (2015) es una herramienta de gestión que especifica las funciones y responsabilidades de cada integrante dentro de un equipo organizacional.

DIMENSIÓN 3: DIRECCIÓN

Louffat (2015) Esta característica se refiere al liderazgo y la gestión de las personas dentro de la organización. Implica la motivación, comunicación, toma de decisiones y supervisión para asegurar que los empleados trabajen hacia los objetivos comunes. La dirección busca mantener la moral alta y la productividad del equipo..

- LIDERAZGO

Chiavenato (2019) es el proceso de influir y guiar a un grupo de personas o a una organización hacia el logro de objetivos comunes.

- TOMA DE DECISIONES

Chiavenato (2019) es el proceso mediante el cual una persona o grupo selecciona una opción entre varias alternativas disponibles, con el objetivo de resolver un problema o alcanzar una meta específica.

- TRABAJO EN EQUIPO

Chiavenato (2019) es el proceso de colaborar de manera conjunta y coordinada con otras personas para alcanzar un objetivo común.

- MOTIVACIÓN

Chiavenato (2019) es el resultado de la interacción entre la situación del individuo y sus necesidades internas.

DIMENSIÓN 4: CONTROL

Louffat (2015) La gestión administrativa incluye un sistema de control para asegurarse de que los planes y actividades se están llevando a cabo correctamente. Esto implica monitorear el rendimiento, comparar los resultados con los objetivos establecidos, identificar desviaciones y tomar medidas correctivas cuando sea necesario.

- RECURSOS

Chiavenato (2019) son todos los medios disponibles que una organización utiliza para alcanzar sus objetivos.

- SISTEMA DE MONITOREO

Münch y García (2024) comprenden todos aquellos medios a través de los cuales se procesan los datos e informes relativos al funcionamiento de todas y cada una de las actividades de la organización.

- INDICADORES

Münch y García (2024) son herramientas clave para el monitoreo y la toma de decisiones, ya que ofrecen información clara y específica sobre aspectos relevantes que deben ser supervisados.

2.3. DEFINICIONES CONCEPTUALES

ADMINISTRACIÓN PÚBLICA conjunto de instituciones, organismos y procesos que gestión se refiere al conjunto de instituciones, organismos y procesos que gestionan y ejecutan las políticas, servicios y recursos del Estado (Soria, 2007).

POLÍTICA es un conjunto de principios, normas o directrices que guían la toma de decisiones y las acciones dentro de una organización, institución o gobierno (Chiavenato, 2019).

SERVIDOR PÚBLICO es una persona que trabaja para el Estado o el gobierno, desempeñando funciones en beneficio de la sociedad (Soria, 2007).

SERVICIOS se refiere a una acción o actividad realizada para satisfacer una necesidad o proporcionar un beneficio a otras personas o entidades (Soria, 2007).

USUARIO es una persona o entidad que utiliza un servicio, producto o sistema para satisfacer una necesidad específica (Soria, 2007).

2.4. VARIABLE

2.4.1. VARIABLE

Gestión administrativa

2.5. OPERACIONALIZACION DE VARIABLE, DIMENSIONES E INDICADORES

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
V.I Gestión administrativa	Planificación	Misión	1. ¿Considera usted que la misión institucional refleja el desarrollo, social, económico y necesidades de la población?
		Objetivos	2. ¿Cree usted que los objetivos estratégicos institucionales de la municipalidad responden a las principales necesidades de la población?
		Estrategias	3. ¿Considera usted que las estrategias de la municipalidad están articuladas con los servicios básicos que satisfacen las necesidades de la población?
		Planes	4. ¿Considera usted que los planes estratégicos de servicios responden a las prioridades de la población?
	Organización	Presupuesto	5. ¿Considera usted que el presupuesto público se distribuye de manera equitativa según las necesidades de la población?
		Estructura orgánica	6. ¿Cree usted que la estructura orgánica actualizada permite una mejor coordinación entre las áreas de la Municipalidad?
		Coordinación	7. ¿Considera usted que existe coordinación entre las áreas o unidades administrativas de la municipalidad?
		Jerarquía	8. ¿Considera usted que la jerarquía dentro de la Municipalidad está bien definida y es comprensible para todo el personal?
		Manual puesto	9. ¿Considera usted que el manual de puestos es actualizado regularmente para reflejar los cambios en las funciones o necesidades del municipio?

Dirección	Liderazgo	10. ¿Cree usted que el liderazgo de las autoridades contribuye a la mejora continua de los servicios básicos municipales?
	Toma de decisiones	11. ¿Cree usted las autoridades de la municipalidad muestran un enfoque colaborativo al tomar decisiones importantes para el municipio?
	Trabajo en equipo	12. ¿Considera usted que las autoridades trabajan en equipo para resolver problemas y desafíos que enfrenta la municipalidad?
	Motivación	13. ¿Cree usted que la motivación de las autoridades de la Municipalidad inspira y genera compromiso en el personal y la comunidad de Tocache?
Control	Recursos	14. ¿Considera usted que la asignación de recursos se realiza de acuerdo con las prioridades y necesidades de la provincia de Tocache?
	Sistema de monitoreo	15. ¿Cree usted que la municipalidad realiza un seguimiento continuo de los programas y proyectos mediante el sistema de monitoreo?
	Indicadores	16. ¿Cree usted que la municipalidad cuenta con indicadores claros para monitorear sus proyectos de inversión pública?

CAPÍTULO III

METODOLOGIA DE LA INVESTIGACION

3.1. TIPO DE INVESTIGACIÓN

Se empleó la investigación aplicada, que según estándares académicos se definió como aquella orientada a confrontar teorías con realidades concretas para generar conocimientos y enfoques útiles en el contexto de estudio. Su propósito principal fue abordar problemas específicos mediante la aplicación práctica de los saberes adquiridos, fortaleciendo la relevancia del aporte a la muestra investigada.

Se empleó investigación aplicada, la cual permitió utilizar la base teórica y los hallazgos de estudios previos para analizar la percepción de la gestión administrativa en la institución estudiada.

3.1.1. ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN

El enfoque fue cuantitativo. Según Leedy y Ormrod (2019), se define como un proceso de recopilar datos numéricos y analizarlos para describir, predecir o explicar.

En la investigación se recolectaron y analizaron datos numéricos sobre las variables propuestas, estudiando sus propiedades y fenómenos cuantitativos para ofrecer una visión objetiva y generalizable del fenómeno estudiado.

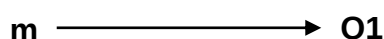
3.1.2. ALCANCE O NIVEL DE INVESTIGACIÓN

Se aplicó una investigación de tipo descriptiva, dado que, según Hernández et al. (2014), este enfoque buscó especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier otro fenómeno que se sometió a análisis.

Por tanto, el estudio se centró en medir y describir detalladamente las variables relacionadas con la gestión administrativa.

3.1.3. DISEÑO DE INVESTIGACIÓN

El diseño de investigación fue no experimental. Según Hernández et al. (2014), este se refiere a aquellos estudios que se realizan sin manipular deliberadamente las variables, en los que sólo se observan los fenómenos en su ambiente natural para analizarlos. Por lo tanto, esta investigación adoptó un diseño no experimental, lo que permitió determinar la percepción de la gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Tocache sin intervenir ni alterar deliberadamente las variables del contexto estudiado.



Donde:

M = Muestra (Servidor público)

O1 = Observación 1; Gestión administrativa

3.2. POBLACIÓN Y MUESTRA

3.2.1. POBLACIÓN

Según Hernández et al. (2014) es un conjunto de todos los casos que se relacionan con una serie de especificaciones.

La población se determinó en 235 servidores públicos en la municipalidad provincial de Tocache.

Tabla 1

Oficinas Administrativas en la municipalidad provincial de Tocache

Descripción	Cantidad
Alcaldía	3
Gerencia municipal	6
Procuraduría municipal	2
Oficina de Comunicación e Imagen Institucional	3
Oficina General de Atención al Ciudadano y Gestión Documentaria	6
Oficina General de Administración	3
Oficina de Gestión de Recursos Humanos	10

Oficina de Abastecimiento	8
Oficina de Contabilidad	2
Oficina de Tesorería	4
Oficina de Tecnología de la Información	2
Oficina General de Planeamiento y presupuesto	3
Oficina de Planeamiento Modernización e Inversiones	1
Oficina General de Asuntos Jurídicos	4
Gerencia de Administración Tributaria	6
Sub Gerencia de Fiscalización y Control Tributario	4
Sub Gerencia de Recaudación y Orientación Tributaria	5
Gerencia de Desarrollo Económico	4
Sub Gerencia de Producción	5
Sub Gerencia de Turismo y Promoción de la Inversión Privada	1
Sub Gerencia de Comercialización y Desarrollo empresarial	14
Sub Gerencia de Desarrollo Agrario	5
Gerencia de Desarrollo Urbano e Infraestructura	5
Sub Gerencia de Formulación de Proyectos	2
Sub Gerencia de Planeamiento Urbano y Catastro	5
Sub Gerencia de Transporte y Tránsito Urbano	6
Sub Gerencia de Supervisión y Liquidación de Obras	3
Sub Gerencia de Estudios y Obras	4
Gerencia de Desarrollo Ambiental	7
Sub Gerencia de Gestión y Fiscalización Ambiental	2
Sub Gerencia de Ordenamiento Territorial y Gestión de Riesgo	2
Sub Gerencia de Educación Cultural y Ciudadana	3
Sub Gerencia de Bosques y Servicios Eco sistémicos	25
Sub Gerencia de Gestión de Residuos Sólidos y Ornato	5
Gerencia de Desarrollo Social	17
Sub Gerencia de Programas y Servicios Sociales	10
Sub Gerencia de Inclusión e Igualdad de Oportunidades	7
Sub Gerencia de Participación y Seguridad Ciudadana	31
Total	235

Nota. Oficina de Recursos Humanos, 2025.

3.2.2. MUESTRA

Según Hernández et al. (2014) es el subgrupo de la población del cual se obtienen datos y debe ser representativo de esa población.

Otro aspecto importante en un estudio fue la muestra, que se obtuvo mediante no probabilístico. Asimismo, el tipo de muestreo será por criterios:

Criterio de inclusión: Debido a la población que se ha considerado tuvo en cuenta a 197 trabajadores que laboran en las diferentes oficinas administrativas porque es un grupo que ejecuta, gestiona y supervisa las actividades cotidianas dentro del aparato administrativo, por lo que tienen un conocimiento directo y operativo de la gestión administrativa municipal.

Criterios de exclusión: No ha sido considerado en cuenta para la muestra a 38 (alcalde, gerente municipal y subgerentes de las diferentes áreas administrativas) porque estarían ellos mismo evaluando la gestión administrativa de la institución.

3.3. TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

La principal técnica fue el cuestionario que se empleó en la investigación:

La técnica fue la encuesta. Según Hernández et al. (2014) es un intercambio verbal de carácter privado para responder preguntas, luego recolectar datos y utilizando estadística descriptiva para establecer con exactitud patrones de comportamiento en una unidad de análisis.

La encuesta estuvo compuesta por la variable, gestión administrativa, que contará con 16 ítems, con sus respectivas categorías de 1 (nunca), 2 (casi nunca), 3 (a veces), 4 (casi siempre) y 5 (siempre) dirigida a los servidores públicos que laborarán en la Municipalidad Provincial de Tocache.

El instrumento fue el cuestionario. Según Hernández et al. (2014) es un instrumento que permite formular preguntas según las variables con la finalidad de medir frecuencias.

El cuestionario, estuvo elaborado según indicadores y dimensiones que permitan presentarse en preguntas cerradas para determinar su representatividad ante el problema de estudio

3.4. TÉCNICAS PARA EL PROCESAMIENTO Y ANALISIS DE LA INFORMACIÓN

Según Hernández et al. (2014), la técnica para el procesamiento de los datos, tablas y gráficos interpretada, analizada y discutida comparando con las teorías y las fuentes documentales citadas en las bases teóricas.

Para la técnica de presentación de datos, se utilizó el soporte del programa Excel para la tabulación de datos en el trabajo de campo, y luego se procesarán en el programa SPSS Vs. 26. Esto permitirá presentar en tablas y figuras de manera cuantitativa, los cuales se describirán, interpretarán y analizarán en el capítulo 4.

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1. PROCESAMIENTO DE DATOS

Variable: Gestión administrativa

Tabla 2

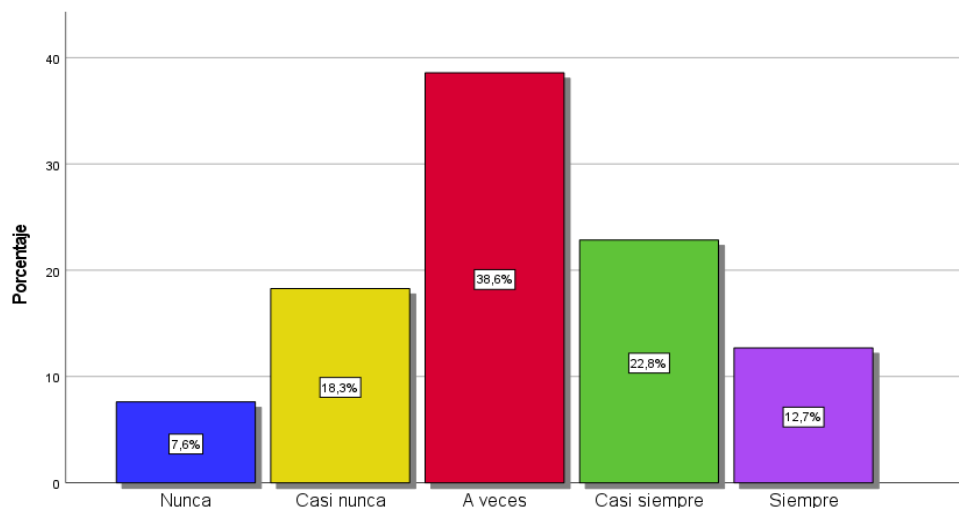
Misión institucional de la Municipalidad Provincial de Tocache

Válido	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	15	7,6
Casi nunca	36	18,3
A veces	76	38,6
Casi siempre	45	22,8
Siempre	25	12,7
Total	197	100,0

Nota. Encuesta a servidores públicos de la MPT, 2025.

Figura 1

Misión institucional de la Municipalidad Provincial de Tocache



Nota. Encuesta a servidores públicos de la MPT, 2025.

Interpretación y análisis:

En la Tabla 2 y la Figura 1 se presenta el análisis de la misión institucional. El 38,6% de los encuestados indicó que a veces se refleja en ella el desarrollo social, económico y las necesidades de la población. Por su parte, el 22,8% señaló que casi siempre se evidencia dicha vinculación, mientras que un 7,6% afirmó que nunca se manifiesta esta relación. Estos

resultados evidencian percepciones diversas respecto a la coherencia entre la misión institucional y las realidades del entorno social y económico.

Tabla 3

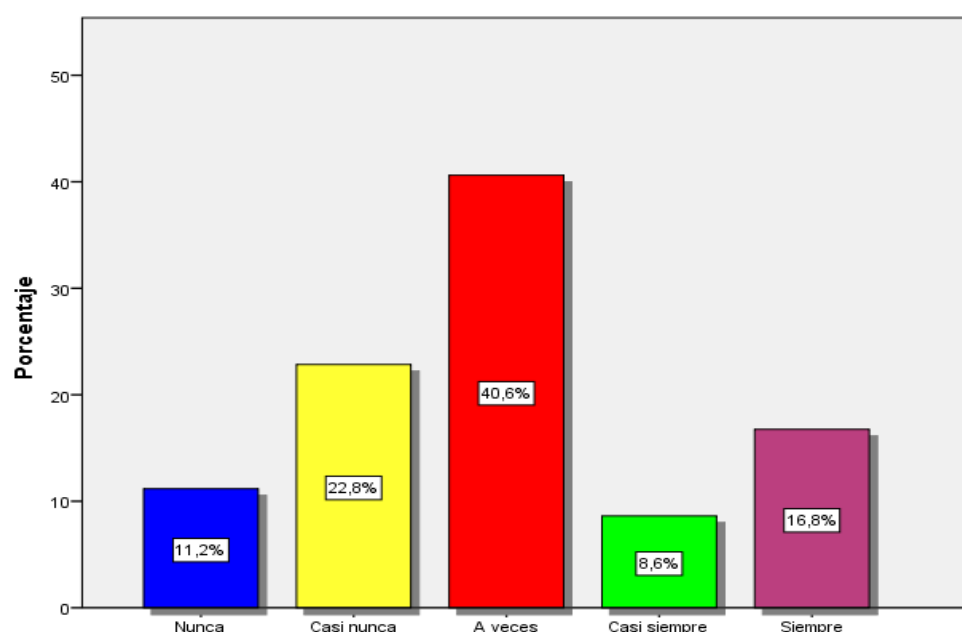
Objetivos de la Municipalidad Provincial de Tocache

Válido	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	22	11,2
Casi nunca	45	22,8
A veces	80	40,6
Casi siempre	17	8,6
Siempre	33	16,8
Total	197	100,0

Nota. Encuesta a servidores públicos de la MPT, 2025.

Figura 2

Objetivos de la Municipalidad Provincial de Tocache



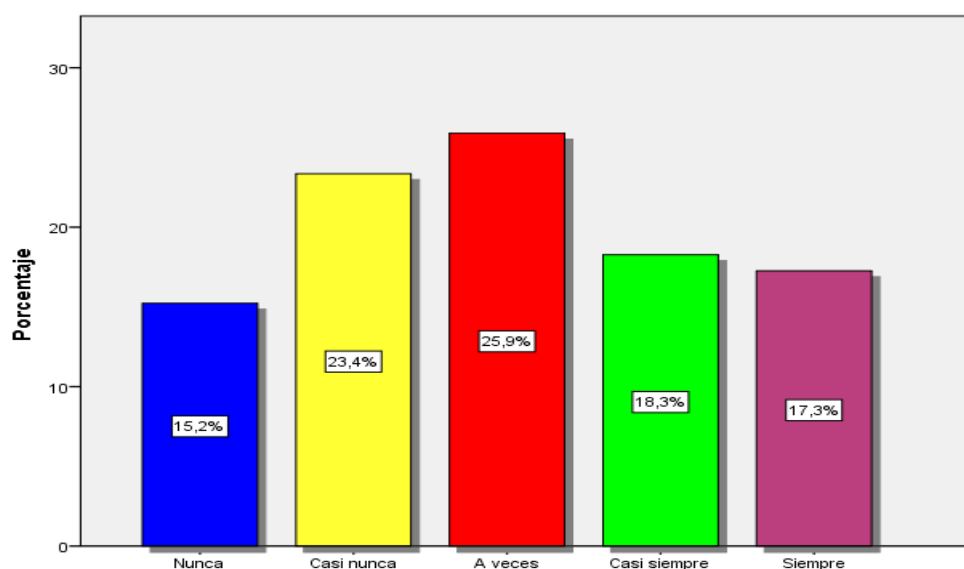
Nota. Encuesta a servidores públicos de la MPT, 2025.

Interpretación y análisis:

En la Tabla 3 y la Figura 2 se presenta el análisis del objetivo institucional. El 40,6% de los encuestados consideró que a veces dicho objetivo responde a las principales necesidades de la población. Asimismo, el 22,6% expresó que casi nunca se evidencia esta vinculación, y un 11,2% manifestó que nunca se refleja dicha relación. Estos resultados revelan una percepción intermedia, con una parte considerable de los encuestados que no perciben una coherencia constante entre el objetivo institucional y las necesidades reales del entorno.

Tabla 4*Estrategias de la Municipalidad Provincial de Tocache*

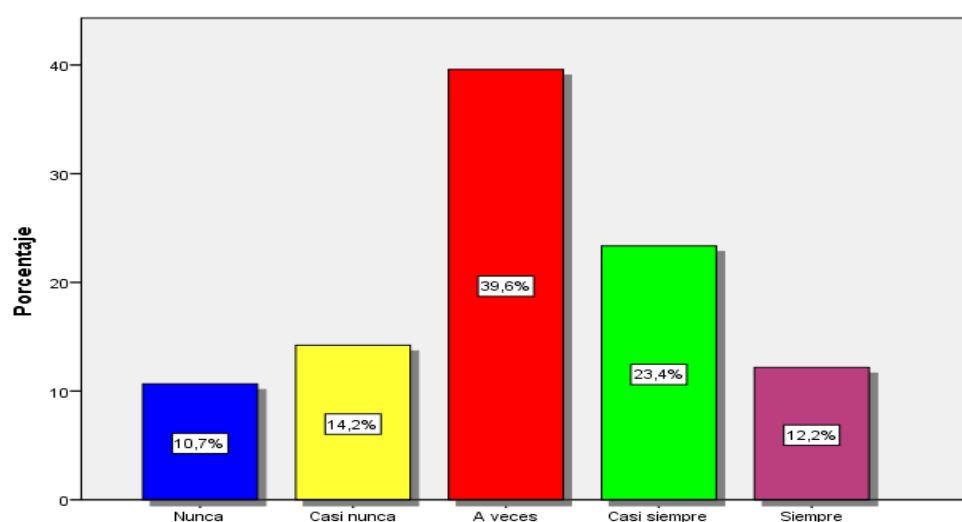
Válido	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	30	15,2
Casi nunca	46	23,4
A veces	51	25,9
Casi siempre	36	18,3
Siempre	34	17,3
Total	197	100,0

Nota. Encuesta a servidores públicos de la MPT, 2025.**Figura 3***Estrategias de la Municipalidad Provincial de Tocache**Nota.* Encuesta a servidores públicos de la MPT, 2025.**Interpretación y análisis:**

En la Tabla 4 y la Figura 2, el 25,9% de los encuestados señaló que a veces estas responden a las principales necesidades de la población. Un 23,4% indicó que casi nunca se observa esta correspondencia, mientras que un 20,8% opinó que casi siempre se evidencia dicha relación. Por su parte, el 15,2% manifestó que nunca las estrategias institucionales responden a las necesidades identificadas. Estos resultados reflejan una percepción dividida, lo que sugiere que las estrategias no siempre son vistas como pertinentes o alineadas con las demandas sociales.

Tabla 5*Planes de la Municipalidad Provincial de Tocache*

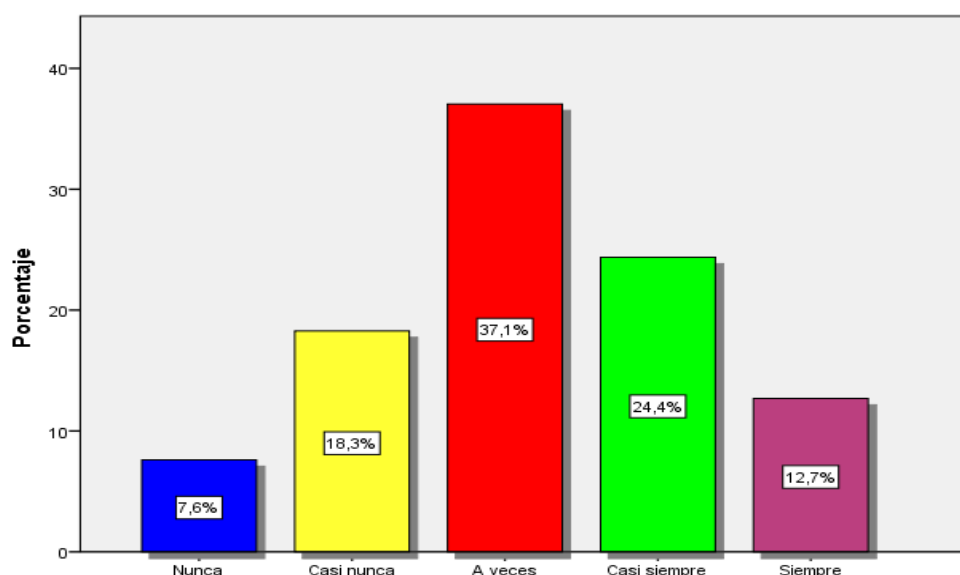
Válido	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	21	10,7
Casi nunca	28	14,2
A veces	78	39,6
Casi siempre	46	23,4
Siempre	24	12,2
Total	197	100,0

Nota. Encuesta a servidores públicos de la MPT, 2025.**Figura 4***Planes de la Municipalidad Provincial de Tocache**Nota.* Encuesta a servidores públicos de la MPT, 2025.**Interpretación y análisis:**

En la Tabla 5 y la Figura 4 se analiza la percepción sobre si los planes estratégicos de servicios responden a las prioridades de la población. El 39,6% de los encuestados consideró que a veces se evidencia esta correspondencia. Asimismo, un 23,4% indicó que casi siempre se refleja dicha vinculación, mientras que un 20,8% opinó que casi nunca se observa esta relación. Por su parte, el 10,7% manifestó que nunca los planes estratégicos respondían a las necesidades identificadas. Estos resultados evidencian una percepción dispersa entre los participantes, lo que sugiere que los planes estratégicos no siempre son percibidos como alineados con las prioridades reales de la población.

Tabla 6*Presupuesto de la Municipalidad Provincial de Tocache*

Válido	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	15	7,6
Casi nunca	36	18,3
A veces	73	37,1
Casi siempre	48	24,4
Siempre	25	12,7
Total	197	100,0

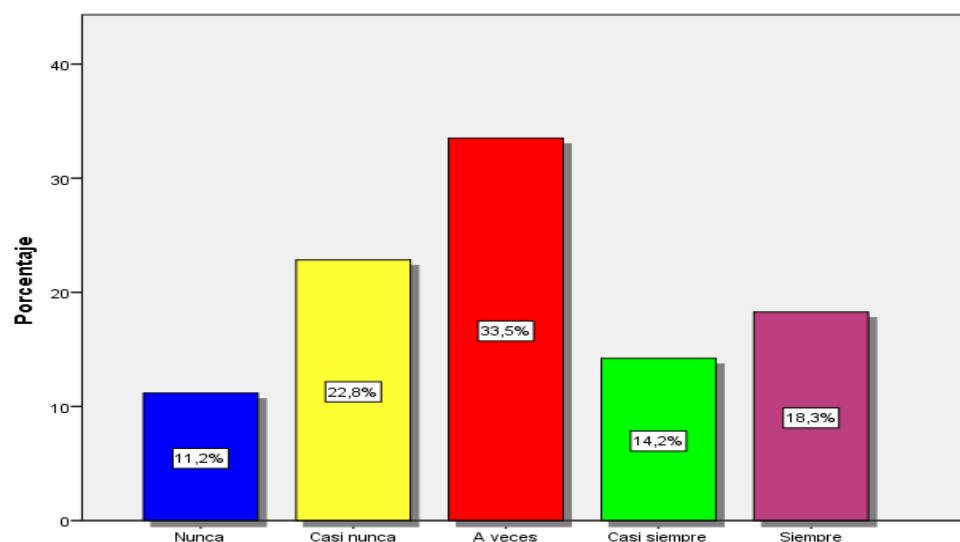
Nota. Encuesta a servidores públicos de la MPT, 2025.**Figura 5***Presupuesto de la Municipalidad Provincial de Tocache**Nota.* Encuesta a servidores públicos de la MPT, 2025.**Interpretación y análisis:**

En la Tabla 6 y la Figura 5 se analiza la percepción sobre si el presupuesto público se distribuye de manera equitativa conforme a las necesidades de la población. El 37,1% de los encuestados consideró que a veces se evidencia esta correspondencia, mientras que el 24,4% señaló que casi siempre se refleja dicha vinculación. Por su parte, el 7,6% manifestó que nunca el presupuesto público se distribuye de forma equitativa según las necesidades identificadas. Estos resultados reflejan una percepción moderadamente crítica, en la que la mayoría de los participantes no percibe una distribución presupuestaria consistentemente equitativa.

Tabla 7*Estructura orgánica de la Municipalidad Provincial de Tocache*

Válido	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	22	11,2
Casi nunca	45	22,8
A veces	66	33,5
Casi siempre	28	14,2
Siempre	36	18,3
Total	197	100,0

Nota. Encuesta a servidores públicos de la MPT, 2025.

Figura 6*Estructura orgánica de la Municipalidad Provincial de Tocache*

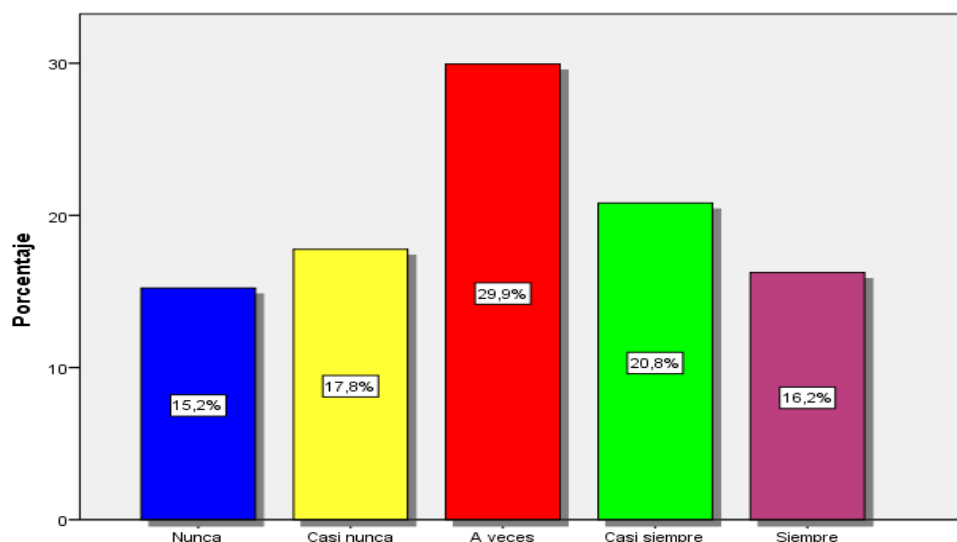
Nota. Encuesta a servidores públicos de la MPT, 2025.

Interpretación y análisis:

En la Tabla 7 y la Figura 6 se analiza la percepción sobre si la estructura orgánica actualizada ha permitido una mejor coordinación entre las áreas de la Municipalidad. El 33,5% de los encuestados consideró que a veces se actualiza dicha estructura con ese propósito. Asimismo, el 22,8% indicó que casi nunca se observa esta vinculación, mientras que un 11,2% señaló que nunca se refleja dicha mejora. Estos resultados evidencian ciertos avances en la actualización de la estructura orgánica; sin embargo, su efectividad para lograr una coordinación funcional entre las áreas aún es percibida como limitada y requiere un mayor fortalecimiento, tanto a nivel operativo como estratégico.

Tabla 8*Coordinación de la Municipalidad Provincial de Tocache*

Válido	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	30	15,2
Casi nunca	35	17,8
A veces	59	29,9
Casi siempre	41	20,8
Siempre	32	16,2
Total	197	100,0

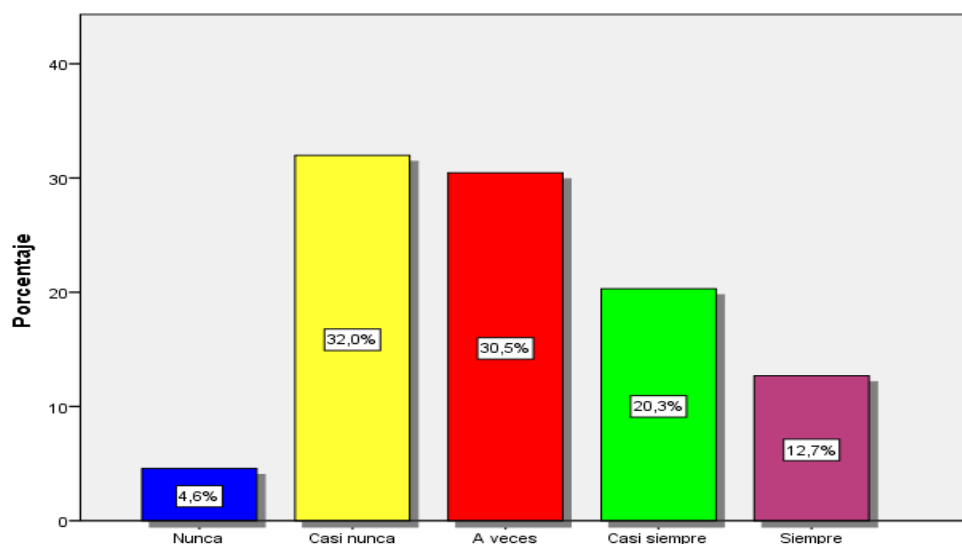
Nota. Encuesta a servidores públicos de la MPT, 2025.**Figura 7***Coordinación de la Municipalidad Provincial de Tocache**Nota.* Encuesta a servidores públicos de la MPT, 2025.**Interpretación y análisis:**

En la Tabla 8 y la Figura 7 se analiza la percepción sobre la coordinación entre las áreas o unidades administrativas de la Municipalidad. El 25,9% de los encuestados consideró que a veces existía dicha coordinación, mientras que un 20,8% indicó que casi nunca se observaba, y otro 20,8% manifestó que casi siempre se reflejaba esa vinculación. Por su parte, el 15,2% señaló que nunca existió coordinación entre las áreas o unidades administrativas. Estos resultados sugieren que la coordinación interdepartamental es percibida como limitada e inconsistente, lo cual podría afectar negativamente tanto la eficiencia operativa como la calidad de los servicios municipales.

Tabla 9*Jerarquía de la Municipalidad Provincial de Tocache*

Válido	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	9	4,6
Casi nunca	63	32,0
A veces	60	30,5
Casi siempre	40	20,3
Siempre	25	12,7
Total	197	100,0

Nota. Encuesta a servidores públicos de la MPT, 2025.

Figura 8*Jerarquía de la Municipalidad Provincial de Tocache*

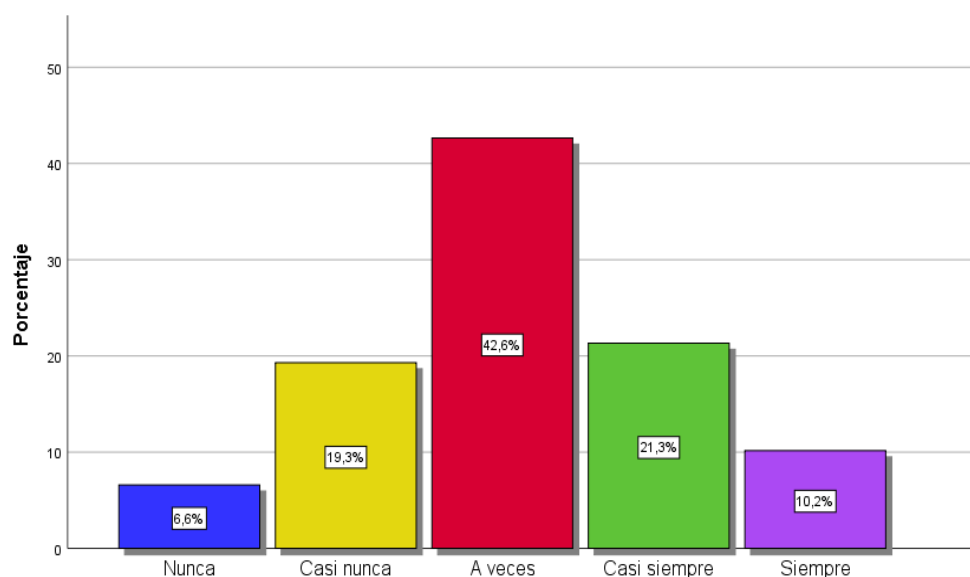
Nota. Encuesta a servidores públicos de la MPT, 2025.

Interpretación y análisis:

En la Tabla 9 y la Figura 8 se analiza si la jerarquía dentro de la Municipalidad está bien definida y resulta comprensible para todo el personal. El 38,6% de los encuestados consideró que en algunas ocasiones la jerarquía fue clara, mientras que un 22,8% indicó que casi siempre se reflejaba una estructura jerárquica definida. Por su parte, el 7,6% señaló que nunca estuvo claramente establecida dicha jerarquía dentro de la institución. Estos resultados revelan la necesidad de fortalecer la estructura jerárquica, mejorar los canales de comunicación interna y garantizar que todo el personal comprenda con claridad la organización y los niveles de autoridad institucional.

Tabla 10*Manual de puesto de la Municipalidad Provincial de Tocache*

Válido	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	13	6,6
Casi nunca	38	19,3
A veces	84	42,6
Casi siempre	42	21,3
Siempre	20	10,2
Total	197	100,0

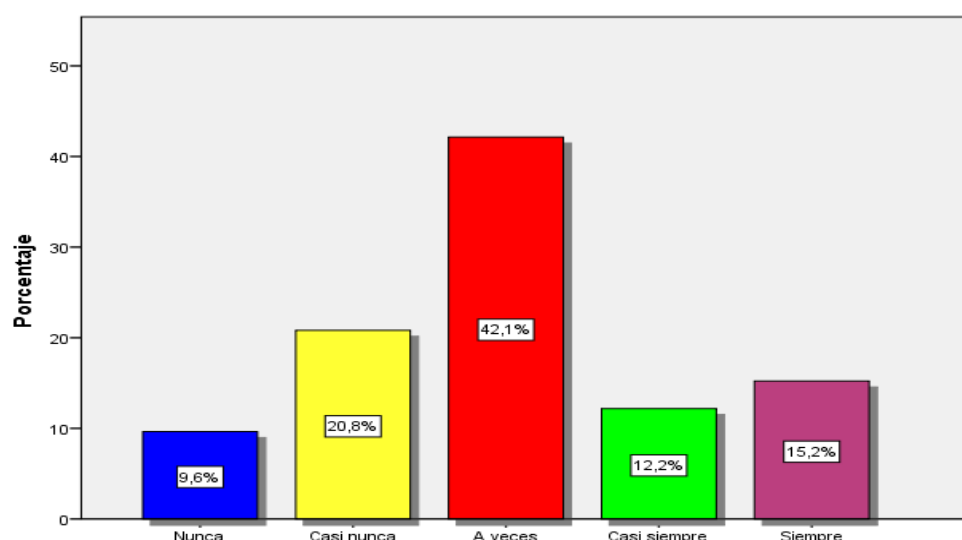
Nota. Encuesta a servidores públicos de la MPT, 2025.**Figura 9***Manual de puesto de la Municipalidad Provincial de Tocache**Nota.* Encuesta a servidores públicos de la MPT, 2025.**Interpretación y análisis:**

En la Tabla 10 y la Figura 9 se analiza si el manual de puestos se actualiza regularmente para reflejar los cambios en las funciones o necesidades del municipio. El 42,6% de los encuestados consideró que en algunas ocasiones se realizaba dicha actualización de manera regular. Asimismo, un 21,3% indicó que casi siempre se llevaba a cabo esta actualización, mientras que un 6,6% señaló que nunca se actualizaba el manual de puestos de forma constante. Estos resultados reflejan que la actualización del manual no se realiza de manera uniforme ni continua dentro del municipio.

Tabla 11*Liderazgo de la Municipalidad Provincial de Tocache*

Válido	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	19	9,6
Casi nunca	41	20,8
A veces	83	42,1
Casi siempre	24	12,2
Siempre	30	15,2
Total	197	100,0

Nota. Encuesta a servidores públicos de la MPT, 2025.

Figura 10*Liderazgo de la Municipalidad Provincial de Tocache*

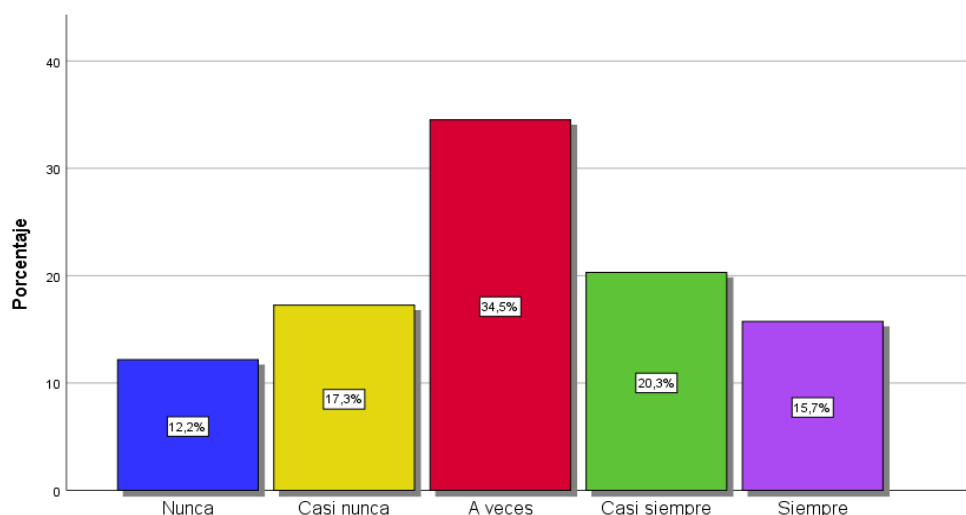
Nota. Encuesta a servidores públicos de la MPT, 2025.

Interpretación y análisis:

En la Tabla 11 y la Figura 10 se analiza la percepción sobre si el liderazgo de las autoridades contribuye a la mejora continua de los servicios básicos municipales. El 42,1% de los encuestados consideró que el liderazgo de las autoridades sí contribuyó a dicha mejora. Por otro lado, un 20,8% indicó que casi nunca se observó esta contribución, mientras que un 9,6% manifestó que nunca el liderazgo aportó a la mejora continua. Estos resultados evidencian la necesidad de fortalecer las capacidades de liderazgo de las autoridades municipales, así como mejorar la comunicación y visibilidad de las acciones realizadas para generar mayor confianza y percepción positiva entre la ciudadanía.

Tabla 12*Toma de decisiones de la Municipalidad Provincial de Tocache*

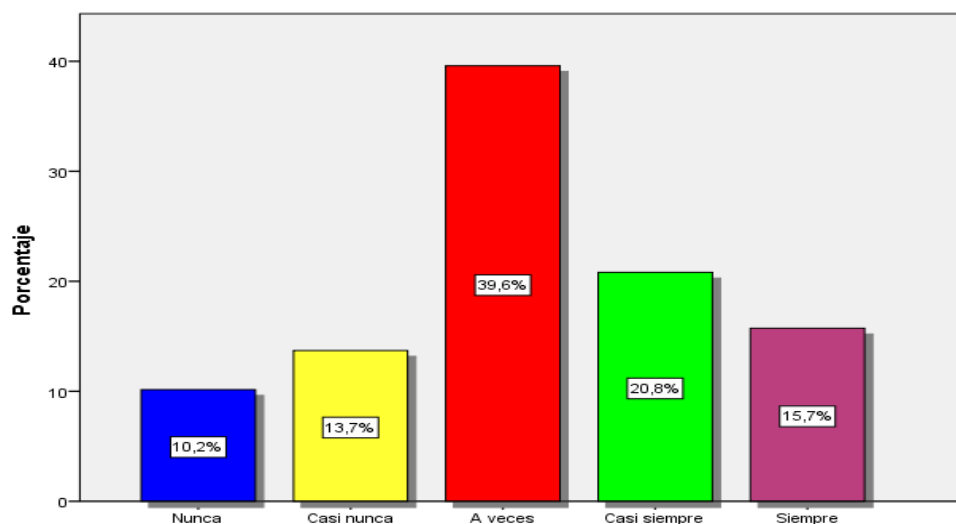
Válido	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	24	12,2
Casi nunca	34	17,3
A veces	68	34,5
Casi siempre	40	20,3
Siempre	31	15,7
Total	197	100,0

Nota. Encuesta a servidores públicos de la MPT, 2025.**Figura 11***Toma de decisiones de la Municipalidad Provincial de Tocache**Nota.* Encuesta a servidores públicos de la MPT, 2025.**Interpretación y análisis:**

En la Tabla 12 y la Figura 11 se evidenció que las autoridades municipales mostraron, en general, un enfoque colaborativo al tomar decisiones importantes para el municipio. El 34,5% de los encuestados percibió esta colaboración, mientras que un 20,3% indicó que casi siempre se adoptó dicho enfoque. Sin embargo, un 12,2% manifestó que nunca se evidenció colaboración por parte de las autoridades. Estos resultados reflejan la necesidad de fortalecer los mecanismos de comunicación y participación entre las autoridades municipales y la comunidad, con el fin de consolidar un modelo de gestión más inclusivo, transparente y orientado a la toma de decisiones compartidas.

Tabla 13*Trabajo en equipo de la Municipalidad Provincial de Tocache*

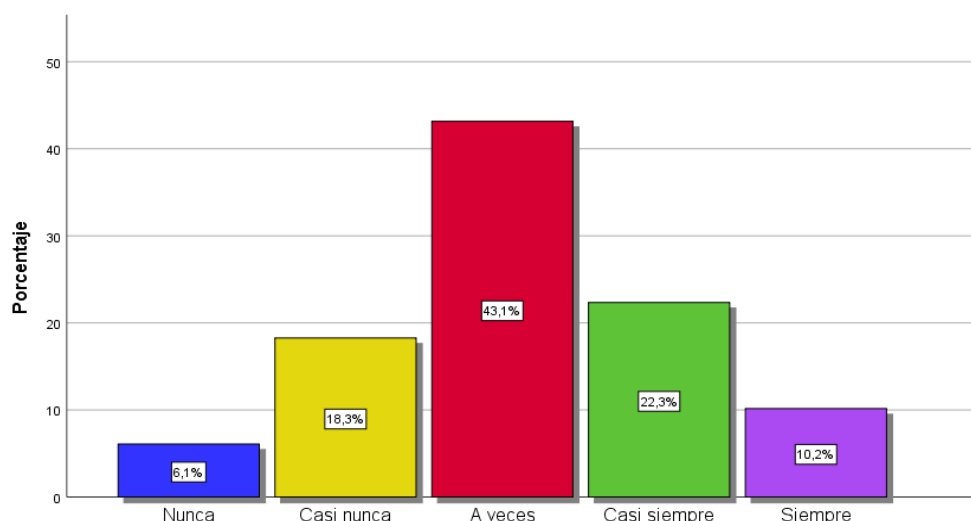
Válido	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	20	10,2
Casi nunca	27	13,7
A veces	78	39,6
Casi siempre	41	20,8
Siempre	31	15,7
Total	197	100,0

Nota. Encuesta a servidores públicos de la MPT, 2025.**Figura 12***Trabajo en equipo de la Municipalidad Provincial de Tocache**Nota.* Encuesta a servidores públicos de la MPT, 2025.**Interpretación y análisis:**

En la Tabla 13 y la Figura 12 se analizó si las autoridades municipales trabajaron en equipo para resolver los problemas y desafíos que enfrentó la institución. El 39,6% de los encuestados consideró que las autoridades sí trabajaron en equipo, mientras que un 20,8% indicó que casi siempre lo hicieron. Sin embargo, un 10,2% manifestó que nunca observaron trabajo en equipo por parte de las autoridades para afrontar dichos desafíos. Estos resultados reflejan que, aunque existen avances en la práctica del trabajo en equipo dentro de la gestión municipal, aún es necesario fortalecer esta dinámica para garantizar una respuesta más efectiva, coordinada y participativa frente a las necesidades de la comunidad.

Tabla 14*Motivación de la Municipalidad Provincial de Tocache*

Válido	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	12	6,1
Casi nunca	36	18,3
A veces	85	43,1
Casi siempre	44	22,3
Siempre	20	10,2
Total	197	100,0

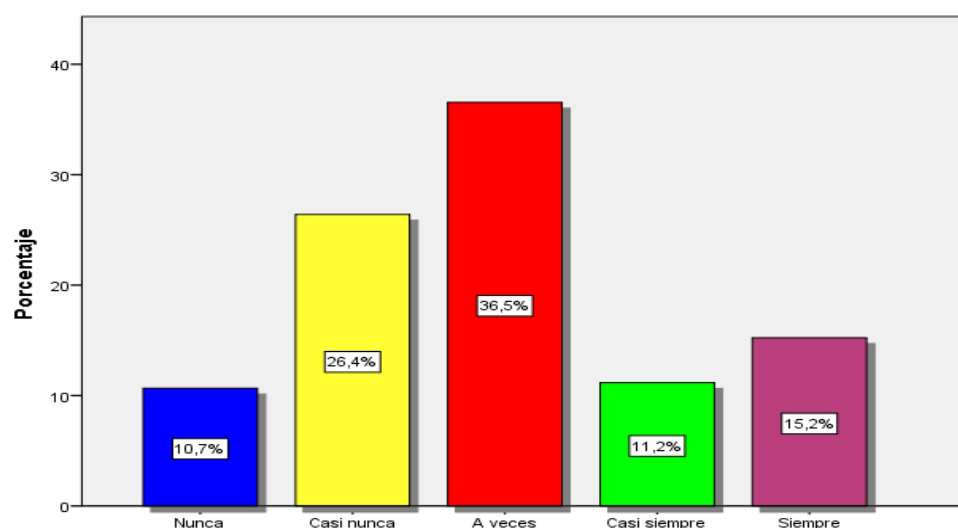
Nota. Encuesta a servidores públicos de la MPT, 2025.**Figura 13***Motivación de la Municipalidad Provincial de Tocache**Nota.* Encuesta a servidores públicos de la MPT, 2025.**Interpretación y análisis:**

En la Tabla 14 y la Figura 13 se analizó si la motivación de las autoridades municipales inspiró y generó compromiso en el personal y en la comunidad de Tocache. El 43,1% de los encuestados consideró que dicha motivación efectivamente cumplió con este propósito, mientras que un 22,3% indicó que casi siempre fue así. Por otro lado, un 6,1% manifestó que nunca percibieron que la motivación de las autoridades generara este efecto en el personal ni en la comunidad. Estos resultados indican que, en general, la motivación de las autoridades municipales fue percibida como un factor positivo que inspiró y promovió el compromiso en la institución y la comunidad.

Tabla 15*Recursos de la Municipalidad Provincial de Tocache*

Válido	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	21	10,7
Casi nunca	52	26,4
A veces	72	36,5
Casi siempre	22	11,2
Siempre	30	15,2
Total	197	100,0

Nota. Encuesta a servidores públicos de la MPT, 2025.

Figura 14*Recursos de la Municipalidad Provincial de Tocache*

Nota. Encuesta a servidores públicos de la MPT, 2025.

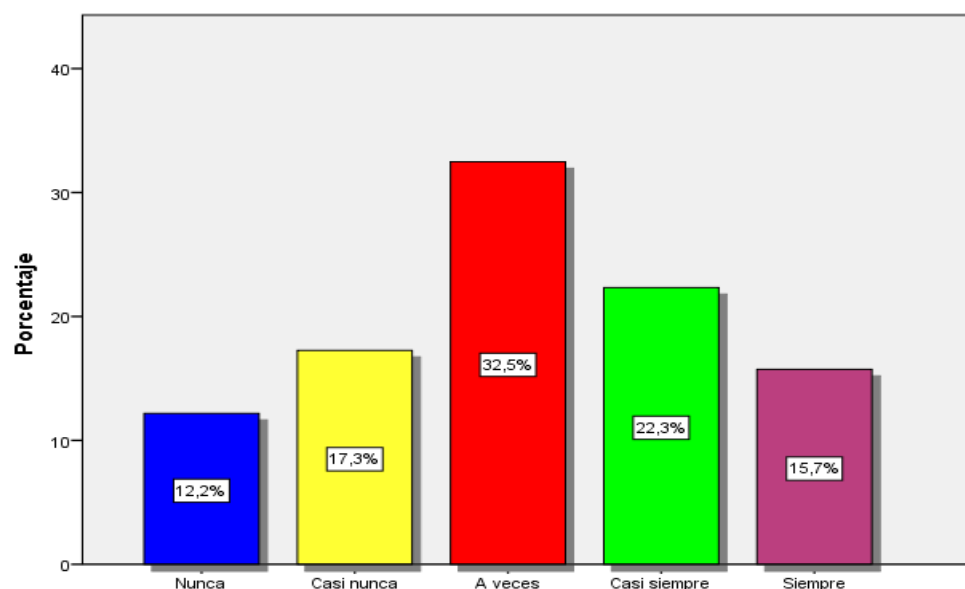
Interpretación y análisis:

En la Tabla 15 y la Figura 14 se evaluó si la asignación de recursos se realizó conforme a las prioridades y necesidades de Tocache. El 36,5% de los encuestados consideró que sí se asignaron adecuadamente, mientras que un 26,4% indicó que casi nunca y un 10,7% que nunca se realizó una asignación adecuada. Estos resultados muestran que, aunque una parte importante de la población percibe una gestión alineada con las necesidades, existe una proporción significativa que percibe deficiencias en la asignación de recursos, lo cual sugiere la necesidad de mejorar los procesos de planificación y transparencia para responder mejor a las demandas de la provincia.

Tabla 16*Sistema de monitoreo de la Municipalidad Provincial de Tocache*

Válido	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	24	12,2
Casi nunca	34	17,3
A veces	64	32,5
Casi siempre	44	22,3
Siempre	31	15,7
Total	197	100,0

Nota. Encuesta a servidores públicos de la MPT, 2025.

Figura 15*Sistema de monitoreo de la Municipalidad Provincial de Tocache*

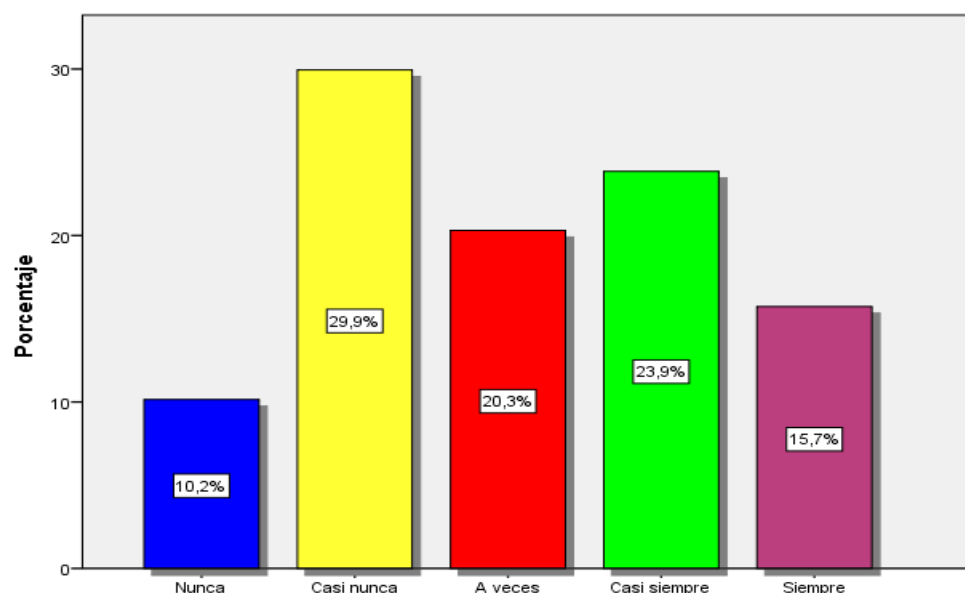
Nota. Encuesta a servidores públicos de la MPT, 2025.

Interpretación y análisis:

En la Tabla 16 y la Figura 15 se evaluó si la Municipalidad realizó un seguimiento continuo de los programas y proyectos mediante el sistema de monitoreo. El 34,5% de los encuestados consideró que sí se realizó dicho seguimiento, mientras que un 20,3% indicó que casi siempre se llevó a cabo. Por su parte, un 12,2% señaló que nunca se efectuó un seguimiento continuo a través de este sistema. Estos resultados sugieren que, aunque la Municipalidad realiza esfuerzos para monitorear sus programas, es necesario fortalecer la regularidad y efectividad de dicho seguimiento para garantizar el cumplimiento y la mejora continua de los proyectos.

Tabla 17*Indicadores de la Municipalidad Provincial de Tocache*

Válido	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	20	10,2
Casi nunca	59	29,9
A veces	40	20,3
Casi siempre	47	23,9
Siempre	31	15,7
Total	197	100,0

Nota. Encuesta a servidores públicos de la MPT, 2025.**Figura 16***Indicadores de la Municipalidad Provincial de Tocache**Nota.* Encuesta a servidores públicos de la MPT, 2025.**Interpretación y análisis:**

En la Tabla 17 y la Figura 16 se evaluó si la Municipalidad contó con indicadores claros para monitorear sus proyectos de inversión pública. El 36,5% de los encuestados consideró que sí disponía de dichos indicadores, mientras que un 23,9% indicó que casi siempre los tuvo. Por su parte, un 10,2% señaló que nunca se contó con indicadores claros para el monitoreo de estos proyectos. Estos resultados resaltan la importancia de fortalecer los sistemas de monitoreo para garantizar una gestión más transparente y eficiente de los proyectos de inversión pública.

CAPÍTULO V

DISCUSION DE RESULTADOS

5.1. DESCRIPCIÓN DE RESULTADOS DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

De acuerdo con el objetivo general planteada: Se analizó la percepción sobre la gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Tocache en 2025. En la Tabla 3, se examinó la misión institucional, donde el 38,6% de los encuestados indicó que a veces se reflejaba en ella el desarrollo. Por otro lado, en la Tabla 6, el 39,6% manifestó que los planes estratégicos a veces respondían a las necesidades de la población. Este resultado coincidió con la investigación de Villanueva (2023), titulada “La gestión administrativa en la gerencia de administración tributaria de la municipalidad provincial de Leoncio Prado, 2022”, de la Universidad de Huánuco, que concluyó que el 65,0 % de los servidores públicos encuestados manifestaron que a veces los objetivos estaban establecidos y que el 10 % señaló que nunca estaban establecidos en la institución.

En la base teórica se consideró al autor Louffat (2017) define como una función que implica planificación, organización, dirección y control, para optimizar los resultados y alcanzar las metas de manera efectiva.

De acuerdo con el primer objetivo específico planteada: Se describió la percepción sobre la planificación en la Municipalidad Provincial de Tocache durante 2025. En la Tabla 4, el 40,6% de los encuestados consideró que, a veces, los objetivos respondían a las principales necesidades de la población. Por otra parte, en la Tabla 5, el 25,9% manifestó que, en algunas ocasiones, las estrategias institucionales respondían a dichas necesidades. Este resultado coincidió con la investigación de Villanueva (2023), titulada “La gestión administrativa en la gerencia de administración tributaria de la municipalidad provincial de Leoncio Prado, 2022”, de la Universidad de Huánuco, que concluyó que el 65,0% de los servidores públicos manifestó que

a veces contaban con un plan de estrategias tributarias, y que el 70,0% indicó que, en ocasiones, las políticas eran compartidas con el equipo de trabajo.

En la base teórica se consideró al autor Louffat (2015) comienza con una fase de planificación, en la que se establecen los objetivos y las estrategias a seguir. Esto incluye la asignación de recursos, la definición de metas a corto y largo plazo, y la programación de las actividades necesarias para cumplir con esos objetivos.

De acuerdo con el segundo objetivo específico planteado, se describió la percepción sobre la organización en la Municipalidad Provincial de Tocache durante 2025. En la Tabla 8, el 33,5% manifestó que, a veces, la estructura orgánica estaba actualizada. Por otro lado, en la Tabla 10, el 30,5% señaló que nunca estuvo bien definida la jerarquía dentro de la institución. Este resultado coincidió con la investigación de Villanueva (2023), titulada “La gestión administrativa en la gerencia de administración tributaria de la municipalidad provincial de Leoncio Prado, 2022”, de la Universidad de Huánuco, que concluyó que el 60,0% de los servidores públicos señaló que el organigrama nunca se encontraba actualizado, mientras que el 55,0% manifestó que, a veces, las tareas estaban definidas de acuerdo con su especialidad.

En la base teórica se consideró al autor Louffat (2015) implica estructurar los recursos (humanos, materiales, financieros) y las actividades de manera eficiente. Esto incluye la asignación de roles y responsabilidades, la creación de jerarquías, y la estructuración de los flujos de trabajo dentro de la organización.

De acuerdo con el tercer objetivo específico planteado, se describió la percepción sobre la dirección en la Municipalidad Provincial de Tocache durante 2025. En la Tabla 12, el 42,1% señaló que, a veces, el liderazgo de las autoridades contribuyó al desarrollo de la población. Por otra parte, en la Tabla 13, el 34,5% indicó que, en algunas ocasiones, se evidenció colaboración en la toma de decisiones por parte de las autoridades. Estos resultados coinciden con la investigación de Villanueva (2023), titulada “La

gestión administrativa en la gerencia de administración tributaria de la municipalidad provincial de Leoncio Prado, 2022”, de la Universidad de Huánuco, la cual concluyó que el 65,0% de los servidores públicos señaló que a veces se practicaba el liderazgo, mientras que el 80,0% manifestó que, en ocasiones, recibía motivaciones como capacitación y reconocimiento para mejorar su desempeño.

En la base teórica se consideró al autor Louffat (2015) se refiere al liderazgo y la gestión de las personas dentro de la organización. Implica la motivación, comunicación, toma de decisiones y supervisión para asegurar que los empleados trabajen hacia los objetivos comunes. La dirección busca mantener la moral alta y la productividad del equipo.

De acuerdo con el cuarto objetivo específico planteado, se describió la percepción sobre el control en la Municipalidad Provincial de Tocache durante 2025. En la Tabla 16, el 36,5% consideró que, a veces, se asignaron adecuadamente los recursos de la institución. Por otra parte, en la Tabla 18, el 20,3% señaló que, en ocasiones, se dispuso de indicadores claros para el monitoreo de los proyectos institucionales. Estos resultados coinciden con la investigación de Villanueva (2023), titulada “La gestión administrativa en la gerencia de administración tributaria de la municipalidad provincial de Leoncio Prado, 2022”, de la Universidad de Huánuco, que concluyó que el 50,0% de los servidores públicos manifestó que nunca se adoptaron acciones correctivas. En la base teórica se consideró al autor Louffat (2015), quien definió el sistema de control como un mecanismo para asegurarse de que los planes y actividades se ejecutan correctamente, implicando el monitoreo del rendimiento, la comparación de resultados con los objetivos establecidos, la identificación de desviaciones y la adopción de medidas correctivas cuando sea necesario.

CONCLUSIONES

1. Se concluye que la percepción sobre la gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Tocache durante el año 2025. En la tabla 3, se observó que el 38,6% de los encuestados indicó que, a veces, la misión institucional reflejaba el desarrollo social, económico y las necesidades de la población. En la tabla 11, el 42,6% consideró que, ocasionalmente, el manual de puestos era actualizado para adaptarse a los cambios en funciones o necesidades del municipio. Asimismo, en la tabla 15, el 43,1% manifestó que, a veces, la motivación de las autoridades inspiraba y generaba compromiso en el personal y la población. Finalmente, en la tabla 18, el 29,3% señaló que casi nunca la municipalidad contó con indicadores claros para monitorear sus proyectos de inversión pública. Estos resultados reflejan una percepción generalizada de debilidades en la gestión administrativa, especialmente en aspectos clave como la claridad y actualización de la misión institucional, la gestión de recursos humanos, el liderazgo motivacional y el uso de herramientas de monitoreo para una gestión basada en resultados.
2. Se concluye que la percepción de la planificación en la Municipalidad Provincial de Tocache, 2025. En la tabla 4 se observó que el 40,6% de los servidores públicos encuestados señalaron que los objetivos institucionales solo a veces se alinean con las necesidades de la población. Asimismo, en la tabla 5, el 25,9% considera que las estrategias implementadas responden efectivamente a dichas necesidades. Los resultados indican que existe una percepción moderadamente crítica respecto a la planificación en la Municipalidad Provincial de Tocache.
3. Se concluye que la percepción de la organización en la Municipalidad Provincial de Tocache, 2025. En la tabla 8, se evidenció que el 33,5% de los servidores públicos encuestados consideran que la estructura orgánica de la institución solo a veces es actualizada, lo que sugiere posibles rezagos en la adaptación organizacional. Además, en la tabla 9, solo el 10% manifestó que a veces existe coordinación entre las áreas o unidades administrativas, reflejando una percepción de baja articulación

interna dentro de la municipalidad. Estos resultados muestran debilidades en los procesos organizativos y de gestión institucional.

4. Se concluye que la percepción de la dirección en la Municipalidad Provincial de Tocache en el año 2025. En la tabla 12, se observó que el 42,1% de los servidores públicos encuestados considera que, solo a veces, el liderazgo de las autoridades contribuyó a la mejora continua de la institución. Asimismo, en la tabla 14, el 39,6% manifestó que las autoridades, solo en ocasiones, trabajaron en equipo para enfrentar los problemas y desafíos de la municipalidad. Estos resultados evidencian una percepción de liderazgo y trabajo colaborativo limitado por parte de las autoridades locales.
5. Se concluye que la percepción del control en la Municipalidad Provincial de Tocache en el año 2025. En la tabla 16, el 36,5% de los servidores públicos encuestados indicó que, solo a veces, la asignación de recursos se realizó de acuerdo con las prioridades y necesidades de la población. Por su parte, en la tabla 17, el 32,5% manifestó que la municipalidad solo ocasionalmente llevó a cabo un seguimiento continuo de los programas y proyectos mediante el sistema de monitoreo. Estos resultados reflejan una percepción de debilidades en los mecanismos de control y supervisión institucional.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda al alcalde de la Municipalidad Provincial de Tocache fortalecer la gestión administrativa a través de acciones concretas, como la actualización de la misión institucional para reflejar los objetivos actuales, la revisión periódica del manual de puestos con el fin de optimizar funciones y responsabilidades, el fomento de un liderazgo motivador que promueva el compromiso del personal, y la implementación de indicadores claros para el monitoreo y evaluación de los proyectos. Estas medidas contribuirían significativamente a mejorar la eficiencia, la transparencia y el alineamiento de la gestión con las verdaderas necesidades de la población.
2. Se recomienda al alcalde fortalecer la planificación municipal mediante una identificación más precisa de las necesidades de la población, asegurando que los objetivos institucionales y las estrategias estén claramente alineados con dichas prioridades. Asimismo, se propuso capacitar al personal en planificación y gestión por resultados, con el fin de promover una administración más efectiva, eficiente y centrada en el impacto social.
3. Se recomienda al gerente municipal actualizar la organización periódicamente la estructura orgánica y los manuales administrativos, asegurando que reflejen las necesidades y cambios organizacionales actuales. Además, se sugirió mejorar la coordinación interdepartamental para optimizar los procesos internos, fortalecer la gestión administrativa y promover una mayor integración institucional.
4. Se recomienda al alcalde fortalecer la dirección mediante el desarrollo de habilidades directivas, promover la motivación del personal y mejorar los canales de comunicación interna. Asimismo, se sugirió fomentar el trabajo en equipo entre las autoridades municipales, con el fin de optimizar la gestión institucional y afrontar de manera más eficaz los desafíos propios del gobierno local.

5. Se recomienda al alcalde optimizar el control administrativo mediante la implementación de sistemas efectivos que permitan la asignación de recursos basados en prioridades claras. Asimismo, se sugirió establecer un sistema de monitoreo con indicadores precisos para fortalecer el seguimiento continuo y la evaluación de los programas y proyectos municipales, garantizando así una gestión más eficiente y orientada a resultados.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Andrade, M. y Álvarez, L. (2025). *Gestión Administrativa: Desafíos en la Salud Pública*. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 9(3), 2749-2757. https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v9i3.17900
- Aguirre (2023). *Análisis de la gestión administrativa en el área administrativa operativa del Hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón – Nuevo Chimbote 2016*. [Tesis de pregrado, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/125335/Aguirre_ODVGA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cáriga, N., Callan, R., López, L., Morillo, D., Rivera, P. y Sánchez, A. (2025). *Análisis de la calidad del servicio en el sector cafetería en el Perú*. Revista InveCom / ISSN En línea: 2739-0063, 5(4), 1–9. <https://doi.org/10.5281/zenodo.15086437>
- Cedeño, A. y Jaime, M. (2025). *La importancia de la gestión administrativa en el desempeño laboral de los funcionarios de la empresa pública (ATM)*. Revista Científica Multidisciplinaria Arbitrada YACHASUN. 9 (16). <https://editorialibkn.com/index.php/Yachasun/article/view/606>
- Chiavenato, I. (2019). *Introducción a la Teoría General de la Administración*. McGraw-Hill.
- Estrella, H. y Villavicencio, A. (2024). *Análisis de la gestión administrativa en la Facultad de Ciencias de la Ingeniería y Aplicadas de la Universidad Técnica de Cotopaxi*. [Tesis de pregrado, Universidad Técnica de COTOPAXI]. Repositorio institucional <https://repositorio.utc.edu.ec/items/e606a8b9-fd46-4628-a0fe-fb4333cf589a>
- Gutiérrez, F. y Yarin, A. (2022). *Etapas del proceso administrativo en la Municipalidad Distrital de Laberinto – 2018*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios]. Repositorio

institucional

<https://repositorio.unamad.edu.pe/handle/20.500.14070/795>

Heredia, G., Montenegro, V. Anibal, R., Benavides, B., Rivero, S. y Arévalo, E. (2025). *Control simultáneo y gestión administrativa pública: un enfoque para mejorar la eficiencia institucional en el Perú*. Revista InveCom / ISSN En línea: 2739-0063, 6(1), 1–7. <https://doi.org/10.5281/zenodo.15354581>

Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación* (6.^a ed.). McGraw-Hill Education.

Kotler, P., y Keller, K. L. (2023). *Marketing management* (16.^a ed.). Pearson.

Leedy, D., y Ormrod, E. (2019). *Practical research: Planning and design* (12th ed.). Pearson.

Loaiza, R. (2024). *Nivel de la gestión administrativa en los servidores públicos de la Municipalidad Provincial de Chota, 2024*. [Tesis de pregrado, Universidad Señor de SIPAN]. Repositorio institucional <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/14413/Loaiza%20Sanchez%20Rosmery%20Natalia.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

López, A., Peña, J., Cristobal, I., Espinoza, L. y Saldaña, C. (2022). *Análisis de la gestión administrativa en la Unidad de Gestión Educativa Local N.º 302, Leoncio Prado*. Gaceta Científica, 8(3), 135-140. <https://doi.org/10.46794/gacien.8.3.1708>

Louffat, E. (2015). *Administración fundamentos del proceso administrativo*. Editorial CENGAGE LEARNING.

Mero, L. y Barcia, E. (2024). *Gestión administrativa y rendimiento laboral en la empresa pública municipal Portoviejo*. Revista Científica Multidisciplinaria SAPIENTIAE. ISSN: 2600-6030, 7(13), 115–127. <https://doi.org/10.56124/sapientiae.v7i13.0008>

- Münch, L., Y García, G. (2024). *Fundamentos de administración* (14.^a ed.). Editorial Trillas.
- Negrete, H. (2024). *Análisis del proceso administrativo en la Cooperativa de Ahorro y Crédito San Miguel de Sigchos*. [Tesis de pregrado, Universidad Técnica de Cotopaxi]. Repositorio institucional <https://repositorio.utc.edu.ec/items/36f7d360-b250-4bba-907e-1e4c7e08cdb8>
- Peralta, M., Horna, E., H., E. y Heredia, F. (2022). *Gestión administrativa en unidades de gestión educativa: una revisión literaria*. Revista Educación, 47(1). <https://www.scielo.sa.cr/pdf/edu/v47n1/2215-2644-edu-47-01-00663.pdf>
- Proaño, W., Tualombo, J., Macías, F. y Marcillo, D. (2023). *Gestión administrativa y financiera para tomar decisiones en las entidades del sector público*. Editorial DALEMA. <https://editorialalema.org/libros/index.php/alema/article/view/9/10>
- Quezada, L. (2019). *Metodología de la investigación*. Empresa Editorial Macro
- Torres, M., Flores, F., Cairo, S. y Barriga, A. (2024). *Análisis de la gestión administrativa de los servidores públicos de la Universidad Nacional Amazónica de Madre de Dios*. Revista Amazónica de Ciencias Sociales, 3(2). <https://revistas.unamad.edu.pe/index.php/racs/article/view/331/705>
- Soria, B. (2007). *Diccionario Municipal Peruano*. Instituto de Investigación y Capacitación Municipal.
- Villalobos, A. (2023). *Gestión municipal y modelo econométrico de ingresos municipal: Estado de México 2020*. Revista Mexicana De Análisis Político Y Administración Pública, 11(22), 7–40. <https://doi.org/10.15174/remap.v11i22.390>

Villanueva, J. (2023). *La gestión administrativa en la gerencia de administración tributaria de la municipalidad provincial de Leoncio Prado, 2022*. [Tesis de pregrado, Universidad de Huánuco]. Repositorio institucional
<https://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14257/3985/Villanueva%20Flores%2c%20Jonny%20Jean%20Piere.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

COMO CITAR ESTE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

Pozo Ramirez, S. (2026). *Percepción de la gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de Tocache, 2025* [Tesis de pregrado, Universidad de Huánuco]. Repositorio Institucional UDH. <http://...>

ANEXOS

ANEXO 1

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título	Problemas	Objetivos	Metodología
	Problema General.	Objetivo General.	Tipo:
	¿Cómo es la percepción de la gestión administrativa en la municipalidad provincial de Tocache, 2025?	Analizar la percepción de la gestión administrativa en la municipalidad provincial de Tocache, 2025.	Aplicada
	Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Enfoque:
			Cuantitativo
			Nivel:
Percepción de la gestión administrativa en la municipalidad provincial de Tocache, 2025.	¿Cómo es la planificación en la municipalidad provincial de Tocache, 2025? ¿Cómo es la organización en la municipalidad provincial de Tocache, 2025? ¿Cómo es la dirección en la municipalidad provincial de Tocache, 2025? ¿Cómo es el control en la municipalidad provincial de Tocache, 2025?	- Describir la planificación en la municipalidad provincial de Tocache, 2025. - Conocer la organización en la municipalidad provincial de Tocache, 2025. - Establecer la dirección en la municipalidad provincial de Tocache, 2025. - Describir el control en la municipalidad provincial de Tocache, 2025.	Descriptiva
			Diseño:
			No experimental - transversal
			Población y Muestra:
			- Población: 235 servidores públicos. - Muestra: 197 servidores públicos
			Técnica e Instrumentos:
			Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario
			Técnica para el procesamiento de información
			Excel y Spss

ANEXO 2

INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

CUESTIONARIO

El presente cuestionario tiene por finalidad efectuar preguntas directas para recabar datos descriptivos con el fin de elaborar la investigación titulada: **Percepción de la Gestión Administrativa en la Municipalidad Provincial de Tocache, 2025**, por lo que su apoyo será muy valioso. Se le agradece anticipadamente por su tiempo y cooperación.

Marque con una x la respuesta que crea conveniente según la realidad.

1) Nunca 2) Casi nunca 3) A veces 4) Casi siempre 5) Siempre

PREGUNTAS	CRITERIOS				
	1	2	3	4	5
Variable Independiente: Gestión administrativa					
Dimensión 1: Planeación					
¿Considera usted que la misión institucional refleja el desarrollo, social, económico y necesidades de la población?					
¿Cree usted que los objetivos estratégicos institucionales de la municipalidad responden a las principales necesidades de la población?					
¿Considera usted que las estrategias de la municipalidad están articuladas con los servicios básicos que satisfacen las necesidades de la población?					
¿Considera usted que los planes estratégicos de servicios responden a las prioridades de la población?					
¿Considera usted que el presupuesto público se distribuye de manera equitativa según las necesidades de la población?					
Dimensión 2: Organización					
¿Cree usted que la estructura orgánica actualizada permite una mejor coordinación entre las áreas de la Municipalidad?					
¿Considera usted que existe coordinación entre las áreas o unidades administrativas de la municipalidad?					
¿Considera usted que la jerarquía dentro de la Municipalidad está bien definida y es comprensible para todo el personal?					
¿Considera usted que el manual de puestos es actualizado regularmente para reflejar los cambios en las funciones o necesidades del municipio?					
Dimensión 3: Dirección					
¿Cree usted que el liderazgo de las autoridades contribuye a la mejora continua de los servicios básicos municipales?					
¿Cree usted las autoridades de la municipalidad muestran un enfoque colaborativo al tomar decisiones importantes para el municipio?					
¿Considera usted que las autoridades trabajan en equipo para resolver problemas y desafíos que enfrenta la municipalidad?					
¿Cree usted que la motivación de las autoridades de la Municipalidad inspira y genera compromiso en el personal y la comunidad de Tocache?					
Dimensión 4: Control					
¿Considera usted que la asignación de recursos se realiza de acuerdo con las prioridades y necesidades de la provincia de Tocache?					
¿Cree usted que la municipalidad realiza un seguimiento continuo de los programas y proyectos mediante el sistema de monitoreo?					
¿Cree usted que la municipalidad cuenta con indicadores claros para monitorear sus proyectos de inversión pública?					
¿Cree usted que la municipalidad ofrece una calidad del servicio amable y atento a los ciudadanos?					

ANEXO 3

CONSENTIMIENTO INFORMADO



UDH
UNIVERSIDAD DE HUANO

UNIVERSIDAD DE HUANO

FILIAL LEONCIO PRADO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
COORDINACIÓN ACADÉMICA
P.A. ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



"Año de la recuperación y consolidación de la economía peruana"

Tingo María, 04 de junio del 2025

Ingeniero
Vidal Gonzáles Zavaleta
Alcalde de la Municipalidad Provincial de Tocache
Presente. –



De mi especialidad consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a usted para hacerle llegar un cálido saludo de parte de la EP de Administración de Empresas de la facultad de Ciencias Empresariales Filial Tingo María, deseándole abundantes bendiciones y éxitos en la tarea que desempeña.

En esta ocasión presento a nuestro egresado Sharon Stefany, POZO RAMIREZ de la carrera Profesional de **Administración**, quien solicita permiso para realizar un trabajo de investigación: Titulado **"Percepción de la Gestión Administrativa en la Municipalidad Provincial de Tocache, 2025"**, motivo por lo cual solicito autorización para que puedan desarrollar una investigación en la institución que usted representa. Al mismo tiempo mencionar que el investigador se compromete a mantener el principio confiable de confidencialidad del caso.

Quedo a la espera de su respuesta positiva ante lo solicitado por nuestra egresada, me despido de usted.

