



UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA

FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y CIENCIAS ECONÓMICAS

LOS CAMBIOS EN LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL Y SU INCIDENCIA EN LA
PRODUCTIVIDAD DE LOS TRABAJADORES EN LA MUNICIPALIDAD
PROVINCIAL DE CHUMBIVILCAS, 2024

Tesis
para optar el Título Profesional de Licenciado en
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

Autor:

1964

LALO, ARAUJO VEGA

<https://orcid.org/0009-0004-2005-5946>

Asesor:

Mag. LENDY LOANA, TORRES MALAGA ARIANO

<https://orcid.org/0000-0002-0593-6938>

Chumbivilcas – Perú - 2025

Turnitin Informe de Originalidad

Procesado el: 09-ago-2025 6:23 p. m. -05

Identificador: 2727400970

Número de palabras: 13604

Entregado: 1

LOS CAMBIOS EN LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL Y SU INCIDENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD DE LOS TRABAJADORES EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHUMBIVILCAS, 2024 Por Lalo Araujo Vega

Índice de similitud

17%

Similitud según fuente

Fuentes de Internet 17%
Publicaciones: 2%
Trabajos 4%
del estudiante:

Coincidencia del 1% (Internet desde 11-may-2024)

<http://intra.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/8164/TESIS-SANDOVAL%20TORRES%20ALEX%20ALDO%20-%20RP-.pdf?isAllowed=y&sequence=1>

Coincidencia del 1% (Internet desde 27-jun-2024)

<http://intra.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/8313/TESIS-LOPEZ%20CARHUAPOMA%20ALBERTO%20AUGUSTO%20-%20RP%20-.pdf?isAllowed=y&sequence=1>

Coincidencia del 1% ()

[Niño-Castellanos, Javier Ferney. "Pertinencia de la potencialización del turismo en el municipio de San Carlos Antioquia", Especialización en Formulación y Evaluación Social y Económica de Proyectos, 2021](#)

Coincidencia del 1% ()

[Bernal-Castañeda, Jonathan David, Enríquez-Quenguán, Ricardo Hildebrando. "Guía para la estructuración de proyectos con base en las metodologías del Pmbok y Mga en los procesos de contratación de obras públicas por modalidad de mínima cuantía en la Alcaldía municipal de Fusagasugá", Especialización en Gerencia de Obras, 2019](#)

Coincidencia del 1% ()

[Lara Soto, Eder Junior. "Gestión de cambio y desempeño laboral de los colaboradores de oficina administrativa en una caja municipal, Sullana 2023", 'Universidad Cesar Vallejo', 2023](#)

Coincidencia del 1% (Internet desde 03-oct-2023)

<http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/7302/TESIS%20PAZ%20ASENJO%20GRETHEL%20rp.pdf?isAllowed=y&sequence=1>

Coincidencia del 1% (trabajos de los estudiantes desde 15-mar-2023)

[Submitted to Universidad Inca Garcilaso de la Vega on 2023-03-15](#)

Coincidencia del 1% (Internet desde 18-may-2023)

<https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/193544/Revision-de-la-pol%c3%adtica-presupuestaria-municipal-desde-el-analisis-economico-del-derecho.pdf?isAllowed=y&sequence=1>

Coincidencia del 1% (Internet desde 20-ago-2021)

https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/4472/marceliano_ba.pdf

Coincidencia del 1% (Internet desde 03-jul-2025)

<https://renati.sunedu.gob.pe/handle/renati/2889418>

Coincidencia del < 1% (Internet desde 07-oct-2022)

<http://intra.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/6355/TESIS-%20Rdo%c3%b1ez%20Rond%c3%a1n%20katherine%20Lizzeth.pdf?isAllowed=y&sequence=1>

Coincidencia del < 1% (Internet desde 15-jul-2024)

<http://intra.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/8389/TESIS-RODRIGUEZ%20RODRIGUEZ%20FELIZARDO%20-%20RP%20-.pdf?isAllowed=y&sequence=1>

Coincidencia del < 1% (Internet desde 27-nov-2022)

http://intra.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/3805/TESIS_Mirian%20Esthefany%2c%20Chinchay%20Espinoza.pdf?isAllowed=y&sequence=2

Coincidencia del < 1% (Internet desde 15-mar-2024)

<http://intra.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/7930/TESIS%20AMASIFUEN%20GUZMAN%20JUAN%20RICARDO%20rp.pdf?isAllowed=y&sequence=4>

Coincidencia del < 1% ()

[Seminario Arevalo, Freddy. "Modelo de evaluación según modernización del estado para mejorar la gestión municipal, Morales - 2022", 'Universidad Cesar Vallejo', 2022](#)

Coincidencia del < 1% ()

[Guillermo Lava, Deysi Estela, Peralta Lajo, Aracelly Mariela. "Sistema integrado de administración financiera \(SIAF\) en los estados financieros del servicio municipal de administración del matadero metropolitano de Rio Seco \(SERMAMET\) Arequipa, 2020", 'Universidad Cesar Vallejo', 2021](#)

Coincidencia del < 1% ()

[Malca López, Kevin Eduardo. "Plan de gestión ambiental para el recojo de residuos sólidos en la municipalidad del distrito de Chugur - Cajamarca", 'Universidad Cesar Vallejo', 2021](#)

Coincidencia del < 1% (Internet desde 09-abr-2024)

<http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/8028/TESIS-VELAZCO%20PASCUAL%20KATHERINE%20MELISA-RP.pdf?isAllowed=y&sequence=1>



Dedicatoria

Dedico el presente trabajo a todos los estudiantes y lectores que buscan mejoras en la administración pública a fin de poder darles a los ciudadanos una atención de calidad con procedimientos rápidos y eficientes.



Agradecimiento

Agradezco a Dios por sobre todas las cosas, a mis padres por su apoyo incondicional, a mis compañeros de clases por su amistad y buenos momentos, a mis docentes de la universidad por sus enseñanzas impartidas, a mi asesora por su paciencia y permitirme lograr culminar con el presente trabajo de investigación.

Muchas gracias.

INDICE

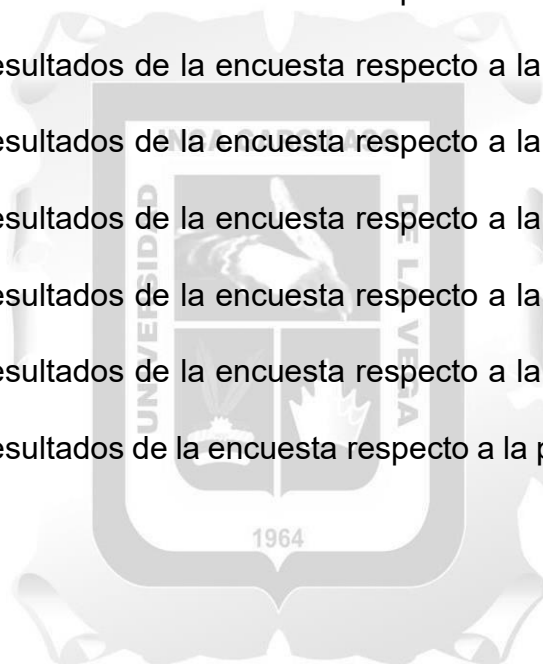
Caratula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice	iv
Índice de tablas	vi
Índice de figuras	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
Introducción	x
Capítulo I: Fundamento Teóricos de la Investigación	
1.1. Marco teórico	13
1.2. Estudios antecedentes sobre el objeto de estudio	29
1.3. Marco conceptual.....	36
Capitulo II: El Problema, Objetivos, Hipótesis y Variables	
2.1. Planteamiento del problema	40
2.1.1. Descripción de la Realidad Problemática	40
2.1.2. Definición del Problema	41
2.2. Finalidad y Objetivos de la investigación.....	42
2.2.1. Finalidad	42
2.2.2. Objetivo general y objetivos específicos.....	42
2.2.3. Delimitación del estudio	43
2.2.4. Justificación e importancia del estudio.....	44

2.3. Hipótesis y Variables	46
2.3.1. Supuestos teóricos.....	46
2.3.2. Hipótesis Principal y Especificaciones.....	48
2.3.3. Variables e indicadores	49
 Capítulo III: Método, Técnica e Instrumentos	
3.1. Población y muestra	51
3.2. Enfoque y Diseño a utilizar en el estudio	52
3.3. Técnica e instrumento de Recolección de Datos.....	53
3.4. Ética de la Investigación	54
3.5. Procesamiento de Datos.....	54
 Capítulo IV: Presentación y Análisis de los Resultados	
4.1. Presentación de Resultados.....	56
4.2. Contrastación de Hipótesis	66
4.3. Discusión de Resultados.....	68
 Conclusión y Recomendaciones	
5.1. Conclusiones	79
5.2. Recomendaciones	80
 REFERENCIAS	 81
ANEXOS	93

Índice de tablas

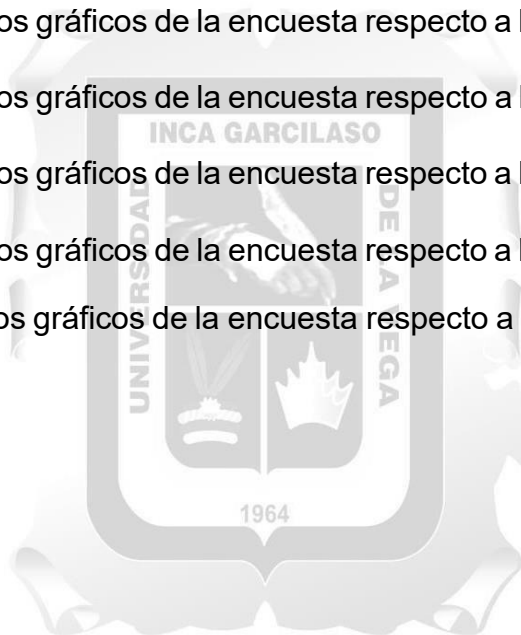
N° de tablas
Pag.

Tabla N° 1	Resultados de la encuesta respecto a la pregunta N° 1	56
Tabla N° 2	Resultados de la encuesta respecto a la pregunta N° 2	57
Tabla N° 3	Resultados de la encuesta respecto a la pregunta N° 3	58
Tabla N° 4	Resultados de la encuesta respecto a la pregunta N° 4	59
Tabla N° 5	Resultados de la encuesta respecto a la pregunta N° 5	60
Tabla N° 6	Resultados de la encuesta respecto a la pregunta N° 6	61
Tabla N° 7	Resultados de la encuesta respecto a la pregunta N° 7	62
Tabla N° 8	Resultados de la encuesta respecto a la pregunta N° 8	63
Tabla N° 9	Resultados de la encuesta respecto a la pregunta N° 9	64
Tabla N° 10	Resultados de la encuesta respecto a la pregunta N° 10	65



Índice de figuras

N° de figuras		
Pag.		
Figura N° 1	Resultados gráficos de la encuesta respecto a la pregunta N° 1	56
Figura N° 2	Resultados gráficos de la encuesta respecto a la pregunta N° 2	57
Figura N° 3	Resultados gráficos de la encuesta respecto a la pregunta N° 3	58
Figura N° 4	Resultados gráficos de la encuesta respecto a la pregunta N° 4	59
Figura N° 5	Resultados gráficos de la encuesta respecto a la pregunta N° 5	60
Figura N° 6	Resultados gráficos de la encuesta respecto a la pregunta N° 6	61
Figura N° 7	Resultados gráficos de la encuesta respecto a la pregunta N° 7	62
Figura N° 8	Resultados gráficos de la encuesta respecto a la pregunta N° 8	63
Figura N° 9	Resultados gráficos de la encuesta respecto a la pregunta N° 9	64
Figura N° 10	Resultados gráficos de la encuesta respecto a la pregunta N° 10	65



Resumen y palabras claves

El presente trabajo de investigación, tuvo como objetivo el de determinar la relación existente entre Los cambios en la administración municipal y su incidencia en la productividad de los trabajadores en la municipalidad provincial de Chumbivilcas, 2024, teniendo como enfoque de investigación el cuantitativo, el tipo fue básico, el diseño no experimental, la técnica utilizada para la recolección de datos fue la encuesta y el instrumento el cuestionario, teniendo como resultado que El 67% de los encuestados señalan que la productividad de los trabajadores de la municipalidad provincial de Chumbivilcas depende de un adecuado cambio administrativo y de gestión, pudiendo concluir que existe una relación directa entre los cambios en la administración municipal y su incidencia en la productividad de los trabajadores en la Municipalidad Provincial de Chumbivilcas, 2024, ya que todo cambio realizado dentro de la institución pública debe ser evaluado desde la conveniencia institucional y no desde los intereses personales de los altos funcionarios, pues los beneficiados o perjudicados por las decisiones tomadas son los ciudadanos.

Palabras clave: Gobierno local, administrado, atención, eficiencia en el servicio, productividad, trabajador.

Abstract and keywords

The present research work aimed to determine the existing relationship between changes in the municipal administration and its impact on the productivity of workers in the provincial municipality of Chumbivilcas, 2024, having as a quantitative research approach, the type was basic, the non-experimental design, the technique used for data collection was the survey and the instrument the questionnaire, resulting in that 67% of respondents indicate that the productivity of workers in the provincial municipality of Chumbivilcas depends on an adequate administrative and management change, being able to conclude that there is a direct relationship between changes in the municipal administration and its impact on the productivity of workers in the Provincial Municipality of Chumbivilcas, 2024, since any change made within the public institution must be evaluated from institutional convenience and not from the personal interests of senior officials, since those who benefit or are harmed by the decisions made are the citizens.

Keywords: Local government, administered, attention, service efficiency, productivity, worker.

Introducción

En las diferentes municipalidades del país existe un tipo de administración similar que permite tener una unidad basada en leyes, reglamentos u ordenanzas, las cuales se respetan y se cumplen por cada uno de los trabajadores que las conforman, hasta por el mismo alcalde. Esto se realiza con la finalidad de que los administrados o vecinos puedan sentirse a gusto en su distrito, ciudad o provincia, pues el fin de cada uno de estos gobiernos es la correcta administración de los servicios y una adecuada atención a todos los vecinos.

A pesar de que existen similitudes en la administración de cada gobierno local, muchas veces la gestión que entra a cada uno de los municipios posee fines o lineamientos distintos entre sí, permitiendo que se enfoquen en aspectos sociales, económicos, de seguridad o administrativos, y que los trabajadores que los conforman deban trabajar con proactividad y eficiencia, desempeñando sus funciones tal y como lo señala cada Reglamento de Organización y Funciones (ROF).

Es evidente que en algunas municipalidades la atención es mejor que en otras. Existen diferencias resaltantes que hacen pensar a los ciudadanos que un alcalde es más eficiente que otro o que en un distrito se hacen mejores obras que en otro, donde ni siquiera se realizan. También se observa que los trámites administrativos tienen respuestas rápidas y basadas en derecho, mientras que en otros municipios esto no sucede. A esto se suma la calidad de los trabajadores en los municipios y cómo estos atienden a los administrados, ya que son quienes movilizan las diversas instituciones públicas. Es por ello que deben existir cambios favorables para estos y, de esa forma, incrementar su productividad y eficiencia.

El presente trabajo de investigación constó de cuatro capítulos, los cuales han acumulado información importante acerca de los gobiernos locales (municipalidades): En el Capítulo I, se desarrolló el marco teórico. En el Capítulo II, se plantearon los problemas, objetivos e hipótesis. En el Capítulo III, se estableció la metodología de la investigación. En el Capítulo IV, se presentó el análisis de resultados, con el fin de obtener conclusiones y recomendaciones acordes a la investigación.



Capítulo I: Fundamento Teóricos de la Investigación



1.1. Marco teórico

Según Baca (2024), cada cambio de gestión en una municipalidad significa recorte de personal, presupuesto, retraso en los trámites e incertidumbre sobre qué hacer, ya que las modificaciones que se implementan dependen de los objetivos del nuevo alcalde, sus regidores y los trabajadores que ingresan a los diferentes puestos de confianza. Esto ocasiona que los funcionarios anteriores, quienes estuvieron por cuatro años en sus cargos, sean expectorados a pesar de haber prestado sus servicios a la municipalidad. Estos cambios bruscos generan un letargo en la administración pública, siendo los administrados los más perjudicados.

Para Apaza (2022), en las municipalidades, los cambios drásticos ocurren cuando un nuevo alcalde asume sus funciones, pues se procede a despedir de forma masiva a todos los locadores de servicios del municipio e ingresa personal nuevo e inexperto, que intenta aprender desde cero, apoyándose en los trabajadores estables de la municipalidad. Como consecuencia, el servicio a los ciudadanos se ve afectado, los trámites se retrasan y las obras quedan paralizadas por un tiempo prolongado, hasta que los nuevos servidores se encuentren aptos para desempeñar sus labores.

Según Melgarejo (2022), no se puede evitar que exista una mala praxis en el cambio de gestión municipal, ya que se busca incorporar personas afines a la administración en curso, las cuales, en muchos casos, carecen de experiencia y conocimiento para ocupar un puesto en una institución pública. Además, estos funcionarios no ingresan por concurso, sino por contratos de locación de servicios, los cuales serán desconocidos por la nueva gestión que entre en cuatro años, repitiéndose este ciclo una y otra vez, conforme cambian los alcaldes. Este acto es

permitido y normalizado por la administración pública, lo que genera la percepción de que se anteponen intereses personales a los de los administrados.

Para Amaya (2019), cuando un ciudadano acude a una municipalidad, espera recibir una atención rápida, eficiente y de calidad. Sin embargo, se enfrenta a una sorpresa amarga, ya que existen procesos burocráticos excesivos, pagos elevados para realizar trámites y requisitos imposibles de cumplir. Esto evidencia que la municipalidad mantiene una mala gestión, sumado a la pésima atención que los trabajadores brindan al ciudadano promedio, ya sea por falta de información, mal trato o derivaciones erróneas que prolongan innecesariamente los trámites.

Según Alvarado (2021), en las municipalidades existe una cantidad considerable de trabajadores, que muchas veces supera las 500 personas, distribuidas en diferentes áreas, gerencias y subgerencias. Estas tienen el deber de atender los trámites de los administrados, así como gestionar y administrar los recursos de la municipalidad para brindar un servicio adecuado a todos los vecinos del distrito. Al ser un gobierno autónomo, la municipalidad se basa en su autonomía para comandar sus acciones y mejorar su administración.

Para Marín (2022), los gobiernos locales poseen una estructura organizacional conformada por funcionarios, servidores y locadores, quienes buscan prestar sus servicios de forma eficiente, siguiendo los lineamientos de gestión de la institución. Sin embargo, la sobrecarga laboral, el mal manejo de trámites, la demora en las resoluciones y las acciones negligentes de algunos trabajadores provocan que la municipalidad pierda prestigio y legitimidad ante los ciudadanos, quienes dejan de confiar en el trabajo realizado. Esto ocurre porque, aunque se tengan buenas

intenciones, ciertos servidores generan un impacto negativo en la administración pública.

Según Pedraza (2023), el trabajador municipal o de un gobierno local es tan importante como el mismo alcalde, ya que sus labores repercuten en la institución y en los ciudadanos (administrados), quienes esperan una atención de calidad en la gestión de sus trámites o solicitudes. Por ello, el personal siempre debe estar supervisado y contar con los conocimientos básicos y mínimos para desempeñar correctamente sus funciones.

Para Alva (2023), una institución pública se encuentra estructurada en diferentes áreas u oficinas, que se rigen por su organigrama institucional. Asimismo, posee un reglamento aprobado mediante una resolución gerencial o ordenanza, por lo que cada trabajador, funcionario o servidor debe prestar sus servicios conforme a lo estipulado por la norma. Su objetivo es garantizar la productividad en los servicios prestados y la mejor atención posible a los administrados, evitando retrasos innecesarios o afectaciones a sus derechos. Las instituciones públicas no buscan lucrar ni obtener un beneficio personal, sino brindar un servicio de calidad a los ciudadanos.

Según Cuba (2022), la forma en que cada municipalidad trabaja depende de los lineamientos de la gestión entrante, es decir, las metas y fines de servicio pueden variar conforme cambia la bancada política. Algunas administraciones pueden priorizar la seguridad ciudadana, la atención al administrado o la realización de obras en el distrito, lo que permite medir la productividad de los trabajadores y el cumplimiento de las metas trazadas. Si estas metas no se cumplen, el trabajo

realizado pierde su propósito, afectando los objetivos municipales a mediano y largo plazo.

Para Fasanando (2021), el área de trámite documentario es crucial para todos los administrados que desean iniciar un trámite en una institución pública, ya que recibe la documentación y la redirige internamente para que el área competente pueda evaluarla y emitir una respuesta dentro del plazo establecido. Si el personal retrasa innecesariamente los trámites, los plazos comienzan a jugar en contra de la institución, provocando respuestas tardías y perjuicio al administrado, generando una percepción negativa sobre la municipalidad.

Según Navarro (2022), la atención a los administrados desde el momento en que ingresan a una municipalidad debe ser la mejor posible, orientándolos de forma amable y empática sobre los trámites a realizar. No se debe permitir ningún tipo de discriminación ni trato diferenciado, sino brindar la paciencia debida a cada ciudadano, ya que en su mayoría son personas adultas o individuos que desconocen el procedimiento administrativo y el Texto Único Ordenado de Procedimientos Administrativos (TUPA) de la institución. Los malos tratos y la indiferencia generan una pésima gestión.

Para Ramírez (2021), en una municipalidad, se pueden implementar cambios positivos, pero estos se miden por el grado de satisfacción de los vecinos del distrito o de los administrados, quienes reciben directamente los beneficios de la institución y son los únicos que pueden evaluarla. Por ello, los trabajadores, servidores y funcionarios deben buscar siempre el mejor trato y servicio para los ciudadanos, en todas las áreas, comenzando por trámite documentario y finalizando en la alcaldía. El

alcalde no solo es la máxima autoridad de un gobierno local, sino también el responsable de liderar la gestión municipal, debiendo ser un ejemplo para los pobladores del distrito.

Según Cordova (2024), el alcalde en un municipio representa la máxima autoridad, es quien administra y brinda los lineamientos que debe seguir la institución pública, buscando siempre un beneficio adecuado y oportuno para todos los vecinos del distrito. Esto incluye aspectos como seguridad, infraestructura, transporte y gestión de trámites, entre otros. Apoyado por sus regidores, gerentes y subgerentes, debe garantizar que los ciudadanos sean los más beneficiados.

Para Chacón (2020), un aspecto importante que afecta a los municipios actualmente son los actos de corrupción cometidos por sus funcionarios y servidores, quienes roban dinero del presupuesto público a través de compras de bienes y servicios sobrevalorados o inexistentes, contratación de personal fantasma y otras prácticas que perjudican a los ciudadanos. Esto impide que se realicen los trámites y beneficios que el municipio debe brindar correctamente, y por el contrario, genera un retroceso en la administración municipal por los intereses egoístas de unos pocos.

Según Ruiz (2024), los actos de corrupción realizados por funcionarios o servidores de las municipalidades son muchas veces imperceptibles, ya que se cubren de forma legal, aparentando que los contratos son correctos, la documentación es idónea y los presupuestos son creíbles. Sin embargo, esto es falso, ya que intervienen grupos de funcionarios que operan como organizaciones criminales, afectando los intereses de la municipalidad y el trato hacia los ciudadanos. Como consecuencia, el presupuesto público se reduce, lo que afecta el pago a

trabajadores, el cumplimiento de deudas y obligaciones con proveedores y constructoras, y otros gastos que agudizan la crisis económica municipal.

Para Sánchez (2021), cada jefe de área, ya sea gerente o subgerente, debe tener un conocimiento básico sobre administración y gestión de personal, ya que no sirve de nada tener 20 o 30 trabajadores si no realizan sus actividades de manera oportuna ni con la proactividad necesaria. Si realizan el trabajo de apenas 10 personas, se generan gastos innecesarios para la institución, además de errores por exceso de personal no capacitado, afectando la eficiencia municipal. Este es un problema recurrente, donde muchas municipalidades cuentan con personal no capacitado y trabajos mal realizados.

Según Calcina (2022), el área de recursos humanos de las diferentes municipalidades debe contratar personal idóneo, asegurando que las acciones de selección de personal sean correctas, permitiendo contratar servidores capacitados para puestos específicos. Esto evita la contratación de trabajadores poco proactivos, que perjudican la gestión de trámites, archivo y otras áreas que requieren mayor atención.

Para Peña (2022), el trabajador municipal debe ser proactivo, empático y capaz de trabajar en equipo, además de estar debidamente calificado o con experiencia adecuada para realizar sus funciones correctamente. También debe conocer la organización interna de la municipalidad, la elaboración de solicitudes, memorandos e informes, así como tener un manejo adecuado de ofimática, lo que le permitirá realizar sus actividades de manera eficiente y sin inconvenientes.

Según Rojas (2021), un aspecto importante respecto al trabajador municipal es el estrés laboral que enfrenta, el cual afecta su rendimiento. La carga de trabajo puede ser excesiva, generando frustración y afectando la producción en trámites y servicios dentro de la municipalidad. Factores personales y familiares pueden agravar esta situación, afectando indirectamente a los administrados, quienes desconocen estos problemas y solo esperan que sus solicitudes sean resueltas en tiempo y forma.

Para Loli (2022), las gestiones del área de recursos humanos en cada municipalidad son tan importantes como necesarias, ya que no solo la contratación debe ser idónea, sino también la capacitación y el monitoreo de la salud mental y física de los trabajadores. Estas acciones permiten un desarrollo adecuado de sus funciones, asegurando que la municipalidad brinde un servicio de calidad a todos los ciudadanos y vecinos del distrito. Con conocimiento y buen trato, los cambios pueden ser significativos, siempre respetando las normas y los lineamientos establecidos por los jefes de cada área.

Según Sánchez (2022), uno de los problemas que afecta recurrentemente la administración de los municipios son los despidos masivos que ocurren con cada cambio de gestión. Cuando un nuevo alcalde asume el cargo, también lo hacen sus seguidores y partidarios que lo apoyaron en campaña, mientras que los locadores de servicios no renuevan contrato, permitiendo que estas plazas sean ocupadas por nuevo personal, muchas veces sin experiencia ni preparación adecuada. Esto obliga a realizar capacitaciones intensivas, que consumen tiempo y recursos y provocan retrasos en trámites, afectando la productividad de los servidores municipales.

Para Quito (2023), existe una mala praxis que aún hoy se realiza en todas las municipalidades locales y regionales del país: la promesa de trabajo en la municipalidad a quienes apoyan en campañas políticas. Estas promesas se cumplen cuando el alcalde electo asume el cargo, y con ello, todos los trabajadores que prometió ingresan, despidiendo a los servidores anteriores. Esta acción es maliciosa y perjudicial, afectando los derechos laborales de los trabajadores y normalizando procesos de demanda por desnaturalización de contratos, lo que genera más pérdidas económicas para el Estado.

Según Valdez (2019), para que la productividad de un trabajador estatal tenga los resultados esperados, primero se debe evaluar el tipo de persona que es, si posee proactividad, seguridad, conocimientos, empatía y trabajo en equipo. Con este análisis, se permite definir acciones para capacitarlo adecuadamente. Los trabajadores que no buscan mejoras ni desean contribuir a la institución, y solo esperan cumplir el mes para recibir su salario, deben ser apartados, permitiendo el ingreso de servidores que sí deseen servir a los ciudadanos.

Según Moya (2024), en las municipalidades de provincia, se evidencian actitudes renuentes de los trabajadores para realizar sus labores de forma eficiente, lo que afecta directamente a los administrados. Es común que los servidores dejen esperando largas horas a los ciudadanos, que realicen largas filas sin ser atendidos, o que sus solicitudes sean rechazadas por falta de documentos, cuando esa información pudo haber sido proporcionada de inmediato, evitando pérdida de tiempo innecesaria.

Para Guerra (2022), en provincia, muchas municipalidades están desorganizadas, con infraestructura deficiente y trabajadores que no desean desempeñar sus funciones correctamente. En las ventanillas, apenas se observan dos o tres trabajadores atendiendo a más de 20 o 30 administrados en las mañanas, lo que retrasa innecesariamente la atención. Las quejas y sugerencias que se registran en los libros de reclamaciones o buzones son ignoradas por los jefes de área, sin que se busquen mejoras ni soluciones.

Según Linares (2022), cada gobierno local debe buscar mejoras en la infraestructura de sus municipios, a fin de distribuir correctamente a su personal y aprovechar los espacios no utilizados para atender a un mayor número de personas. De esta forma, se mejora el servicio, ya que de lo contrario, habrá quejas constantes y la población sentirá que su municipio no intenta mejorar ni dar soluciones a los problemas existentes, hundiéndose cada vez más en la mediocridad y el conformismo de trabajar como siempre se ha hecho.

Para Miranda (2022), un aspecto importante que se pasa por alto en los diferentes municipios es la falta de criterio y mejora en las gestiones que realizan. Aunque cada gestión que ingresa tenga lineamientos y objetivos diferenciados, las acciones que ejecutan siguen siendo las mismas, afectando la productividad y el desarrollo continuo de la institución. Aquí es donde muchas municipalidades fallan, ya que siguen un modelo anticuado que les impide salir de su zona de confort y realizar cambios importantes en la administración.

Según Zelada (2021), si bien cada institución tiene un reglamento que establece qué actos debe realizar cada área o funcionario, esto no limita las mejoras

en la administración de trámites, fiscalización, evaluaciones, archivos y atención a los ciudadanos. Estos cambios beneficiarían a los administrados, permitiendo procesos más rápidos y eficientes, ahorrando tiempo valioso no solo para la administración sino también para los ciudadanos.

Para Mendoza (2020), la eliminación de trámites burocráticos y actos innecesarios es una tarea que debe imponerse en todos los municipios del país, ya que existen procedimientos, pagos o actuaciones que no tienen sentido y lo único que hacen es dilatar el tiempo de atención y respuesta. Como resultado, el ciudadano se somete a estos procesos, generando resentimiento contra la administración, que es percibida como una institución que no defiende los derechos de los administrados, sino que busca intereses institucionales.

Según Soto (2022), en los últimos años, la atención a los ciudadanos en las diferentes municipalidades de provincia ha empeorado, debido a la falta de personal capacitado, equipos de cómputo deficientes, impresoras obsoletas y un acceso inadecuado a internet. Esto provoca que la atención tarde más de lo necesario, con respuestas que en muchos casos superan los 30 días hábiles, aplicándose el silencio negativo, es decir, la falta de respuesta se traduce en el rechazo automático del pedido del solicitante, lo cual es una práctica que perjudica al administrado.

Para Jayta (2024), en las municipalidades, es hora de aplicar una metodología adecuada que permita mejorar las diferentes áreas de la institución, evitando contratiempos en la atención de los trámites y en la atención de los ciudadanos. Sobre todo, se debe garantizar que ningún derecho sea afectado y que no exista abuso de

autoridad por parte de ciertos funcionarios que intentan desconocer los derechos de los ciudadanos.

Según Barrios (2022), cada municipio debe invertir en bienes muebles que permitan a los trabajadores desempeñarse de manera rápida y eficiente, adquiriendo computadoras, impresoras y una red de internet más rápida para garantizar un servicio adecuado. Sin embargo, existen municipalidades con equipos de cómputo de más de 10 años de antigüedad, impresoras obsoletas y una conectividad deficiente, lo que perjudica el desempeño de los trabajadores y la atención a los ciudadanos.

Para Monja (2022), en las municipalidades, no se ofrecen productos, sino se brinda un servicio para que la población pueda realizar sus actividades sin inconvenientes. Esto incluye solicitudes, quejas, reclamos, emisión de licencias, autorizaciones, pago de arbitrios e impuestos prediales, así como la ejecución de obras públicas que permitan mejoras en calles, parques, pistas, veredas, alumbrado público, entre otros, asegurando una calidad de vida adecuada.

Según Ruiz (2021), para que las municipalidades operen de manera eficiente, deben contar con personal debidamente capacitado, ya que las actividades realizadas deben ser rápidas y de calidad, permitiendo que la población vea reflejados los cambios y mejoras. Esto beneficia directamente a los ciudadanos, garantizando un entorno saludable y ordenado para todos.

Para Contreras (2021), la municipalidad es una institución autónoma e independiente que administra su estructura organizacional y establece las funciones de cada servidor o funcionario según sus lineamientos y reglamentos internos. Cada

trabajador debe responder a las exigencias de la municipalidad, asegurando su proactividad y satisfaciendo las necesidades de los ciudadanos dentro del distrito.

Según Maruri (2022), cada municipio recibe anualmente una cantidad considerable de dinero proveniente del presupuesto público, lo que permite solventar los gastos de personal, cubrir deudas y ejecutar proyectos y megaproyectos en el distrito, impulsando su desarrollo constante.

Para Trujillo (2022), el dinero que la municipalidad obtiene, ya sea por impuestos recaudados o trámites realizados, se pone a disposición del municipio para financiar mejoras y contratación de servicios. Sin embargo, al tener dependencia económica, debe comunicar al Ministerio de Economía y Finanzas (MEF) los gastos realizados, garantizando la legalidad y evitando posibles actos de corrupción dentro de la institución.

Según Galán (2022), cuando un alcalde toma licencia o deja el cargo, el primer regidor asume la administración municipal, con la potestad de cambiar gerentes o subgerentes, ya que son cargos de confianza. Sin embargo, esta situación puede ser perjudicial para el distrito, ya que si se nombra personal no capacitado o profesionales sin los mismos lineamientos de los regidores, pueden generarse disputas internas que afectan la gestión y perjudican a los administrados.

Para Angulo (2021), cada gerente o subgerente que se encuentre dentro de un municipio debe realizar sus acciones de forma adecuada y supervisar a todos sus trabajadores, garantizando que ellos también desempeñen sus actividades correctamente. No debe escaparse ningún indicio de desobediencia o ineficiencia en

el trabajo, ya que esto repercutiría directamente en los intereses de la comuna. Un mal acto o una mala gestión solo traerían consecuencias perjudiciales para todos dentro de la municipalidad.

Según Castillo (2022), los funcionarios de las municipalidades deben buscar una correcta administración de sus áreas, asegurándose de contar con personal idóneo. Para ello, es fundamental realizar capacitaciones constantes y, sobre todo, ejecutar acciones directas, sin perder de vista las necesidades que el municipio tiene.

Para Ortiz (2019), en una municipalidad o institución pública debe existir siempre un administrador, el cual permita organizar, ordenar, liderar y gestionar los trámites o labores a realizarse de forma adecuada y ordenada, garantizando un flujo continuo de trabajo, el cual no debería detenerse ante problemas o anomalías de índole política, económica o social. La institución, como tal, busca gestionar los documentos ingresados por los administrados, verificar los proyectos y seguir lineamientos de seguridad, permitiendo que todos los vecinos del distrito vivan en un ambiente tranquilo, seguro y adecuado para sus familias. Esa es la intención de una administración correcta dentro de una institución.

Según Angamarca (2022), los cambios en la institución pública, tales como destitución de regidores, funcionarios, servidores e incluso el propio alcalde, generan cierta inestabilidad organizacional interna, que repercute en las labores de los trabajadores, quienes buscan continuar con sus responsabilidades, pero no pueden realizarlas plenamente, debido a la tensión política y administrativa. Ante esta situación, el administrador debe mantener los lineamientos establecidos y garantizar que los trabajadores sigan desempeñando sus funciones, pues la población, a través

de los administrados, sigue llegando diariamente a realizar trámites y no se puede desacelerar el trabajo por conflictos internos.

Para Lopez (2022), cada trabajador de la municipalidad provincial o distrital cumple un rol preestablecido, en el cual debe desempeñarse con eficiencia y compromiso institucional. Para ello, es fundamental que se siga actualizando y asistiendo a capacitaciones, con el objetivo de mejorar tanto a nivel personal como profesional. Esto permitirá agilizar los procesos administrativos y brindar respuestas oportunas, logrando que los administrados se sientan satisfechos con la gestión municipal, evitando quejas y conflictos de intereses.

Según Huamán (2021), por más que una municipalidad intente mejorar en la gestión administrativa, buscando soluciones a conflictos, emitiendo documentos oportunamente, notificando conforme a los procedimientos administrativos, generando proyectos y brindando seguridad a los ciudadanos, siempre existe un problema latente cuando los gerentes, subgerentes o jefes de áreas son despedidos. En cada cambio de gestión municipal, se remueve de forma masiva a estos cargos de confianza, incluso si se trata de profesionales altamente capacitados, simplemente porque no apoyaron al nuevo alcalde durante su campaña. Al no tener estabilidad institucional, deben dar un paso al costado, situación que perjudica los trámites, proyectos, contrataciones y adquisiciones de maquinaria y bienes previamente proyectados, limitando el avance de la municipalidad y retrocediendo su progreso.

Para Silvera (2023), las municipalidades provinciales o distritales, se ha normalizado una mala praxis administrativa, que provoca un retroceso calculado de tres meses en las funciones, servicios y proyectos municipales. Esto ocurre cuando

un nuevo alcalde asume el cargo y despide masivamente a los trabajadores no estables, para reemplazarlos con nuevos empleados, supuestamente más capacitados. Sin embargo, la realidad es diferente, ya que estos nuevos trabajadores no poseen la experiencia necesaria, lo que retrasa la productividad del municipio, genera pérdida de tiempo valioso y provoca un fuerte descontento en la población.

Según Retis (2022), el Jurado Nacional de Elecciones se ha pronunciado respecto a la mala praxis de algunos alcaldes, quienes despiden a decenas de trabajadores, incurriendo en abuso de poder, lo cual la Constitución rechaza. Como consecuencia, estos trabajadores buscan posteriormente la estabilidad laboral mediante la naturalización de sus contratos, ya que fueron injustamente despedidos por la nueva gestión con el propósito de asegurar puestos para otros empleados.

Para Farro (2020), es indispensable que en una institución pública como una municipalidad provincial, se mantengan criterios adecuados en la administración del personal, presupuesto y acciones en beneficio de los administrados. Por ello, el personal contratado debe ser idóneo, preferiblemente profesionales capaces de liderar y desempeñar un trabajo eficiente. Aunque algunos puedan no tener experiencia en gestión municipal, la capacitación constante y la práctica permitirán su adaptación y desempeño en los cargos asignados.

Según Flores (2023), los cambios dentro de una municipalidad muchas veces repercuten en las labores de los propios trabajadores, ya que despedir repentinamente a un funcionario o servidor que se encontraba a cargo de una obra, un proyecto o casos específicos, provocaría atrasos considerables en los tiempos de ejecución. Al ingresar un nuevo funcionario o servidor, podría tener diferentes puntos

de vista y criterios administrativos, lo que podría llevar al abandono de proyectos previamente establecidos. Peor aún, si el nuevo funcionario no cuenta con los conocimientos adecuados, la gestión podría debilitarse, provocando pérdidas económicas para el municipio y descontento en los administrados.

Para Cornejo (2020), los plazos establecidos para la realización de los diversos trámites municipales muchas veces no se respetan conforme a la Ley 27444 y al reglamento interno de la municipalidad. Esto se debe a desinterés o falta de conocimiento del trabajador, lo que genera acumulación de quejas, denuncias y reclamos por parte de los administrados. Es fundamental que estos problemas sean identificados y se busquen soluciones, o en su defecto, prescindir del trabajador que esté desempeñando su labor de manera ineficiente, perjudicando a la institución.

Según Rengifo (2022), las malas conductas en la administración pública son más fáciles de replicar, y un trabajador que actúa de manera negligente enseña a otros a hacer lo mismo. Aunque cumplen con su trabajo, lo hacen sin proactividad, con plazos ajustados, sin buscar mejoras ni optimizar tiempos o incrementar la productividad institucional. Si bien no es un aspecto totalmente negativo, es un punto importante a analizar, ya que impide que la institución pueda seguir creciendo y evolucionando, manteniéndose en una zona de confort de la que los trabajadores no desean salir.

Para Silva (2021), los trabajadores ineficientes deben ser removidos de cualquier empresa o institución pública, ya que sus errores y negligencias generan pérdidas considerables, difíciles de recuperar. Lo más grave es que estos actos no son perceptibles hasta que se interpone una queja, denuncia o demanda contra la

entidad, lo que afecta directamente al alcalde, quien muchas veces desconoce el desempeño de sus trabajadores, generando un mal manejo del personal, falta de liderazgo y control, y una deficiente gestión para resolver problemas administrativos.

Según Calle (2024), no se debe minimizar la resolución o atención de los diversos trámites administrativos, proyectos o quejas de los administrados, ya que la municipalidad tiene injerencia directa y, por la autoridad que posee, debe ofrecer soluciones rápidas y eficientes, evitando complicaciones mayores.

Para Perez (2023), un manejo adecuado de los recursos municipales permitiría ofrecer un mejor servicio a la población, garantizando que los proyectos y trámites pendientes sean ejecutados de manera rápida e inmediata, beneficiando a los ciudadanos. Esto optimizaría la distribución del distrito, fortaleciendo su seguridad, orden y calidad de vida.

Según Gallo (2019), se debe mejorar la calidad del servicio en todas las instituciones públicas, especialmente en las municipalidades, ya que en los últimos años se han descuidado, priorizando aspectos administrativos internos, mientras que la atención adecuada y oportuna de los administrados ha quedado relegada. Sin embargo, los ciudadanos solamente desean una atención de calidad, respuestas inmediatas y justas a sus trámites, por lo que las autoridades municipales deben tomar cartas en el asunto

1.2. Estudios antecedentes sobre el objeto de estudio

Antecedentes Nacionales

Según Seminario (2022), en su tesis titulada “Modelo de evaluación según modernización del estado para mejorar la gestión municipal, Morales – 2022”, tuvo como objetivo determinar un modelo de evaluación según modernización del Estado para mejorar la gestión municipal, Morales 2022, teniendo como enfoque de investigación el cuantitativo, ya que se ha utilizado un aspecto estadístico, para poder interpretar la información recolectada, el tipo de investigación fue la básica, pues se han acumulado información relevante que ha permitido obtener un conocimiento nuevo, el diseño fue el no experimental, puesto que no se han manipulado ni se han alterado las variables, para poder recolectar la información se ha utilizado la encuesta, y como técnica de investigación se ha utilizado el cuestionario el cual estuvo conformado por preguntas en la escala de Likert, llegando a la conclusión que el modelo de gestión de evaluación según modernización del Estado mejora la gestión municipal en el distrito de Morales, según los expertos por lo cual puede ser implementado.

Para Marceliano (2018), en su tesis titulada “Formulación y aprobación del plan de acción local ante el cambio climático en la provincia Carlos Fermin Fitzcarrald, departamento de Ancash – 2017”, tuvo como objetivo formular un instrumento de gestión municipal provincial, basados en los principios y normas en nuestro país y los tratados internacionales sobre el cambio climático y que contribuya a la gestión municipal a nivel nacional, que permita afrontar la grave situación que genera el paso acelerado del cambio climático, teniendo como enfoque de investigación el cuantitativo, ya que se ha utilizado un aspecto estadístico, para poder interpretar la información recolectada, el tipo de investigación fue la básica, pues se han acumulado información relevante que ha permitido obtener un conocimiento nuevo, el diseño fue el no experimental, puesto que no se han manipulado ni se han alterado las variables,

para poder recolectar la información se ha utilizado la encuesta, y como técnica de investigación se ha utilizado el cuestionario el cual estuvo conformado por preguntas en la escala de Likert, llegando a la conclusión que orienta las prioridades de acción a nivel provincial, distrital y comunitario para hacer frente a este problema, de manera que el desarrollo provincial logre adaptarse y ser resiliente al cambio climático, reduciendo vulnerabilidades en la población y territorio, y mejorando la calidad de vida.

Según Ayala (2021), en su tesis titulada “Gestión municipal y calidad de servicio público, en una municipalidad distrital, 2021”, tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión municipal y la calidad de servicio público, en una Municipalidad Distrital, 2021, teniendo como enfoque de investigación el cuantitativo, ya que se ha utilizado un aspecto estadístico, para poder interpretar la información recolectada, el tipo de investigación fue la básica, pues se han acumulado información relevante que ha permitido obtener un conocimiento nuevo, el diseño fue el no experimental, puesto que no se han manipulado ni se han alterado las variables, para poder recolectar la información se ha utilizado la encuesta, y como técnica de investigación se ha utilizado el cuestionario el cual estuvo conformado por preguntas en la escala de Likert, llegando a la conclusión que a medida que se mejore la gestión administrativa en la municipalidad, también mejora la calidad del servicio público.

Para Guillermo (2021), en su tesis titulada “Sistema integrado de administración financiera (SIAF) en los estados financieros del servicio municipal de administración del matadero metropolitano de Rio Seco (SERMAMET) Arequipa, 2020”, tuvo como objetivo determinar la incidencia del Sistema Integrado de Administración Financiera (SIAF) en los estados financieros del servicio municipal de

administración del matadero metropolitano de Rio Seco (SERMAMET) Arequipa, 2022, teniendo como enfoque de investigación el cuantitativo, ya que se ha utilizado un aspecto estadístico, para poder interpretar la información recolectada, el tipo de investigación fue la básica, pues se han acumulado información relevante que ha permitido obtener un conocimiento nuevo, el diseño fue el no experimental, puesto que no se han manipulado ni se han alterado las variables, para poder recolectar la información se ha utilizado la encuesta, y como técnica de investigación se ha utilizado el cuestionario el cual estuvo conformado por preguntas en la escala de Likert, llegando a la conclusión que el Sistema Integrado de Administración Financiera (SIAF) sí influye significativamente sobre los estados financieros.

Según Lara (2023), en su tesis titulada “Gestión de cambio y desempeño laboral de los colaboradores de oficina administrativa en una caja municipal, Sullana 2023”, tuvo como objetivo determinar la relación existente entre la gestión del cambio y el rendimiento laboral de los colaboradores de la oficina administrativa en una Caja Municipal de Sullana en el año 2023. El enfoque de la investigación es de tipo básico, con un diseño no experimental y un nivel correlacional, teniendo como enfoque de investigación el cuantitativo, ya que se ha utilizado un aspecto estadístico, para poder interpretar la información recolectada, el tipo de investigación fue la básica, pues se han acumulado información relevante que ha permitido obtener un conocimiento nuevo, el diseño fue el no experimental, puesto que no se han manipulado ni se han alterado las variables, para poder recolectar la información se ha utilizado la encuesta, y como técnica de investigación se ha utilizado el cuestionario el cual estuvo conformado por preguntas en la escala de Likert, llegando a la conclusión que se infiere que una mejora en la implementación de la gestión del cambio conlleva a una mejora en el rendimiento laboral dentro de la organización.

Antecedentes internacionales

Para el tesista argentino Paprocki (2020), en su tesis titulada “Administración transparente en municipios”, tuvo como objetivo presentar un modelo de administración transparente aplicable a municipios basado en tres pilares fundamentales: el presupuesto, la comunicación de la gestión y el control, teniendo como enfoque de investigación el cuantitativo, ya que se ha utilizado un aspecto estadístico, para poder interpretar la información recolectada, el tipo de investigación fue la básica, pues se han acumulado información relevante que ha permitido obtener un conocimiento nuevo, el diseño fue el no experimental, puesto que no se han manipulado ni se han alterado las variables, para poder recolectar la información se ha utilizado la encuesta, y como técnica de investigación se ha utilizado el cuestionario el cual estuvo conformado por preguntas en la escala de Likert, llegando a la conclusión que se determinó la conformación del modelo de administración transparente basado en determinados pilares fundamentales, aplicable a los municipios.

Según el tesista chileno Eulufi (2023), en su tesis titulada “Revisión de la política presupuestaria municipal desde el análisis económico del derecho”, tuvo como objetivo revisar las funciones y la política presupuestaria de las municipalidades desde la perspectiva del análisis económico del derecho, considerando la importancia del uso sabio y eficaz de los recursos públicos para el desarrollo de las comunidades locales y la mejora de la calidad de vida de los ciudadanos, teniendo como enfoque de investigación el cuantitativo, ya que se ha utilizado un aspecto estadístico, para poder interpretar la información recolectada, el tipo de investigación fue la básica, pues se han acumulado información relevante que ha permitido obtener un

conocimiento nuevo, el diseño fue el no experimental, puesto que no se han manipulado ni se han alterado las variables, para poder recolectar la información se ha utilizado la encuesta, y como técnica de investigación se ha utilizado el cuestionario el cual estuvo conformado por preguntas en la escala de Likert, llegando a la conclusión que el análisis de la política presupuestaria municipal desde la perspectiva del análisis económico del derecho puede proporcionar una visión clara sobre la eficiencia en el marco normativo de estas instituciones y ayudar a determinar si se cumplen los estándares establecidos por el legislador o si se requiere alguna modificación para lograr el efecto deseado. Además, entregan su visión y conclusiones sobre la materia.

Para el tesista colombiano Niño (2021), en su tesis titulada “Pertinencia de la potencialización del turismo en el municipio de San Carlos Antioquia”, tuvo como objetivo la identificación de factores competitivos claves para potenciar como destino turístico las áreas libres de sospecha de minas antipersona del oriente antioqueño en el posconflicto, teniendo como enfoque de investigación el cuantitativo, ya que se ha utilizado un aspecto estadístico, para poder interpretar la información recolectada, el tipo de investigación fue la básica, pues se han acumulado información relevante que ha permitido obtener un conocimiento nuevo, el diseño fue el no experimental, puesto que no se han manipulado ni se han alterado las variables, para poder recolectar la información se ha utilizado la encuesta, y como técnica de investigación se ha utilizado el cuestionario el cual estuvo conformado por preguntas en la escala de Likert, llegando a la conclusión que cuyo análisis se enfocó en la corroboración de los resultados de la investigación y de su posibilidad de ser materializada como un proyecto de desarrollo para el municipio de acuerdo a los requisitos mínimos manejados en proyectos públicos.

Según el tesista Colombiano Bernal (2019), en su tesis titulada “Guía para la estructuración de proyectos con base en las metodologías del Pmbok y Mga en los procesos de contratación de obras públicas por modalidad de mínima cuantía en la Alcaldía municipal de Fusagasugá”, tuvo como objetivo realizar una Guía para la estructuración de proyectos con base a las metodologías del Pmbok y la Mga en los procesos de contratación de obras públicas por modalidad de mínima cuantía en la alcaldía Municipal de Fusagasugá, teniendo como enfoque de investigación el cuantitativo, ya que se ha utilizado un aspecto estadístico, para poder interpretar la información recolectada, el tipo de investigación fue la básica, pues se han acumulado información relevante que ha permitido obtener un conocimiento nuevo, el diseño fue el no experimental, puesto que no se han manipulado ni se han alterado las variables, para poder recolectar la información se ha utilizado la encuesta, y como técnica de investigación se ha utilizado el cuestionario el cual estuvo conformado por preguntas en la escala de Likert, llegando a la conclusión que el país se ha creado una preocupación por el hecho de que en el sector de la contratación los proyectos se ven envueltos en situaciones adversas tales como sobrecostos, demoras en la ejecución, obras inconclusas y pleitos jurídicos, entre otros.

Para el tesista chileno Rojas (2018), en su tesis titulada “El permiso municipal de ocupación de los bienes nacionales de uso público”, tuvo como objetivo analizar el Permiso Municipal de Ocupación de los Bienes Nacionales de Uso Público, consagrado por la Ley Orgánica Constitucional de Municipalidades, teniendo como enfoque de investigación el cuantitativo, ya que se ha utilizado un aspecto estadístico, para poder interpretar la información recolectada, el tipo de investigación fue la básica, pues se han acumulado información relevante que ha permitido obtener un conocimiento nuevo, el diseño fue el no experimental, puesto que no se han

manipulado ni se han alterado las variables, para poder recolectar la información se ha utilizado la encuesta, y como técnica de investigación se ha utilizado el cuestionario el cual estuvo conformado por preguntas en la escala de Likert, llegando a la conclusión que el resultado de esta investigación arroja que las municipalidades, reconocen la discrecionalidad de que goza el alcalde para el otorgamiento, modificación y terminación del permiso en estudio, a la vez que, en la práctica y de diversas maneras, se morigera, limita o niega dicha facultad discrecional.

1.3. Marco conceptual

Se plantearon como marco conceptual los siguientes términos:

Gobiernos locales. - Organización con autonomía política, económica y administrativa, que ejerce un poder específico sobre un territorio determinado denominado distrito. (Valdez, 2019)

Administrados. - Personas que interactúan directamente con la administración pública, ya sea realizando solicitudes o presentando reclamos. (Silvera, 2023)

Ciudadanos. - Personas que residen en un lugar y tiempo determinado, compartiendo entre sí una historia, un idioma y aspectos culturales, lo que les permite interrelacionarse y tener los mismos derechos que todos los demás. (Sánchez, 2022)

Trabajador. - Persona que presta su esfuerzo real y directo a un empleador con el fin de obtener un beneficio económico que le permita subsistir y desarrollar su proyecto de vida. (Ruiz, 2024)

Municipalidad. - Institución pública encargada de la gestión de distritos o provincias dentro de un territorio determinado, buscando el beneficio directo de todos los administrados y ciudadanos de dicho sector. (Rojas, 2018)

Vecinos. - Ciudadanos que residen dentro de un territorio determinado y comparten entre sí una peculiaridad en común. (Peña, 2022)

Gestión. - Conjunto de acciones destinadas a lograr ciertos objetivos o fines específicos, con el propósito de ayudar o mejorar una institución o empresa. (Mauri, 2022)

Atención al público. - Acciones enfocadas en servir a los demás, permitiendo que sus peticiones o necesidades sean satisfechas. (Lara, 2023)

Productividad. - Acciones que se realizan en beneficio de una institución o empresa, aumentando su eficacia y rendimiento. (Huamán, 2021)

Regidores. – Son los funcionarios encargados de la gestión interna de un gobierno local, trabajando en conjunto con el alcalde para impulsar mejoras y cambios que favorezcan al distrito o localidad. (Gallo, 2019)

Alcalde. - Máxima autoridad de un gobierno local, encargado de administrar los recursos del Estado, asegurando que los ciudadanos tengan acceso a todos los

servicios básicos y reciban una correcta atención por parte de la municipalidad o gobierno local. (Flores, 2023)

ROF (Reglamento de Organización y Funciones). - Reglamento interno de una municipalidad, donde cada funcionario, servidor o área conoce sus competencias, funciones y acciones dentro de un parámetro preestablecido, sin posibilidad de desviarse de estas, ya que serían consideradas faltas administrativas sancionables. (Cuba, 2022)



Capítulo II: El Problema, Objetivos, Hipótesis y Variables



2.1. Planteamiento del problema

2.1.1. Descripción de la Realidad Problemática

En nuestra sociedad actual, las decisiones que las autoridades de un municipio tomen serán cruciales para su funcionamiento y para el buen servicio a todos los ciudadanos y administrados que acudan a dicha institución pública a realizar un trámite, solicitud, pedido o reclamo, buscando cumplir con los objetivos trazados por la gestión de turno.

Se debe tener en cuenta que la sociedad en general se beneficia o se perjudica según las gestiones que los gobiernos locales realicen, ya que si existen mejoras en los servicios básicos, cuidado de parques, seguridad, asfaltado de calles, limpieza pública, demolición de construcciones indebidas, alumbrado público, entre otros, se brindaría al ciudadano una mejor calidad de vida, con un enfoque modernista que le permita vivir en un distrito adecuado. Sin embargo, si los funcionarios o servidores públicos no realizan un adecuado ejercicio de sus labores, lo único que hacen es permitir que la municipalidad funcione en piloto automático, despidiendo a funcionarios o servidores cuando el alcalde se encuentra de licencia o es vacado, mientras que otros simplemente esperan llegar a fin de mes para recibir su sueldo, cayendo en el conformismo y la mediocridad, sin implementar medidas de mejora ni cumplir con las labores encomendadas por la gestión.

A pesar de que los administrados y ciudadanos de un distrito alzan su voz de protesta ante estos malos gobiernos locales, que hacen lo que desean con el municipio, ejerciendo un vacío de autoridad y una indiferencia con el vecino, no son

capaces de proponer mejoras ni intentan cambiar la gestión en aspectos como trámites documentarios, atención al ciudadano, resolución de trámites, limpieza de calles, construcción de pistas y veredas, y otros aspectos fundamentales para el desarrollo del distrito. Esta es la realidad con la que los pobladores de la provincia deben lidiar diariamente.

2.1.2. Definición del Problema

Problema general:

¿Qué relación existe entre los cambios en la administración municipal y su incidencia en la productividad de los trabajadores en la municipalidad provincial de Chumbivilcas, 2024?

Problema específico 1:

¿Qué relación existe entre el despido de funcionarios y servidores por cambio de gestión y la ineficiente administración en la municipalidad provincial de Chumbivilcas?

Problema específico 2:

¿Qué relación existe entre la adecuada selección de personal y su incidencia en la productividad de las resoluciones administrativas?

2.2. Finalidad y Objetivos de la investigación

2.2.1. Finalidad

La presente investigación tuvo como finalidad obtener información relevante acerca de los cambios existentes en la administración pública, específicamente en la Municipalidad Provincial de Chumbivilcas, la cual se ha visto abarrotada de problemas administrativos internos que afectan la toma de decisiones, la eficiencia en el trabajo, el cumplimiento de objetivos y la ejecución de proyectos trazados. Asimismo, se analizó cómo dar solución a estos problemas, los cuales, al ser recurrentes y muchas veces ignorados, suelen pasar desapercibidos, cuando en realidad deberían ser abordados con urgencia. Más aún, cuando los malos funcionarios o servidores hacen uso indebido del dinero del Estado, agravando la situación de la municipalidad y afectando a todos los pobladores.

Si bien la Municipalidad Provincial de Chumbivilcas, a través de su organización interna, busca brindar a los administrados servicios pertinentes y de calidad, la realidad se aleja de los objetivos que el propio alcalde traza en conjunto con su partido político. Por el contrario, existen regidores, funcionarios o servidores que se oponen al avance, satisfacen intereses personales y afectan la planificación, organización, dirección, control y eficiencia de los funcionarios a cargo de sus respectivas áreas.

2.2.2. Objetivo general y objetivos específicos

Objetivo General:

Determinar la relación existente entre los cambios en la administración municipal y su incidencia en la productividad de los trabajadores en la municipalidad provincial de Chumbivilcas, 2024.

Objetivo específico 1:

Establecer la relación existente entre el despido de funcionarios y servidores por cambio de gestión y la ineficiente administración en la municipalidad provincial de Chumbivilcas.

Objetivo específico 2:

Determinar la relación existente entre la adecuada selección de personal y su incidencia en la productividad de las resoluciones administrativas.

2.2.3. Delimitación del estudio

Delimitación territorial

La presente investigación se encuentra delimitada en la provincia de Chumbivilcas, la cual pertenece al departamento de Cuzco. Con una población que bordea los 75,585 habitantes, este lugar fue propicio para la evaluación de la presente investigación, que ha buscado determinar los problemas más resaltantes de la provincia y cómo estos se intensifican en el municipio. El objetivo es que el gobierno local busque mejoras para todos sus pobladores y no genere tantas dificultades o limitaciones en las gestiones que realiza. El descontento con esta institución pública es muy notorio, sobre todo porque presenta una mala organización administrativa,

que no respeta las normas internas ni los procedimientos establecidos, y mucho menos los intereses de los ciudadanos. Por el contrario, busca satisfacer intereses personales, situación que perjudica directamente a la provincia.

Delimitación temporal

La presente investigación se ha realizado en el año 2024, período en el cual fue posible llevar a cabo el estudio. A pesar de los problemas sociales, políticos y económicos en la provincia, los trámites y acciones municipales no podían detenerse, aunque se observó un letargo en la ejecución de sus funciones. Esto se evidenció en aspectos documentarios, así como en varios proyectos paralizados y en la inestabilidad política dentro del municipio, donde los funcionarios y servidores fueron despedidos por regidores municipales cuando el alcalde se encontraba en licencia. Esta situación marcó un punto de partida para identificar problemas administrativos dentro de la institución.

2.2.4. Justificación e importancia del estudio

Justificación teórica

La presente justificación se ha centrado en la acumulación de información relevante acerca de diversos autores que han analizado los problemas que enfrentan las instituciones públicas cuando existe una mala administración o manejo de los recursos disponibles. Esto es aún más crítico cuando los jefes de área, ya sean alcaldes, regidores, funcionarios o servidores, no desempeñan eficientemente su trabajo, lo que repercute en todas las áreas de la institución, retrasa el desempeño de

los trabajadores, afecta la ejecución de proyectos y perjudica los servicios a la comunidad, situación que no debería ocurrir.

Justificación práctica

La presente investigación no solo brinda información basada en diferentes teóricos, investigadores y tesis, sino que también busca establecer un punto fijo sobre el problema, determinar su origen y proponer alternativas de solución. A través de los encuestados, se ha podido analizar y confirmar el descontento existente con la Municipalidad Provincial de Chumbivilcas, la cual presenta aspectos ineficientes a nivel organizacional y administrativo. Cada área, desde trámite documentario, recursos humanos, transportes, fiscalización, seguridad ciudadana, entre otras, requiere lineamientos adecuados y un plan de trabajo para enfrentar contingencias políticas y organizacionales, dadas las dificultades que se han evidenciado en los últimos años.

Justificación metodológica

Esta investigación ha seguido los parámetros exigidos por la universidad, así como las normas APA, séptima edición, permitiendo así obtener un trabajo de calidad, que puede ser citado o utilizado como referencia para futuras investigaciones. La problemática planteada no solo afecta la provincia de Chumbivilcas, sino también otras provincias del país, por lo que es fundamental informar sobre estos hallazgos a través de esta investigación, para que otros estudiantes, investigadores e incluso la población los tengan en cuenta.

2.3. Hipótesis y Variables

2.3.1. Supuestos teóricos

Para Ramírez (2021), en una municipalidad, se pueden implementar cambios positivos, pero estos se miden por el grado de satisfacción de los vecinos del distrito o de los administrados, quienes reciben directamente los beneficios de la institución y son los únicos que pueden evaluarla. Por ello, los trabajadores, servidores y funcionarios deben buscar siempre el mejor trato y servicio para los ciudadanos, en todas las áreas, comenzando por trámite documentario y finalizando en la alcaldía. El alcalde no solo es la máxima autoridad de un gobierno local, sino también el responsable de liderar la gestión municipal, debiendo ser un ejemplo para los pobladores del distrito.

Según Cordova (2024), el alcalde en un municipio representa la máxima autoridad, es quien administra y brinda los lineamientos que debe seguir la institución pública, buscando siempre un beneficio adecuado y oportuno para todos los vecinos del distrito. Esto incluye aspectos como seguridad, infraestructura, transporte y gestión de trámites, entre otros. Apoyado por sus regidores, gerentes y subgerentes, debe garantizar que los ciudadanos sean los más beneficiados.

Para Chacón (2020), un aspecto importante que afecta a los municipios actualmente son los actos de corrupción cometidos por sus funcionarios y servidores, quienes roban dinero del presupuesto público a través de compras de bienes y servicios sobrevalorados o inexistentes, contratación de personal fantasma y otras prácticas que perjudican a los ciudadanos. Esto impide que se realicen los trámites y

beneficios que el municipio debe brindar correctamente, y por el contrario, genera un retroceso en la administración municipal por los intereses egoístas de unos pocos.

Según Ruiz (2024), los actos de corrupción realizados por funcionarios o servidores de las municipalidades son muchas veces imperceptibles, ya que se cubren de forma legal, aparentando que los contratos son correctos, la documentación es idónea y los presupuestos son creíbles. Sin embargo, esto es falso, ya que intervienen grupos de funcionarios que operan como organizaciones criminales, afectando los intereses de la municipalidad y el trato hacia los ciudadanos. Como consecuencia, el presupuesto público se reduce, lo que afecta el pago a trabajadores, el cumplimiento de deudas y obligaciones con proveedores y constructoras, y otros gastos que agudizan la crisis económica municipal.

Para Sanchez (2021), cada jefe de área, ya sea gerente o subgerente, debe tener un conocimiento básico sobre administración y gestión de personal, ya que no sirve de nada tener 20 o 30 trabajadores si no realizan sus actividades de manera oportuna ni con la proactividad necesaria. Si realizan el trabajo de apenas 10 personas, se generan gastos innecesarios para la institución, además de errores por exceso de personal no capacitado, afectando la eficiencia municipal. Este es un problema recurrente, donde muchas municipalidades cuentan con personal no capacitado y trabajos mal realizados.

Según Calcina (2022), el área de recursos humanos de las diferentes municipalidades debe contratar personal idóneo, asegurando que las acciones de selección de personal sean correctas, permitiendo contratar servidores capacitados para puestos específicos. Esto evita la contratación de trabajadores poco proactivos,

que perjudican la gestión de trámites, archivo y otras áreas que requieren mayor atención.

Para Peña (2022), el trabajador municipal debe ser proactivo, empático y capaz de trabajar en equipo, además de estar debidamente calificado o con experiencia adecuada para realizar sus funciones correctamente. También debe conocer la organización interna de la municipalidad, la elaboración de solicitudes, memorandos e informes, así como tener un manejo adecuado de ofimática, lo que le permitirá realizar sus actividades de manera eficiente y sin inconvenientes.

2.3.2. Hipótesis Principal y Especificaciones

Hipótesis principal

Existe una relación directa entre los cambios en la administración municipal y su incidencia en la productividad de los trabajadores en la municipalidad provincial de Chumbivilcas, 2024

Hipótesis específica 1:

Existe una relación directa entre el despido de funcionarios y servidores por cambio de gestión y la ineficiente administración en la municipalidad provincial de Chumbivilcas

Hipótesis específica 2:

Existe una relación directa entre la adecuada selección de personal y su incidencia en la productividad de las resoluciones administrativas

2.3.3. Variables e indicadores

Se plantearon como variables las siguientes:

Variable 1: Los cambios en la administración municipal

Sub variable 1: despido de funcionarios y servidores por cambio de gestión

Sub variable 2: adecuada selección de personal

Variable 2: La incidencia en la productividad de los trabajadores en la municipalidad provincial de Chumbivilcas

Sub variable 1: La ineficiente administración en la municipalidad provincial de Chumbivilcas

Sub variable 2: La productividad de las resoluciones administrativas

Indicadores

Según Rucoba (2019), los indicadores permiten medir aspectos concretos de las variables planteadas estas ayudan a la realización de las encuestas a fin que se obtenga respuestas que respondan a los objetivos de la investigación.

Es por ello que se han planteado como indicadores:

- Nivel de inestabilidad laboral de los funcionarios y servidores
- Grados de satisfacción de los administrados
- Nivel de productividad de los trabajadores municipales
- Taza de inseguridad y desorden en el municipio

CAPITULO III: MÉTODO, TÉCNICA E INSTRUMENTOS



3.1. Población y muestra

Según Palomino (2021), la población es aquel conjunto limitado o ilimitado de elementos, sujetos u objetos que permiten brindar información relevante al investigador, gracias a una muestra extraída de dicha población, la cual se desenvuelve en un espacio y tiempo determinado.

Para la presente investigación, se ha planteado como población a los administrados de la municipalidad provincial de Chumbivilcas, quienes serán los encargados de evaluar adecuadamente el trato, avance y productividad dentro de dicha institución pública.

Para Miranda (2022), la muestra es la selección aleatoria o intencional de un conjunto de elementos, sujetos, objetos o animales que presentan características comunes entre sí, permitiendo obtener información más específica para la investigación.

Se ha planteado como muestra para la presente investigación a 30 administrados de la Municipalidad Provincial de Chumbivilcas.

Para poder llegar a esa cantidad de personas que conformen la muestra se ha realizado la siguiente formula:

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

Z = 1.96 (con el 95% del nivel de confianza).

e = 0.05 (error de estimación).

N = 200 (tamaño de la población).

P = 0,5

Desarrollo:

$$\frac{1,96^2 \cdot 0,5(0,5)200}{0,025(200-1) + 1,96^2 \cdot 0,5 (0,5)} \quad \longrightarrow \quad \frac{3,8416 \cdot 0,25 \cdot 200}{0,025 (199) + 3,8416 \cdot 0,25}$$

$$\frac{192,08}{4,975 + 0,9604} \quad \longrightarrow \quad \frac{192,08}{5,9354} \quad \longrightarrow \quad 32,36$$

3.2. Enfoque y Diseño a utilizar en el estudio

Según Cerna (2019), el enfoque de investigación permite direccionar el estudio utilizando herramientas o elementos que faciliten la obtención de resultados desde un enfoque cuantitativo, cualitativo o mixto. La información obtenida será analizada de manera distinta, con el objetivo de llegar a conclusiones acertadas.

Para Tapia (2020), el enfoque cuantitativo busca el uso de herramientas estadísticas, un análisis más práctico y numérico de la información obtenida. No deja de lado el conocimiento recopilado, sino que, por el contrario, se basa en él para obtener resultados fidedignos.

En la presente investigación, se utilizó el enfoque el cuantitativo.

3.3. Técnica e instrumento de Recolección de Datos

Según Cárdenas (2019), la técnica de recolección de datos en una investigación busca interactuar con la información proporcionada por diversos sujetos, ya sean profesionales, trabajadores, técnicos, entre otros, así como por documentos que contienen información relevante. Por ello, la técnica a utilizar dependerá en gran medida del enfoque de la investigación, el cual puede ser cuantitativo, cualitativo o mixto.

Para Santos (2019), la encuesta es un tipo de técnica de recolección de datos que permite obtener información mediante preguntas estructuradas, elaboradas de acuerdo con los objetivos trazados en la investigación. Posteriormente, la información será analizada, interpretada y organizada, de manera que sea comprensible para los lectores.

En la presente investigación, se ha planteado la encuesta como técnica de recolección de datos.

Por otro lado, según Bardalez (2020), los instrumentos para recolectar información en una investigación varían según la técnica y enfoque utilizados, destacando entre los más importantes la guía de entrevista, la guía de análisis documental y el cuestionario, entre otros.

En la presente investigación, se ha utilizado la encuesta como instrumento de recolección de datos, la cual constó de 10 preguntas debidamente formuladas.

3.4. Ética de la Investigación

La presente investigación, al seguir las normas APA, séptima edición, así como las directrices establecidas por la universidad, ha permitido desarrollar un trabajo de calidad, que busca aportar conocimientos nuevos y relevantes a nuestra realidad actual, además de proponer alternativas de solución para mejorar las organizaciones y la gestión de las instituciones públicas.

Para ello, se ha utilizado el conocimiento de diversos autores, así como las respuestas de los encuestados, quienes han contribuido a la realización de la investigación, siempre siendo debidamente citados y con la honestidad que caracteriza a un investigador.

3.5. Procesamiento de Datos

Los datos recolectados a través de las encuestas realizadas han aportado significativamente a la investigación. La información fue ingresada en una base de datos en Excel, lo que permitió organizar los resultados en tablas y gráficos, facilitando así su interpretación de manera clara y didáctica para los lectores.

CAPITULO IV: PRESENTACIÓN Y ANÁLISIS DE LOS RESULTADOS



4.1. Presentación de Resultados

En el presente capítulo, se presentan los resultados de las encuestas realizadas a los encuestados. La información fue acumulada, seleccionada e interpretada, con el objetivo de elaborar las tablas y gráficos pertinentes.

TABLA N° 1

¿Está de acuerdo que en la municipalidad provincial de Chumbivilcas existe una mala gestión a nivel administrativo, económico y político?

		Frecuencia	Porcentaje %	Porcentaje Valido
Válidos	Totalmente en desacuerdo	0	0	0
	En desacuerdo	0	0	0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	13	13
	De acuerdo	8	27	27
	Totalmente de acuerdo	18	60	60
	Total		30	100

Interpretación:

El 60% de los encuestados están totalmente de acuerdo que en la municipalidad provincial de Chumbivilcas existe una mala gestión a nivel administrativo, económico y político, un 27% está de acuerdo, mientras que un 13% está ni de acuerdo ni en desacuerdo.

FIGURA N° 1

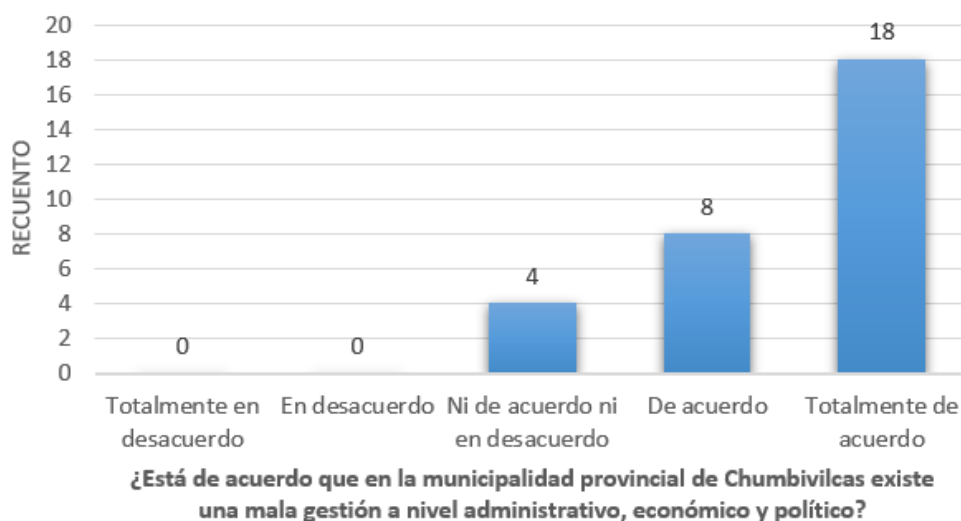


TABLA N° 2

¿Está de acuerdo que en la municipalidad provincial de Chumbivilcas se ofrece un mal servicio a los administrados?

		Frecuencia	Porcentaje %	Porcentaje Valido
Válidos	Totalmente en desacuerdo	0	0	0
	En desacuerdo	2	7	7
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	7	23	23
	De acuerdo	5	17	17
	Totalmente de acuerdo	16	53	53
	Total	30	100	100

Interpretación:

El 53% de los encuestados están totalmente de acuerdo que en la municipalidad provincial de Chumbivilcas se ofrece un mal servicio a los administrados, el 17% está de acuerdo, mientras que el 23% está ni de acuerdo ni en desacuerdo, por otro lado, el 7% está en desacuerdo.

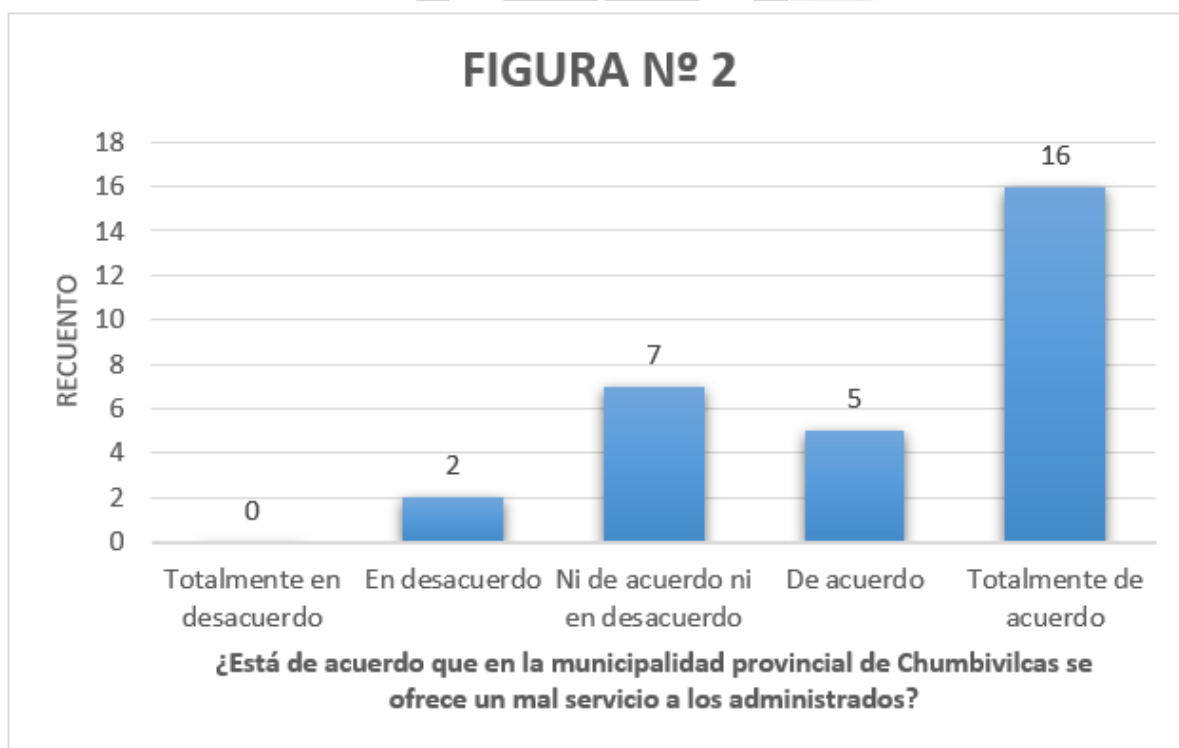


TABLA N° 3

¿Está de acuerdo que la productividad de los trabajadores de la municipalidad provincial de Chumbivilcas depende de un adecuado cambio administrativo y de gestión?

		Frecuencia	Porcentaje %	Porcentaje Valido
Válidos	Totalmente en desacuerdo	0	0	0
	En desacuerdo	0	0	0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0	0
	De acuerdo	10	33	33
	Totalmente de acuerdo	20	67	67
	Total		30	100

Interpretación:

El 67% de los encuestados señalan que la productividad de los trabajadores de la municipalidad provincial de Chumbivilcas depende de un adecuado cambio administrativo y de gestión, mientras que el 33% está de acuerdo.

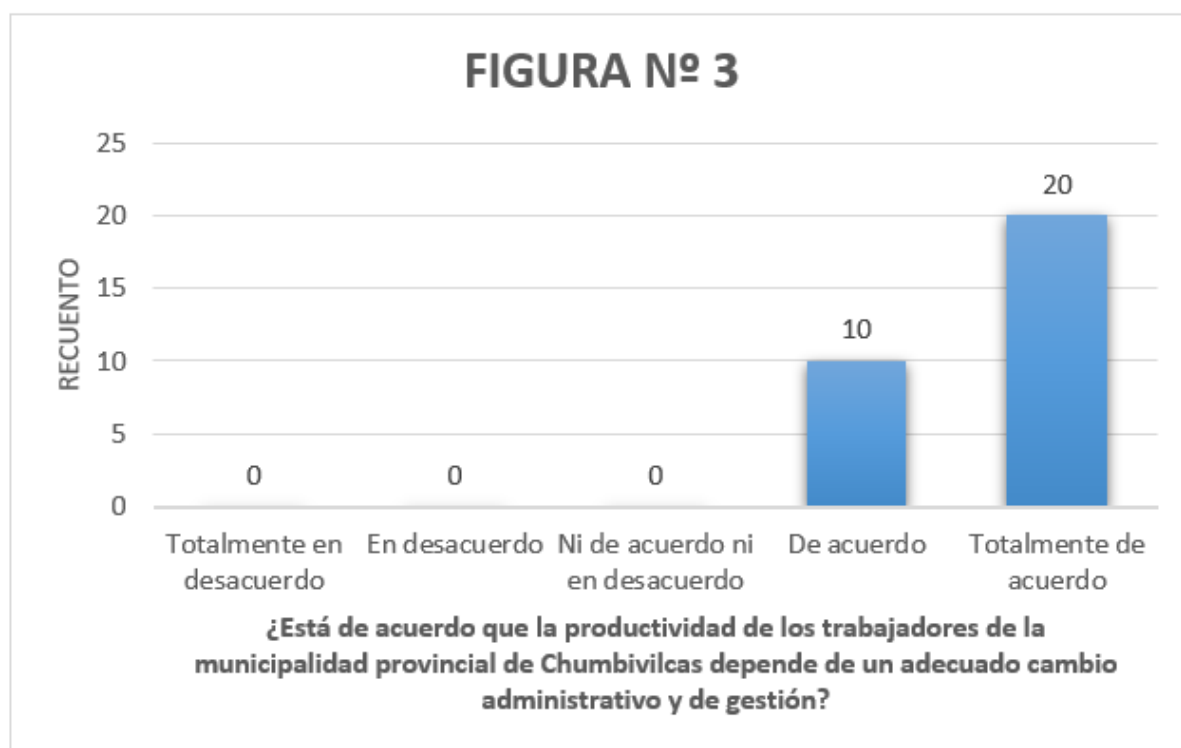


TABLA N° 4

¿Está de acuerdo que se despida a los funcionarios y servidores cuando se realicen un cambio de gestión en la municipalidad provincial de Chumbivilcas?

		Frecuencia	Porcentaje %	Porcentaje Valido
Válidos	Totalmente en desacuerdo	16	53	53
	En desacuerdo	6	20	20
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	3	10	10
	De acuerdo	3	10	10
	Totalmente de acuerdo	2	7	7
	Total	30	100	100

Interpretación:

El 53% de los encuestados están totalmente en desacuerdo que se despida a los funcionarios y servidores cuando se realicen un cambio de gestión en la municipalidad provincial de Chumbivilcas, el 20% esta en desacuerdo, mientras que el 10% está ni de acuerdo ni en desacuerdo, por otro lado, el 10% está de acuerdo mientras que un 7% está totalmente de acuerdo.

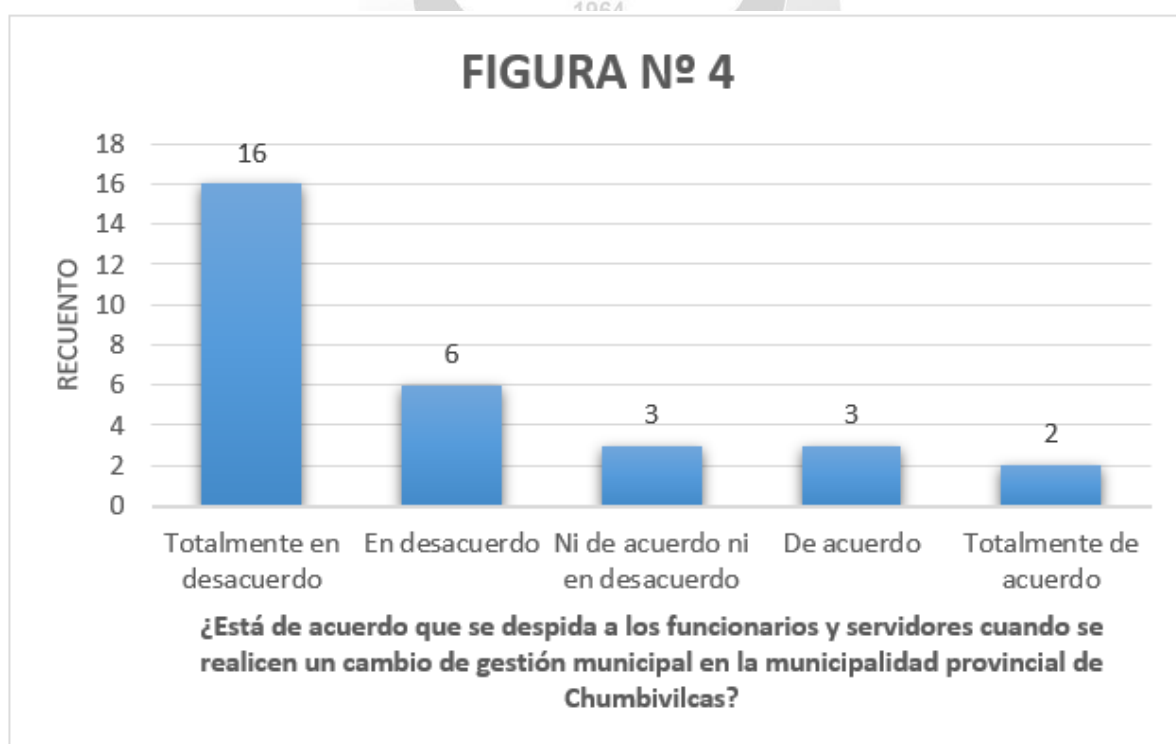


TABLA N° 5

¿Está de acuerdo que el alcalde o los regidores abusen de su autoridad para despedir a los trabajadores o servidores de la municipalidad provincial de Chumbivilcas?

		Frecuencia	Porcentaje %	Porcentaje Valido
Válidos	Totalmente en desacuerdo	25	83	83
	En desacuerdo	5	17	17
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0	0
	De acuerdo	0	0	0
	Totalmente de acuerdo	0	0	0
	Total		30	100

Interpretación:

El 83% de los encuestados están totalmente en desacuerdo que el alcalde o los regidores abusen de su autoridad para despedir a los trabajadores o servidores de la municipalidad provincial de Chumbivilcas, mientras que el 17% está en desacuerdo.

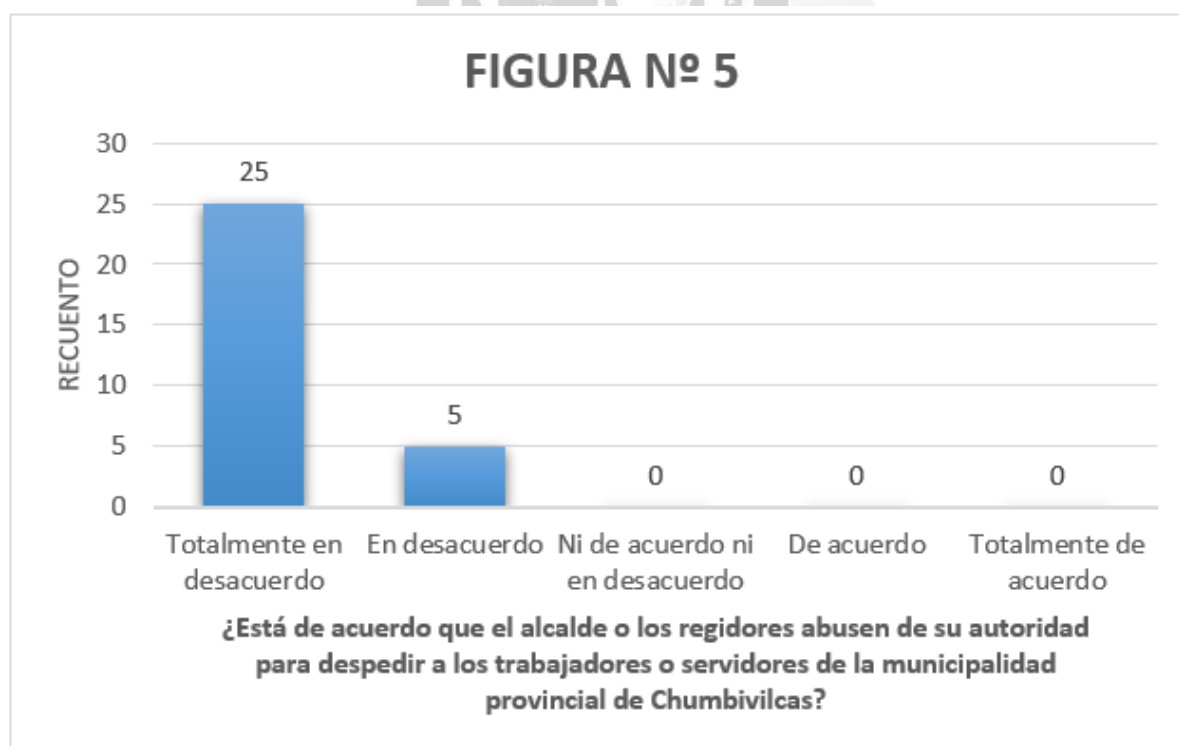


TABLA N° 6

¿Está de acuerdo que por falta de personal capacitado la municipalidad provincial de Chumbivilcas realiza una ineficiente labor en la realización de sus trámites, obras y ornato de la provincia?

		Frecuencia	Porcentaje %	Porcentaje Valido
Válidos	Totalmente en desacuerdo	0	0	0
	En desacuerdo	0	0	0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4	13	13
	De acuerdo	8	27	27
	Totalmente de acuerdo	18	60	60
	Total		30	100

Interpretación:

El 60% de los encuestados están totalmente de acuerdo que por falta de personal capacitado la municipalidad provincial de Chumbivilcas realiza una ineficiente labor en la realización de sus trámites, obras y ornato de la provincia, el 27% está de acuerdo, mientras que el 13% está ni de acuerdo ni en desacuerdo.

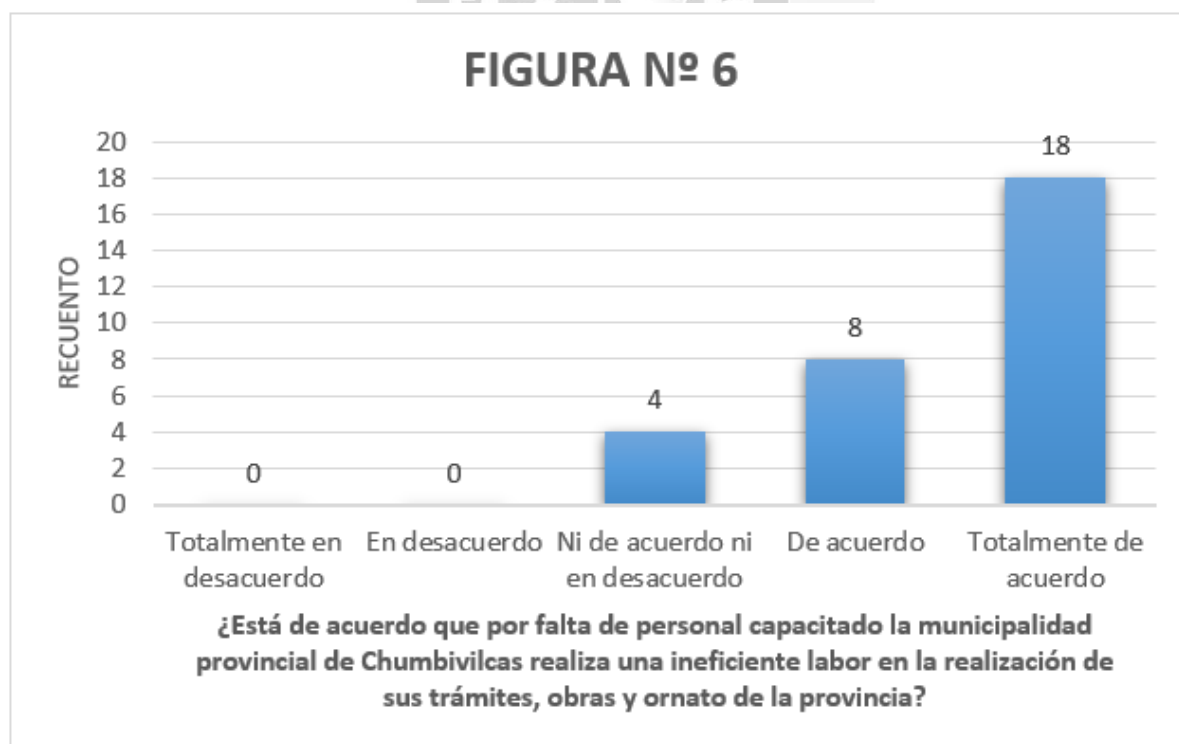


TABLA N° 7

¿Está de acuerdo que es perjudicial despedir de forma masiva a trabajadores de la municipalidad provincial de Chumbivilcas para contratar personal sin experiencia pero que son partidarios del partido político del alcalde o regidores?

		Frecuencia	Porcentaje %	Porcentaje Valido
Válidos	Totalmente en desacuerdo	0	0	0
	En desacuerdo	0	0	0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0	0
	De acuerdo	9	30	30
	Totalmente de acuerdo	21	70	70
	Total		30	100

Interpretación:

El 70% de los encuestados están totalmente de acuerdo que es perjudicial despedir de forma masiva a trabajadores de la municipalidad provincial de Chumbivilcas para contratar personal sin experiencia pero que son partidarios del partido político del alcalde o regidores, mientras que el 30% está de acuerdo.

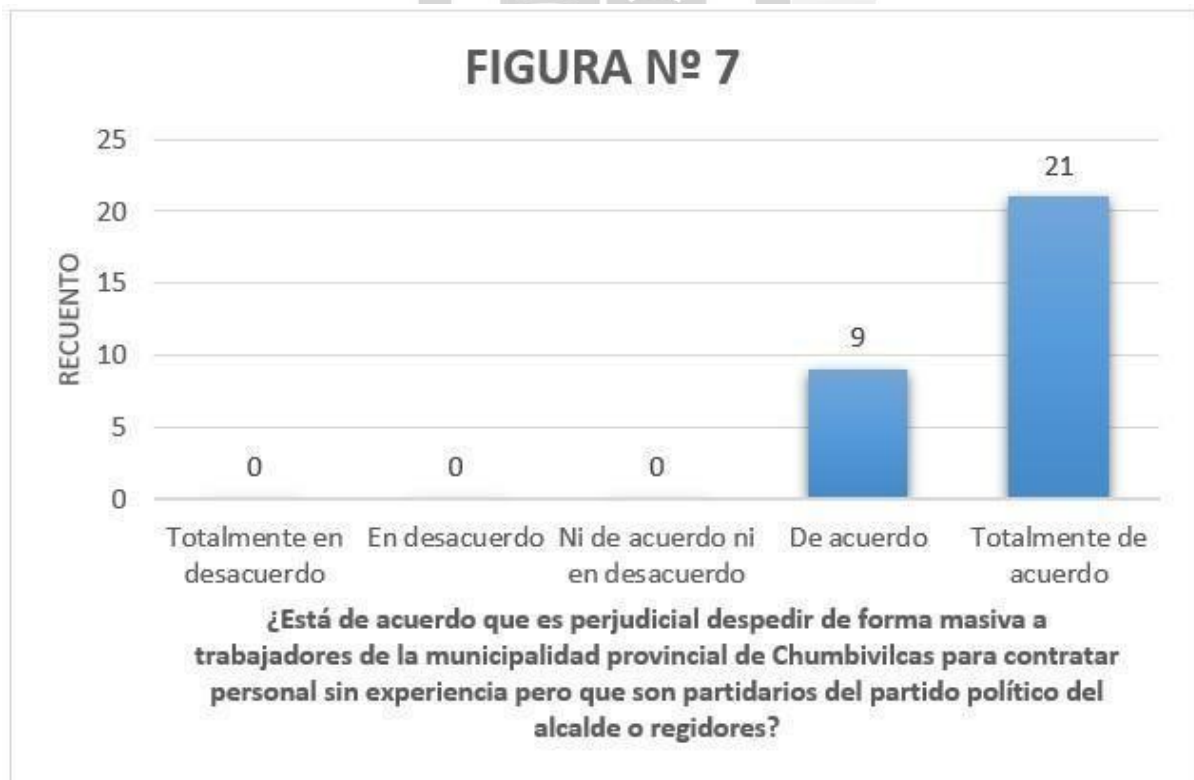


TABLA N° 8

¿Está de acuerdo que los cambios bruscos en la administración de la municipalidad provincial de Chumbivilcas causan retrasos en los tramites de los administrados?

		Frecuencia	Porcentaje %	Porcentaje Valido
Válidos	Totalmente en desacuerdo	0	0	0
	En desacuerdo	1	3	3
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	5	17	17
	De acuerdo	7	23	23
	Totalmente de acuerdo	17	57	57
	Total		30	100

Interpretación:

El 57% de los encuestados están totalmente de acuerdo que los cambios bruscos en la administración de la municipalidad provincial de Chumbivilcas causan retrasos en los tramites de los administrados, el 23% está de acuerdo, mientras que el 17% está ni de acuerdo ni en desacuerdo, y un 3% está en desacuerdo.

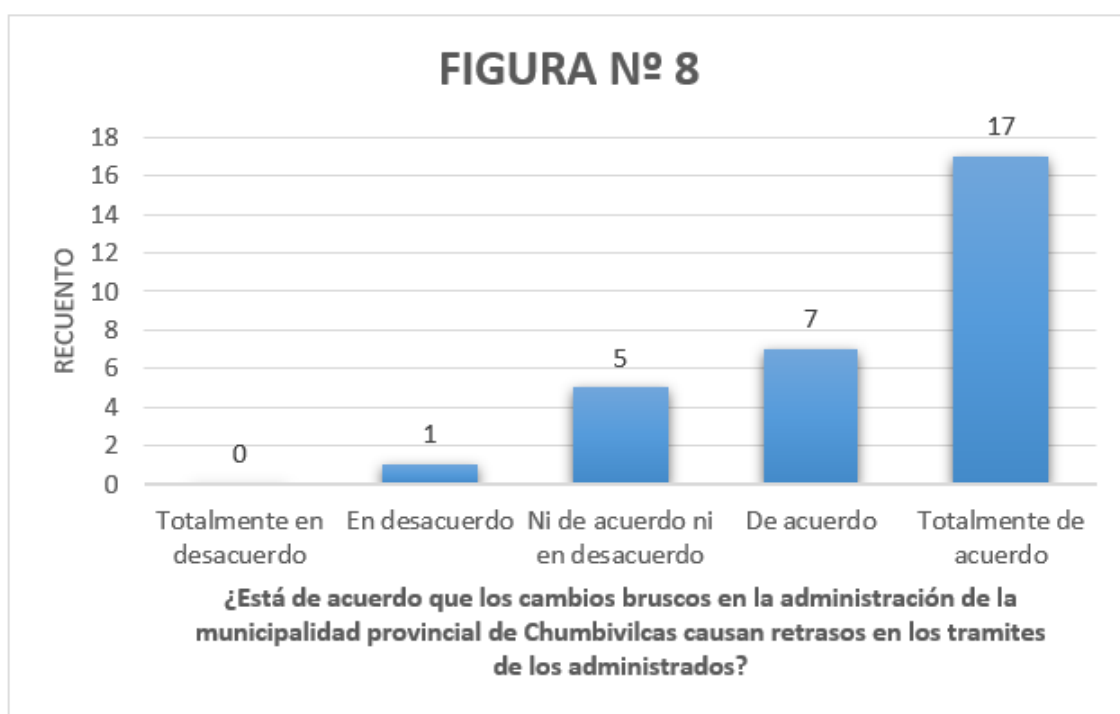


TABLA N° 9

¿Está de acuerdo que la municipalidad provincial de Chumbivilcas debe realizar una adecuada selección de personal a fin de tener trabajadores capacitados que puedan resolver los tramites?

		Frecuencia	Porcentaje %	Porcentaje Valido
Válidos	Totalmente en desacuerdo	0	0	0
	En desacuerdo	0	0	0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0	0
	De acuerdo	11	37	37
	Totalmente de acuerdo	19	63	63
	Total		30	100

Interpretación:

El 63% de los encuestados están totalmente de acuerdo que la municipalidad provincial de Chumbivilcas debe realizar una adecuada selección de personal a fin de tener trabajadores capacitados que puedan resolver los tramites, mientras que el 37% de los encuestados están de acuerdo

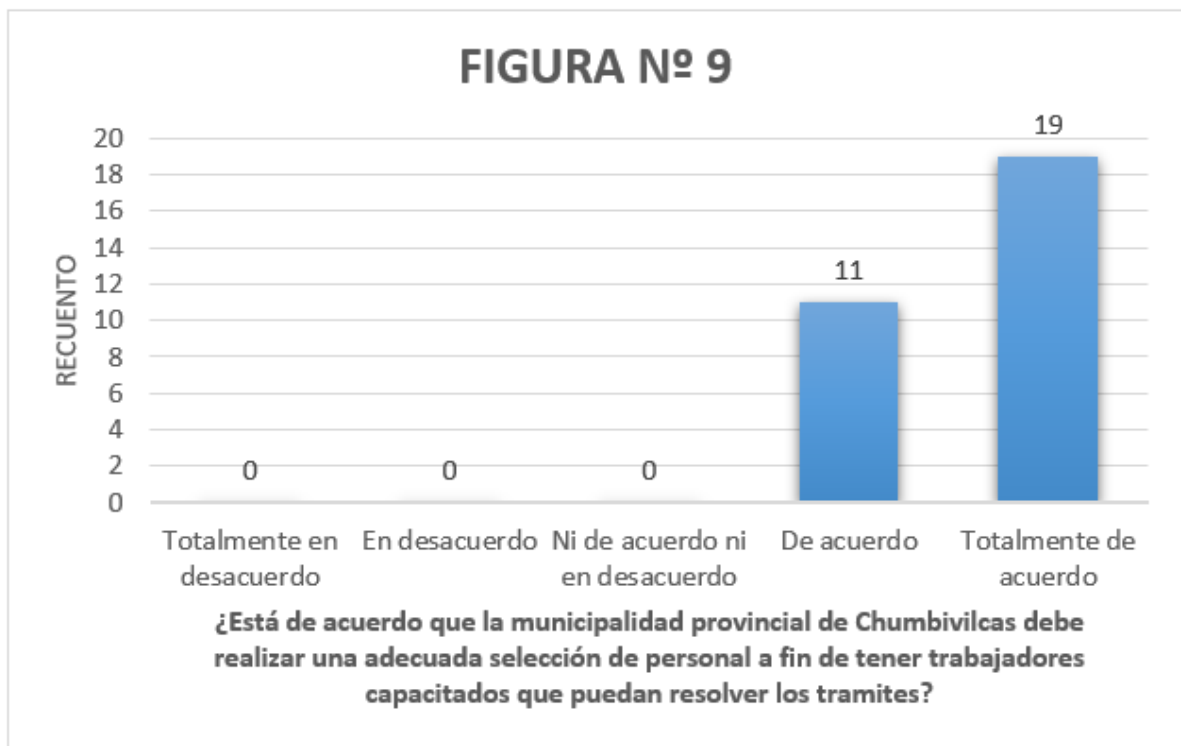


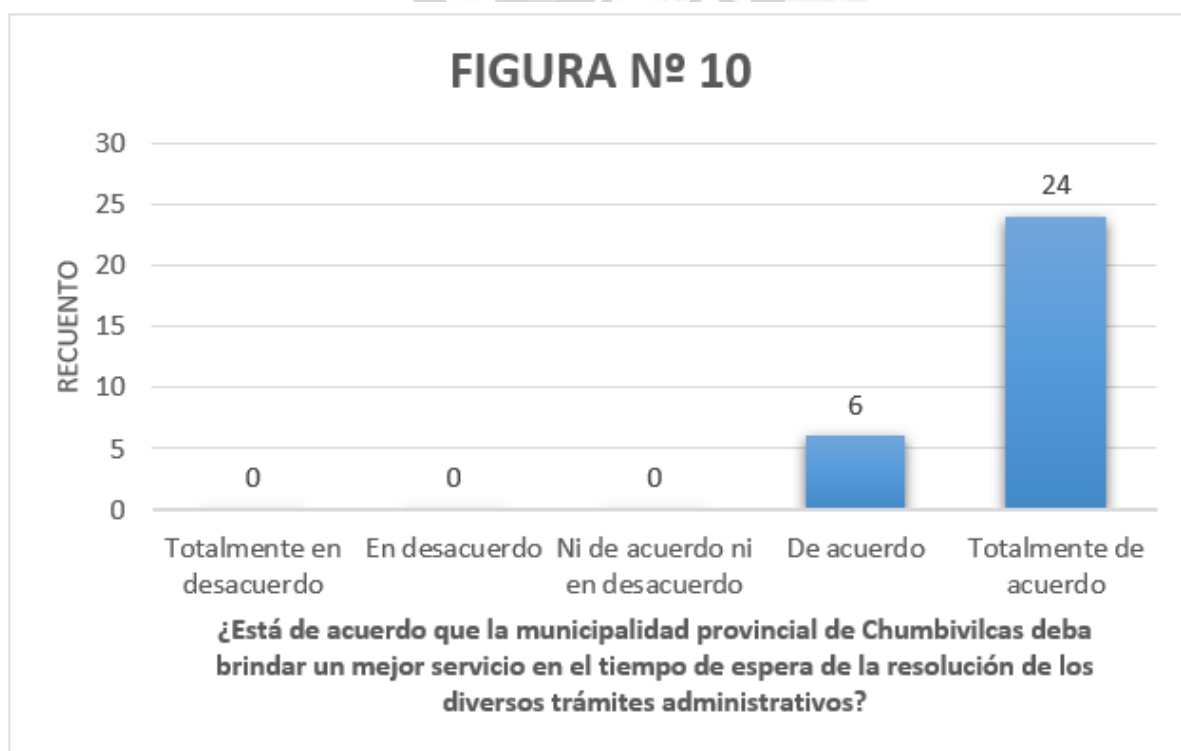
TABLA N° 10

¿Está de acuerdo que la municipalidad provincial de Chumbivilcas deba brindar un mejor servicio en el tiempo de espera de la resolución de los diversos trámites administrativos?

		Frecuencia	Porcentaje %	Porcentaje Valido
Válidos	Totalmente en desacuerdo	0	0	0
	En desacuerdo	0	0	0
	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	0	0	0
	De acuerdo	6	20	20
	Totalmente de acuerdo	24	80	80
	Total		30	100

Interpretación:

El 80% de los encuestados están totalmente de acuerdo que la municipalidad provincial de Chumbivilcas deba brindar un mejor servicio en el tiempo de espera de la resolución de los diversos trámites administrativos, mientras que el 20% esta de acuerdo.



4.2. Contrastación de Hipótesis

Hipótesis principal: Existe una relación directa entre los cambios en la administración municipal y su incidencia en la productividad de los trabajadores en la municipalidad provincial de Chumbivilcas, 2024

Es evidente que, con la información recolectada de diversos autores, así como de los encuestados, se puede establecer una relación directa y existente entre los cambios en la administración municipal, que muchas veces son bruscos y sin sentido. Estos cambios provocan despidos inopinados de trabajadores, sin medir la carga laboral existente, los pendientes, los proyectos por aprobarse y otros aspectos administrativos, todo por capricho de los regidores o del alcalde. Esta situación, claramente, repercute alarmantemente en la productividad de los trabajadores, ya que, al no contar con un gerente, subgerente o jefe de área, no existen lineamientos fijos sobre los trabajos a realizar, pues el trabajador público no toma decisiones, sino que las reciben de sus jefes inmediatos. Esto disminuye la productividad en la gestión de casos, trámites y mejoras en la provincia, situación que no se puede ni se debe permitir. Los índices más altos de afectación ocurren cuando se realizan cambios de gestión o cuando los alcaldes se encuentran en licencia o son vacados de sus funciones, generando un descontento en la población, que únicamente desea respuestas rápidas y eficientes para sus pedidos, trámites y demás solicitudes.

Hipótesis específica 1: Existe una relación directa entre el despido de funcionarios y servidores por cambio de gestión y la ineficiente administración en la municipalidad provincial de Chumbivilcas

El despido de funcionarios o servidores de forma intempestiva siempre perjudicará a una institución pública, especialmente cuando se trata de una municipalidad provincial, la cual diariamente recibe decenas de trámites que deben ser resueltos oportunamente. Sin embargo, debido a los despidos masivos o el recorte de personal, los trabajadores restantes se ven sobrecargados con labores innecesarias que podrían haberse evitado. Lo peor de todo es que, en muchos casos, no hay alguien que dirija o lidere la institución de manera eficiente. Además, cuando se contrata a nuevos funcionarios o servidores, lamentablemente no cuentan con la experiencia necesaria para ocupar el cargo, lo que los obliga a aprender el sistema de administración desde cero. Esto provoca que la gestión se vuelva ineficiente y lenta, generando un prolongado período de acumulación de quejas, denuncias y demandas en contra de la municipalidad. Los administrados, al no recibir una gestión eficiente, expresan su descontento ante la pésima administración municipal, lo cual afecta la imagen del municipio y pone en riesgo su credibilidad y funcionalidad.

Hipótesis específica 2: Existe una relación directa entre una adecuada selección de personal y su incidencia en la productividad de las resoluciones administrativas

Un punto clave es el personal con el que trabaja la Municipalidad Provincial de Chumbivilcas, y en caso de despidos o recortes de personal, las personas que ingresen a prestar servicios deben ser mejores que quienes fueron cesados o despedidos. No deben ser personas sin una profesión o sin conocimientos básicos sobre la gestión municipal, ya que una correcta selección de personal permitiría una productividad adecuada en todos los ámbitos de trabajo y en todas las áreas. Esto aplica desde Mesa de Partes, en la recepción de documentos y su derivación a las

áreas pertinentes, hasta cada una de las áreas y los resolutores, quienes, al recibir los expedientes administrativos, deben poseer el conocimiento adecuado para emitir resoluciones en el menor tiempo posible, permitiendo así que los administrados tengan un mayor grado de satisfacción, gracias a una correcta administración de los recursos de la municipalidad.

4.3. Discusión de Resultados

Después de haber acumulado información de diversos autores, así como de los diferentes encuestados se han podido dar respuesta a los objetivos planteados en la investigación

Objetivo General: Determinar la relación existente entre los cambios en la administración municipal y su incidencia en la productividad de los trabajadores en la municipalidad provincial de Chumbivilcas, 2024.

1. ¿Está de acuerdo que en la municipalidad provincial de Chumbivilcas existe una mala gestión a nivel administrativo, económico y político?

Para Angulo (2021), cada gerente o subgerente que se encuentre dentro de un municipio debe realizar sus acciones de forma adecuada y supervisar a todos sus trabajadores, garantizando que ellos también desempeñen sus actividades correctamente. No debe escaparse ningún indicio de desobediencia o ineficiencia en el trabajo, ya que esto repercutiría directamente en los intereses de la comuna. Un mal acto o una mala gestión solo traerían consecuencias perjudiciales para todos dentro de la municipalidad, asimismo para Miranda (2022), un aspecto importante que

se pasa por alto en los diferentes municipios es la falta de criterio y mejora en las gestiones que realizan. Aunque cada gestión que ingresa tenga lineamientos y objetivos diferenciados, las acciones que ejecutan siguen siendo las mismas, afectando la productividad y el desarrollo continuo de la institución. Aquí es donde muchas municipalidades fallan, ya que siguen un modelo anticuado que les impide salir de su zona de confort y realizar cambios importantes en la administración, siendo esto contrastado con el 60% de los encuestados que están totalmente de acuerdo que en la municipalidad provincial de Chumbivilcas existe una mala gestión a nivel administrativo, económico y político, un 27% está de acuerdo, mientras que un 13% está ni de acuerdo ni en desacuerdo.

2. ¿Está de acuerdo que en la municipalidad provincial de Chumbivilcas se ofrece un mal servicio a los administrados?

Para Amaya (2019), cuando un ciudadano acude a una municipalidad, espera recibir una atención rápida, eficiente y de calidad. Sin embargo, se enfrenta a una sorpresa amarga, ya que existen procesos burocráticos excesivos, pagos elevados para realizar trámites y requisitos imposibles de cumplir. Esto evidencia que la municipalidad mantiene una mala gestión, sumado a la pésima atención que los trabajadores brindan al ciudadano promedio, ya sea por falta de información, mal trato o derivaciones erróneas que prolongan innecesariamente los trámites, además Para Marín (2022), los gobiernos locales poseen una estructura organizacional conformada por funcionarios, servidores y locadores, quienes buscan prestar sus servicios de forma eficiente, siguiendo los lineamientos de gestión de la institución. Sin embargo, la sobrecarga laboral, el mal manejo de trámites, la demora en las resoluciones y las acciones negligentes de algunos trabajadores provocan que la municipalidad pierda

prestigio y legitimidad ante los ciudadanos, quienes dejan de confiar en el trabajo realizado. Esto ocurre porque, aunque se tengan buenas intenciones, ciertos servidores generan un impacto negativo en la administración pública, siendo esto contrastado con el 53% de los encuestados que están totalmente de acuerdo que en la municipalidad provincial de Chumbivilcas se ofrece un mal servicio a los administrados, el 17% está de acuerdo, mientras que el 23% está ni de acuerdo ni en desacuerdo, por otro lado, el 7% está en desacuerdo.

3. ¿Está de acuerdo que la productividad de los trabajadores de la municipalidad provincial de Chumbivilcas depende de un adecuado cambio administrativo y de gestión?

Para Miranda (2022), un aspecto importante que se pasa por alto en los diferentes municipios es la falta de criterio y mejora en las gestiones que realizan. Aunque cada gestión que ingresa tenga lineamientos y objetivos diferenciados, las acciones que ejecutan siguen siendo las mismas, afectando la productividad y el desarrollo continuo de la institución. Aquí es donde muchas municipalidades fallan, ya que siguen un modelo anticuado que les impide salir de su zona de confort y realizar cambios importantes en la administración, por otro lado, para Silvera (2023), las municipalidades provinciales o distritales, se ha normalizado una mala praxis administrativa, que provoca un retroceso calculado de tres meses en las funciones, servicios y proyectos municipales. Esto ocurre cuando un nuevo alcalde asume el cargo y despide masivamente a los trabajadores no estables, para reemplazarlos con nuevos empleados, supuestamente más capacitados. Sin embargo, la realidad es diferente, ya que estos nuevos trabajadores no poseen la experiencia necesaria, lo que retrasa la productividad del municipio, genera pérdida de tiempo valioso y provoca

un fuerte descontento en la población, es así que el 67% de los encuestados señalan que la productividad de los trabajadores de la municipalidad provincial de Chumbivilcas depende de un adecuado cambio administrativo y de gestión, mientras que el 33% está de acuerdo.

Objetivo específico 1: Establecer la relación existente entre el despido de funcionarios y servidores por cambio de gestión y la ineficiente administración en la municipalidad provincial de Chumbivilcas.

4. ¿Está de acuerdo que se despidan a los funcionarios y servidores cuando se realicen un cambio de gestión en la municipalidad provincial de Chumbivilcas?

Según Baca (2024), cada cambio de gestión en una municipalidad significa recorte de personal, presupuesto, retraso en los trámites e incertidumbre sobre qué hacer, ya que las modificaciones que se implementan dependen de los objetivos del nuevo alcalde, sus regidores y los trabajadores que ingresan a los diferentes puestos de confianza. Esto ocasiona que los funcionarios anteriores, quienes estuvieron por cuatro años en sus cargos, sean expectorados a pesar de haber prestado sus servicios a la municipalidad. Estos cambios bruscos generan un letargo en la administración pública, siendo los administrados los más perjudicados, asimismo Según Melgarejo (2022), no se puede evitar que exista una mala praxis en el cambio de gestión municipal, ya que se busca incorporar personas afines a la administración en curso, las cuales, en muchos casos, carecen de experiencia y conocimiento para ocupar un puesto en una institución pública. Además, estos funcionarios no ingresan por concurso, sino por contratos de locación de servicios, los cuales serán desconocidos por la nueva gestión que entre en cuatro años, repitiéndose este ciclo

una y otra vez, conforme cambian los alcaldes. Este acto es permitido y normalizado por la administración pública, lo que genera la percepción de que se anteponen intereses personales a los de los administrados, es por ello que el 53% de los encuestados están totalmente en desacuerdo que se despida a los funcionarios y servidores cuando se realicen un cambio de gestión en la municipalidad provincial de Chumbivilcas, el 20% está en desacuerdo, mientras que el 10% está ni de acuerdo ni en desacuerdo, por otro lado, el 10% está de acuerdo mientras que un 7% está totalmente de acuerdo.

5. ¿Está de acuerdo que el alcalde o los regidores abusen de su autoridad para despedir a los trabajadores o servidores de la municipalidad provincial de Chumbivilcas?

Para Ramírez (2021), en una municipalidad, se pueden implementar cambios positivos, pero estos se miden por el grado de satisfacción de los vecinos del distrito o de los administrados, quienes reciben directamente los beneficios de la institución y son los únicos que pueden evaluarla. Por ello, los trabajadores, servidores y funcionarios deben buscar siempre el mejor trato y servicio para los ciudadanos, en todas las áreas, comenzando por trámite documentario y finalizando en la alcaldía. El alcalde no solo es la máxima autoridad de un gobierno local, sino también el responsable de liderar la gestión municipal, debiendo ser un ejemplo para los pobladores del distrito, siendo esto contrastado por Apaza (2022), en las municipalidades, los cambios drásticos ocurren cuando un nuevo alcalde asume sus funciones, pues se procede a despedir de forma masiva a todos los locadores de servicios del municipio e ingresa personal nuevo e inexperto, que intenta aprender desde cero, apoyándose en los trabajadores estables de la municipalidad. Como

consecuencia, el servicio a los ciudadanos se ve afectado, los trámites se retrasan y las obras quedan paralizadas por un tiempo prolongado, hasta que los nuevos servidores se encuentren aptos para desempeñar sus labores, es por ello que el 83% de los encuestados están totalmente en desacuerdo que el alcalde o los regidores abusen de su autoridad para despedir a los trabajadores o servidores de la municipalidad provincial de Chumbivilcas, mientras que el 17% está en desacuerdo.

6. ¿Está de acuerdo que por falta de personal capacitado la municipalidad provincial de Chumbivilcas realiza una ineficiente labor en la realización de sus trámites, obras y ornato de la provincia?

Según Rengifo (2022), las malas conductas en la administración pública son más fáciles de replicar, y un trabajador que actúa de manera negligente enseña a otros a hacer lo mismo. Aunque cumplen con su trabajo, lo hacen sin proactividad, con plazos ajustados, sin buscar mejoras ni optimizar tiempos o incrementar la productividad institucional. Si bien no es un aspecto totalmente negativo, es un punto importante a analizar, ya que impide que la institución pueda seguir creciendo y evolucionando, manteniéndose en una zona de confort de la que los trabajadores no desean salir, asimismo Para Silva (2021), los trabajadores ineficientes deben ser removidos de cualquier empresa o institución pública, ya que sus errores y negligencias generan pérdidas considerables, difíciles de recuperar. Lo más grave es que estos actos no son perceptibles hasta que se interpone una queja, denuncia o demanda contra la entidad, lo que afecta directamente al alcalde, quien muchas veces desconoce el desempeño de sus trabajadores, generando un mal manejo del personal, falta de liderazgo y control, y una deficiente gestión para resolver problemas administrativos, es por ello que el 60% de los encuestados están totalmente de

acuerdo que por falta de personal capacitado la municipalidad provincial de Chumbivilcas realiza una ineficiente labor en la realización de sus trámites, obras y ornato de la provincia, el 27% está de acuerdo, mientras que el 13% está ni de acuerdo ni en desacuerdo.

Objetivo específico 2: Determinar la relación existente entre una adecuada selección de personal y su incidencia en la productividad de las resoluciones administrativas.

7. ¿Está de acuerdo que es perjudicial despedir de forma masiva a trabajadores de la municipalidad provincial de Chumbivilcas para contratar personal sin experiencia pero que son partidarios del partido político del alcalde o regidores?

Según Sánchez (2022), uno de los problemas que afecta recurrentemente la administración de los municipios son los despidos masivos que ocurren con cada cambio de gestión. Cuando un nuevo alcalde asume el cargo, también lo hacen sus seguidores y partidarios que lo apoyaron en campaña, mientras que los locadores de servicios no renuevan contrato, permitiendo que estas plazas sean ocupadas por nuevo personal, muchas veces sin experiencia ni preparación adecuada. Esto obliga a realizar capacitaciones intensivas, que consumen tiempo y recursos y provocan retrasos en trámites, afectando la productividad de los servidores municipales, por otro lado, para Quito (2023), existe una mala praxis que aún hoy se realiza en todas las municipalidades locales y regionales del país: la promesa de trabajo en la municipalidad a quienes apoyan en campañas políticas. Estas promesas se cumplen cuando el alcalde electo asume el cargo, y con ello, todos los trabajadores que prometió ingresar, despidiendo a los servidores anteriores. Esta acción es maliciosa

y perjudicial, afectando los derechos laborales de los trabajadores y normalizando procesos de demanda por desnaturalización de contratos, lo que genera más pérdidas económicas para el Estado, es así que el 70% de los encuestados están totalmente de acuerdo que es perjudicial despedir de forma masiva a trabajadores de la municipalidad provincial de Chumbivilcas para contratar personal sin experiencia pero que son partidarios del partido político del alcalde o regidores, mientras que el 30% está de acuerdo.

8. ¿Está de acuerdo que los cambios bruscos en la administración de la municipalidad provincial de Chumbivilcas causan retrasos en los tramites de los administrados?

Para Alva (2023), una institución pública se encuentra estructurada en diferentes áreas u oficinas, que se rigen por su organigrama institucional. Asimismo, posee un reglamento aprobado mediante una resolución gerencial o ordenanza, por lo que cada trabajador, funcionario o servidor debe prestar sus servicios conforme a lo estipulado por la norma. Su objetivo es garantizar la productividad en los servicios prestados y la mejor atención posible a los administrados, evitando retrasos innecesarios o afectaciones a sus derechos. Las instituciones públicas no buscan lucrar ni obtener un beneficio personal, sino brindar un servicio de calidad a los ciudadanos, asimismo para Jayta (2024), en las municipalidades, es hora de aplicar una metodología adecuada que permita mejorar las diferentes áreas de la institución, evitando contratiempos en la atención de los trámites y en la atención de los ciudadanos. Sobre todo, se debe garantizar que ningún derecho sea afectado y que no exista abuso de autoridad por parte de ciertos funcionarios que intentan desconocer los derechos de los ciudadanos, es por ello que el 57% de los

encuestados están totalmente de acuerdo que los cambios bruscos en la administración de la municipalidad provincial de Chumbivilcas causan retrasos en los tramites de los administrados, el 23% está de acuerdo, mientras que el 17% está ni de acuerdo ni en desacuerdo, y un 3% está en desacuerdo.

9. ¿Está de acuerdo que la municipalidad provincial de Chumbivilcas debe realizar una adecuada selección de personal a fin de tener trabajadores capacitados que puedan resolver los tramites?

Según Calcina (2022), el área de recursos humanos de las diferentes municipalidades debe contratar personal idóneo, asegurando que las acciones de selección de personal sean correctas, permitiendo contratar servidores capacitados para puestos específicos. Esto evita la contratación de trabajadores poco proactivos, que perjudican la gestión de trámites, archivo y otras áreas que requieren mayor atención, asimismo Para Peña (2022), el trabajador municipal debe ser proactivo, empático y capaz de trabajar en equipo, además de estar debidamente calificado o con experiencia adecuada para realizar sus funciones correctamente. También debe conocer la organización interna de la municipalidad, la elaboración de solicitudes, memorandos e informes, así como tener un manejo adecuado de ofimática, lo que le permitirá realizar sus actividades de manera eficiente y sin inconvenientes, es por ello que el 63% de los encuestados están totalmente de acuerdo que la municipalidad provincial de Chumbivilcas debe realizar una adecuada selección de personal a fin de tener trabajadores capacitados que puedan resolver los tramites, mientras que el 37% de los encuestados están de acuerdo

10. ¿Está de acuerdo que la municipalidad provincial de Chumbivilcas deba brindar un mejor servicio en el tiempo de espera de la resolución de los diversos trámites administrativos?

Para Farro (2020), es indispensable que, en una institución pública como una municipalidad provincial, se mantengan criterios adecuados en la administración del personal, presupuesto y acciones en beneficio de los administrados. Por ello, el personal contratado debe ser idóneo, preferiblemente profesionales capaces de liderar y desempeñar un trabajo eficiente. Aunque algunos puedan no tener experiencia en gestión municipal, la capacitación constante y la práctica permitirán su adaptación y desempeño en los cargos asignados, asimismo Según Calle (2024), no se debe minimizar la resolución o atención de los diversos trámites administrativos, proyectos o quejas de los administrados, ya que la municipalidad tiene injerencia directa y, por la autoridad que posee, debe ofrecer soluciones rápidas y eficientes, evitando complicaciones mayores, es por ello que el 80% de los encuestados están totalmente de acuerdo que la municipalidad provincial de Chumbivilcas deba brindar un mejor servicio en el tiempo de espera de la resolución de los diversos trámites administrativos, mientras que el 20% está de acuerdo.

Conclusión y Recomendaciones



5.1. Conclusiones

- Existe una relación directa entre los cambios en la administración municipal y su incidencia en la productividad de los trabajadores en la Municipalidad Provincial de Chumbivilcas, 2024, ya que todo cambio realizado dentro de la institución pública debe ser evaluado desde la conveniencia institucional y no desde los intereses personales de los altos funcionarios, pues los beneficiados o perjudicados por las decisiones tomadas son los ciudadanos.
- Existe una relación directa entre el despido de funcionarios y servidores por cambio de gestión y la ineficiente administración en la Municipalidad Provincial de Chumbivilcas, ya que, en una institución pública donde el trabajo es constante y con miras al crecimiento debido a los diversos trámites, despedir a un funcionario o servidor de manera injustificada generaría problemas en los servicios que brinda la municipalidad, teniendo como únicos perjudicados a los ciudadanos.
- Existe una relación directa entre la adecuada selección de personal y su incidencia en la productividad de las resoluciones administrativas, ya que un personal idóneo, capacitado, con conocimiento y proactividad permitiría que el municipio tenga mejores resultados en sus labores, tales como la emisión de resoluciones, ejecución de proyectos y atención al público, facilitando así un crecimiento considerable y un mejor manejo de la administración.

5.2. Recomendaciones

- Se recomienda al alcalde y regidores de la Municipalidad Provincial de Chumbivilcas realizar sus labores con entereza, convicción y buena voluntad de servicio, a fin de que las decisiones tomadas no repercutan negativamente en la municipalidad y que todos los administrados reciban la atención que merecen.
- Se recomienda a los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Chumbivilcas continuar preparándose, buscar mayor conocimiento en gestión e intentar mejorar las actividades internas del municipio, con el propósito de que la sociedad en general se sienta satisfecha con las labores realizadas.
- Se recomienda a los estudiantes de esta hermosa carrera seguir investigando los problemas que surgen en las diferentes instituciones públicas, los cuales repercuten en la sociedad, ya que una mala gestión o administración de estas instituciones perjudica directamente al ciudadano peruano.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Alva Estacio, C. Y. (2023). Gobierno electrónico y administración municipal de un municipio de la provincia de Canta 2022-2023. DOI: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/122364>
- Alvarado Onofre, R. L. (2021). Gestión administrativa y calidad del servicio en el registro municipal de la propiedad de Quevedo, 2020. DOI: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/88469>
- Amaya Panta, L. A. (2019). Programa de medidas de rápido impacto I: Caso Empresa Municipal de Agua Potable y Alcantarillado Cañete S.A., 2018. DOI: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/36969>
- Angamarca Izquierdo, K. H. (2022). Gestión municipal y el comercio informal en el área urbana en un gobierno autónomo descentralizado municipal Los Ríos 2022. DOI: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/94164>
- Angulo Quiroz, M. Y. (2021). Participación ciudadana y la gestión municipal en el distrito de Ventanilla, 2020. DOI: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/84810>
- Apaza Pacheco, V. (2022). Gobierno electrónico en los servicios públicos y la gobernabilidad en una institución municipal, Ayacucho 2021. DOI: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/83159>

Ayala Andia, D. A., & Blanco Sotomayor, R. A. (2021). Gestión municipal y calidad de servicio público, en una municipalidad distrital, 2021. DOI: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/87058>

Baca Cisneros, P. S. (2024). Análisis de la gestión del cambio en una Caja Municipal y su relación con el clima laboral. DOI: <https://hdl.handle.net/11042/7078>

Bardalez García, L. (2020). Arquitectura de recolección de datos para mejorar la disponibilidad de maquinaria pesada en minas de tajo abierto. DOI: <http://hdl.handle.net/20.500.14076/21654>

Barrios Layme, C., & Gonzales Vargas, J. C. (2022). Tributo municipal y gestión presupuestal de la Municipalidad Provincial de Abancay 2021. DOI: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/88583>

Bernal-Castañeda, J y Enríquez-Quenguán, R. (2019). Guía para la estructuración de proyectos con base en las metodologías del Pmbok y Mga en los procesos de contratación de obras públicas por modalidad de mínima cuantía en la Alcaldía municipal de Fusagasugá. DOI: <https://hdl.handle.net/10983/24087>

Calcina Arpi, Y. C., & Mamani Zapana, B. V. (2022). La administración tributaria municipal y la recaudación del impuesto predial de la Municipalidad Distrital de Crucero, periodo 2022. DOI: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/107239>

Calle García, A. J., & Toro Chancay, J. Y. (2024). ADMINISTRACIÓN Y CONTROL DE BIENES DEL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO

MUNICIPAL

PAJÁN.

DOI:

<http://revistas.uap.edu.pe/ojs/index.php/CYD/article/view/2741>

Cárdenas Ayala, A. (2019). Instrumentos de recolección de datos a través de los estadígrafos de deformación y apuntamiento. DOI:

<http://revistas.uncp.edu.pe/index.php/horizontedelaciencia/article/view/183>

Castillo Mostacero, W. E. (2022). Gestión municipal y el desarrollo sostenible en la Municipalidad distrital de Yonán - 2021. DOI:

<https://hdl.handle.net/20.500.12692/85280>

Cerna Rios, V. A. (2019). habilidades sociales – desarrollo – enfoque cuantitativo – observación. DOI: <https://hdl.handle.net/20.500.13032/15465>

Chacón Alatrística, J. (2020). Diseño organizacional y gestión de recursos humanos del Hospital Municipal Los Olivos, 2020. DOI:

<https://hdl.handle.net/20.500.12692/51633>

Contreras Robles, W. M. (2021). Gobierno electrónico y participación ciudadana en la Municipalidad Distrital de Balsapuerto, Alto Amazonas – 2021. DOI:

<https://hdl.handle.net/20.500.12692/77840>

Cordova Boza, E. D., & Gutierrez Quispe, R. A. (2024). Actitud al cambio organizacional y compromiso organizacional en la Caja Municipal de Ahorro y Crédito Cusco - agencia Camaná, 2021. DOI:

<https://hdl.handle.net/20.500.12773/19727>

Cornejo Quispe, O. J. (2020). Programa de Incentivos y administración municipal en el distrito de Chincha Baja, 2019. DOI: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/46607>

Cuba Jimenez, W. F. (2022). Lineamientos estratégicos y la gestión municipal de los regidores de la Municipalidad distrital de Huanchaco, 2021. DOI: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/89337>

Eulufi Muñoz, N. y Torres Valenzuela, M. (2023). Revisión de la política presupuestaria municipal desde el análisis económico del derecho. DOI: <https://repositorio.uchile.cl/handle/2250/193544>

Farro Seclen, G. E. (2020). La gestión tributaria municipal: Alcances y limitaciones. DOI: <http://hdl.handle.net/20.500.12423/3844>

Fasanando Trigos, M. M., & Pisco Garcia, E. J. (2021). Recaudación municipal y resultados económicos del Servicio de Administración Tributaria de Tarapoto 2020. DOI: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/77518>

Flores Risco, K. Y. (2023). Administración municipal y presupuesto por resultados en la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, 2022. DOI: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/105541>

Galán Pazo, L. D. C. (2022). Gestión municipal y la formalización de posesiones informales en los hogares del Asentamiento Humano Pesquero Avanza,

Pachacútec, Ventanilla, Callao, año 2021. DOI:
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/81903>

Gallo Esteves, M. J. (2019). La administración del impuesto vehicular y los conflictos de competencia municipal. DOI: <https://hdl.handle.net/20.500.12759/5307>

Guerra Cordova, J. (2022). Gestión municipal y la sostenibilidad de los servicios de saneamiento en los centros poblados rurales del distrito de Moyobamba-2022. DOI: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/95088>

Guillermo Lava, D. E., & Peralta Lajo, A. M. (2021). Sistema integrado de administración financiera (SIAF) en los estados financieros del servicio municipal de administración del matadero metropolitano de Rio Seco (SERMAMET) Arequipa, 2020. DOI:
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/88788>

Huamán Pérez, M. C. (2021). La gestión de la administración tributaria municipal y recaudación del impuesto predial de la municipalidad distrital de Huanquite – Cusco 2020. DOI: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/64400>

Jayta Peralta, E., & Rodriguez Benites, D. F. A. (2024). Contrataciones públicas y obras por administración directa en la Municipalidad Distrital de Miraflores, Arequipa - periodo 2022-2023. DOI: <https://hdl.handle.net/20.500.12394/15798>

Lara Soto, E. J. (2023). Gestión de cambio y desempeño laboral de los colaboradores de oficina administrativa en una caja municipal, Sullana 2023. DOI: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/134238>

Linares García, O. N. (2022). Presupuesto público municipal y calidad de vida de los limeños, 2019. DOI: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/81783>

Loli Espino, M. L. (2022). Gobierno electrónico y modernización de la gestión en la atención a los administrados en una entidad municipal, 2022. DOI: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/99112>

Lopez Mendoza, P. (2022). Gobierno electrónico y gestión municipal en la Municipalidad Distrital de Jepelacio, 2022. DOI: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/95532>

Marceliano Barreto, A. (2018). Formulación y aprobación del plan de acción local ante el cambio climático en la provincia Carlos Fermin Fitzcarrald, departamento de Ancash - 2017. DOI: <https://hdl.handle.net/20.500.12727/4472>

Marín Vásquez, N. M. (2022). Gestión municipal y calidad de servicio al usuario de la ciudad de Trujillo 2021. DOI: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/86907>

Maruri Diaz, D. S. (2022). Gestión administrativa y la recaudación tributaria municipal de la Municipalidad Provincial de Abancay, 2021. DOI: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/81798>

Melgarejo Quijandria, M. A. (2022). La gestión municipal en la segregación de residuos sólidos. Villa María del Triunfo, 2021. DOI: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/77375>

Mendoza Paico, D. K., & Rumiche Nunura, K. M. (2020). La gestión del cambio organizacional y su incidencia en la eficiencia operativa en la Municipalidad Provincial de Paita, departamento de Piura - Perú 2019. DOI: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/59377>

Miranda Cabrera, L. E. (2022). Plan estratégico y la gestión municipal en una institución edil en la provincia de Huancavelica 2021. DOI: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/83579>

Miranda Gonzales, M. A. (2022). "Sistema de abastecimiento y ejecución presupuestal del Gobierno Regional Cusco, año 2019". DOI: <http://repositorio.uaustral.edu.pe/handle/UAUSTRAL/150>

Monja Araujo, J. A. (2022). Gestión municipal y el desempeño laboral de los servidores de la Municipalidad distrital de Nuevo Chimbote, 2021. DOI: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/80293>

Moya Aguilar, F. A. (2024). Política pública y su influencia en la administración técnica municipal (ATM), responsable del agua potable en la Municipalidad Distrital de Chicama 2023. DOI: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/155476>

Navarro Bardalez, C. L. (2022). Propuesta integral de administración financiera para mejorar la gestión municipal en la provincia de Alto Amazonas, Yurimaguas - 2022. DOI: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/95408>

Niño-Castellanos, J. (2021). Pertinencia de la potencialización del turismo en el municipio de San Carlos Antioquia. DOI: <https://hdl.handle.net/10983/26411>

Ortiz Mejia, J. C. (2019). Mejoramiento de la gestión de la gerencia de rentas y administración tributaria de la Municipalidad Distrital de San Miguel de la provincia de Lima - Lima. DOI: <https://hdl.handle.net/20.500.12724/8808>

Palomino Ascarza, N. M. (2021). Población. Factores que intervienen en la dinámica de población. Variaciones de una población (competencia, predación, simbiosis). DOI: <https://repositorio.une.edu.pe/handle/20.500.14039/7530>

Paprocki, L. M. (2020). Administración transparente en municipios. DOI: https://repositoriosdigitales.mincyt.gov.ar/vufind/Record/RIDUNaM_4268a87ec07e78bb208239bac5a45616

Pedraza Diaz, E. R. (2023). Incidencia de la inadecuada administración municipal en la gestión del riesgo de desastres en la región Lima, 2022. DOI: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/125359>

Peña Rodriguez, F. E. (2022). Gestión ambiental municipal y participación ciudadana de los pobladores en el distrito de Pueblo Nuevo, Chincha 2021. DOI: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/83591>

Perez Rodriguez, P. S., & Valles Dominguez, J. G. (2023). Influencia del Plan Estratégico en la Administración Municipal de Yarinacocha, 2022. DOI: <https://hdl.handle.net/20.500.14621/6759>

Quito Revello, W. M. (2023). Gobierno municipal y gestión pública en versión de la juventud de un instituto en Nepeña, 2022. DOI: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/111793>

Ramírez Salirrosas, J. L. (2021). Propuesta para mejorar la gestión ambiental municipal de los humedales de Villa María del Santa, 2021. DOI: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/77432>

Rengifo Rios, P. A. M. (2022). Gestión por resultados y administración municipal en el gobierno local de Picota - 2022. DOI: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/105413>

Retis Inocencio, A. (2022). La Administración Tributaria Municipal y su Incidencia en la Recaudación del Impuesto Vehicular en la Municipalidad Provincial de Huánuco, 2019. DOI: <https://hdl.handle.net/20.500.12848/3498>

Rojas Castañeda, I. (2018). El permiso municipal de ocupación de los bienes nacionales de uso público. DOI: <https://repositorio.uchile.cl/handle/2250/159406>

Rojas Gutierrez, W. A. (2021). Gestión administrativa y la satisfacción laboral en un hospital municipal de Lima Norte, 2021. DOI: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/90859>

Rucoba Calderón, D. R., & Olivera Astete, R. (2019). La profesionalización de la gestión financiera y su influencia en el crecimiento empresarial de una mediana empresa: Caso de estudio. DOI: <http://hdl.handle.net/20.500.12404/14395>

Ruiz Magallanes, G. S. (2024). La comunicación interna y la gestión administrativa municipal del distrito de Sunampe, 2023. DOI: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/137765>

Ruiz Pereira, O. (2021). Gestión municipal y la calidad de vida de los pobladores de Villa María del Triunfo, 2020. DOI: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/88992>

Sanchez Ahuanari, E. (2021). Gestión de presupuesto por resultados y la calidad del gasto en la administración municipal Provincia de Chupaca. Junín – 2020. DOI: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/80170>

Sánchez Macedo, G. (2022). Gestión municipal y control en el mantenimiento vial de los caminos rurales, Yurimaguas – 2021. DOI: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/86903>

Santos Divino, S. B. (2019). Reflexiones escépticas, principiológicas y económicas sobre el consentimiento necesario para la recolección y tratamiento de datos. DOI: <https://doi.org/10.18800/derechopucp.201902.006>

Seminario Arevalo, F. (2022). Modelo de evaluación según modernización del estado para mejorar la gestión municipal, Morales - 2022. DOI: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/94919>

Silva Villacorta, L. P. (2021). El sistema integrado de administración financiera y la gestión municipal de Requena 2020. DOI: <https://hdl.handle.net/20.500.12737/7369>

Silvera Reynaga, B. (2023). Gestión municipal y cumplimiento de plazos en ejecución de obras por administración directa en la municipalidad de San Jerónimo, 2022. DOI: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/107224>

Soto Ludeña, R. (2022). Gestión municipal y el valor público en la Municipalidad Provincial de Andahuaylas, Apurímac - 2021. DOI: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/83630>

Tapia Camargo, M. S. (2020). UN ENFOQUE CUANTITATIVO DE LA INVESTIGACIÓN. DOI: <http://repositorio.unh.edu.pe/handle/UNH/3267>

Trujillo Amoretti, G. (2022). Estrategias de gestión municipal para la planificación del espacio turístico en el distrito de Santo Tomás. DOI: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/78207>

Valdez Capcha, E. J. (2019). Gestión municipal en la gestión por resultados de la Municipalidad de Independencia, 2019. DOI: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/82023>

Zelada Medina, J. J. (2021). Gestión municipal y sistemas administrativos de la
Municipalidad Provincial de Bongará. DOI:
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/77990>



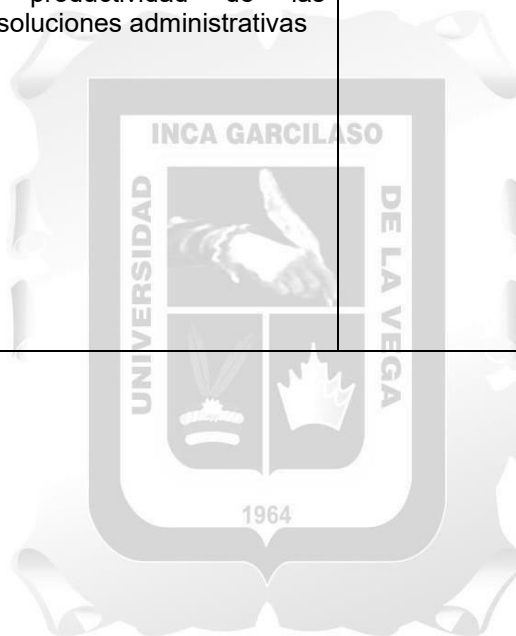
ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA

LOS CAMBIOS EN LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL Y SU INCIDENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD DE LOS TRABAJADORES EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHUMBIVILCAS, 2024

Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variables	Indicadores	Metodología
¿Qué relación existe entre los cambios en la administración municipal y su incidencia en la productividad de los trabajadores en la municipalidad provincial de Chumbivilcas, 2024?	Determinar la relación existente entre los cambios en la administración municipal y su incidencia en la productividad de los trabajadores en la municipalidad provincial de Chumbivilcas, 2024.	Existe Una relación directa entre los cambios en la administración municipal y su incidencia en la productividad de los trabajadores en la municipalidad provincial de Chumbivilcas, 2024	Variable independiente Los cambios en la administración municipal	Indicadores: Nivel de inestabilidad laboral de los funcionarios y servidores Grados de satisfacción de los administrados	Enfoque: Cuantitativo Diseño: No Experimental Tipo de investigación: Básica Población: Los administrados de la municipalidad provincial de Chumbivilcas Muestra: 30 Administrados de la Municipalidad Provincial de Chumbivilcas
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Variable dependiente	Indicadores:	Instrumento:
¿Qué relación existe entre el despido de funcionarios y servidores por cambio	Establecer la relación existente entre el despido de funcionarios y servidores por cambio	Existe una relación directa entre el despido de funcionarios y servidores por cambio de gestión y la	La incidencia en la productividad de los trabajadores en la	Nivel de productividad de los trabajadores municipales	Encuesta Métodos:

<p>de gestión y la ineficiente administración en la municipalidad provincial de Chumbivilcas?</p> <p>¿Qué relación existe entre la adecuada selección de personal y su incidencia en la productividad de las resoluciones administrativas?</p>	<p>de gestión y la ineficiente administración en la municipalidad provincial de Chumbivilcas.</p> <p>Determinar la relación existente entre la adecuada selección de personal y su incidencia en la productividad de las resoluciones administrativas.</p>	<p>ineficiente administración en la municipalidad provincial de Chumbivilcas</p> <p>Existe una relación directa entre la adecuada selección de personal y su incidencia en la productividad de las resoluciones administrativas</p>	<p>municipalidad provincial de Chumbivilcas</p>	<p>Taza de inseguridad y desorden en el municipio</p>	<p>Analítico, sintético y deductivo</p> <p>Técnica para el procesamiento de datos:</p> <p>Programa Excel</p>
--	--	---	---	---	---



LOS CAMBIOS EN LA ADMINISTRACIÓN MUNICIPAL Y SU INCIDENCIA EN LA PRODUCTIVIDAD DE LOS TRABAJADORES EN LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHUMBIVILCAS, 2024

CUESTIONARIO DIRIGIDO A LOS ADMINISTRADOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHUMBIVILCAS

Objetivo: Determinar la relación existente entre los cambios en la administración municipal y su incidencia en la productividad de los trabajadores en la municipalidad provincial de Chumbivilcas, 2024.

Género:

Edad:

Indicadores: Las preguntas del cuestionario: se marcan con X las respuestas seleccionadas. Utilizar lapicero y no hacer borrones.

1. ¿Está de acuerdo que en la municipalidad provincial de Chumbivilcas existe una mala gestión a nivel administrativo, económico y político?

a) Totalmente en desacuerdo b) En desacuerdo c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo d) De acuerdo

e) Totalmente de acuerdo

2. ¿Está de acuerdo que en la municipalidad provincial de Chumbivilcas se ofrece un mal servicio a los administrados?

a) Totalmente en desacuerdo b) En desacuerdo c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo d) De acuerdo

e) Totalmente de acuerdo

3. ¿Está de acuerdo que la productividad de los trabajadores de la municipalidad provincial de Chumbivilcas depende de un adecuado cambio administrativo y de gestión?

a) Totalmente en desacuerdo b) En desacuerdo c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo d) De acuerdo

e) Totalmente de acuerdo

4. ¿Está de acuerdo que se despida a los funcionarios y servidores cuando se realicen un cambio de gestión en la municipalidad provincial de Chumbivilcas?

a) Totalmente en desacuerdo b) En desacuerdo c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo d) De acuerdo

e) Totalmente de acuerdo

5. ¿Está de acuerdo que el alcalde o los regidores abusen de su autoridad para despedir a los trabajadores o servidores de la municipalidad provincial de Chumbivilcas?

a) Totalmente en desacuerdo b) En desacuerdo c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo d) De acuerdo

e) Totalmente de acuerdo

6. ¿Está de acuerdo que por falta de personal capacitado la municipalidad provincial de Chumbivilcas realiza una ineficiente labor en la realización de sus trámites, obras y ornato de la provincia?

a) Totalmente en desacuerdo b) En desacuerdo c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo d) De acuerdo

e) Totalmente de acuerdo

7. ¿Está de acuerdo que es perjudicial despedir de forma masiva a trabajadores de la municipalidad provincial de Chumbivilcas para contratar personal sin experiencia pero que son partidarios del partido político del alcalde o regidores?

a) Totalmente en desacuerdo b) En desacuerdo c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo d) De acuerdo

e) Totalmente de acuerdo

8. ¿Está de acuerdo que los cambios bruscos en la administración de la municipalidad provincial de Chumbivilcas causan retrasos en los tramites de los administrados?

a) Totalmente en desacuerdo b) En desacuerdo c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo d) De acuerdo

e) Totalmente de acuerdo

9. ¿Está de acuerdo que la municipalidad provincial de Chumbivilcas debe realizar una adecuada selección de personal a fin de tener trabajadores capacitados que puedan resolver los tramites?

a) Totalmente en desacuerdo b) En desacuerdo c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo d) De acuerdo

e) Totalmente de acuerdo

10. ¿Está de acuerdo que la municipalidad provincial de Chumbivilcas deba brindar un mejor servicio en el tiempo de espera de la resolución de los diversos trámites administrativos?

a) Totalmente en desacuerdo b) En desacuerdo c) Ni de acuerdo ni en desacuerdo d) De acuerdo

e) Totalmente de acuerdo

