



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

**Gestión administrativa de los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de
Comas, 2019.**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Br. Fiorella Rocío Del Río Espinoza (ORCID: 0000-0002-5192-3791)

ASESOR:

Dr. Edwin Alberto Martínez López (ORCID: 0000-0002-1769-1181)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado.

Lima – Perú

2019

Dedicatoria

A Dios por iluminarme cada paso que sigo, llenándome de fortaleza; a mis padres por sus palabras de aliento ante un obstáculo y por su infinito amor y comprensión; finalmente a mis hermanos por la paciencia y el apoyo que me han dado a cada instante.

Agradecimiento

A la Universidad César Vallejo por ser parte de esta institución, así también a los diferentes doctores o magísteres que compartieron conmigo su conocimiento, sabiduría, consejos y brindaron su apoyo para seguir adelante; y a la municipalidad de Comas, en especial a cada representante de dicha institución que dedicaron su tiempo valioso para colaborar en la recolección de datos y entrevista para la presente tesis.

DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): DEL RIO ESPINOZA, FIORELLA ROCIO

Para obtener el Grado Académico de *Maestra en Gestión Pública*, ha sustentado la tesis titulada:

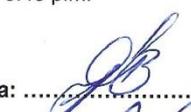
GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE COMAS, 2019

Fecha: 15 de agosto de 2019

Hora: 3:45 p.m.

JURADOS:

PRESIDENTE: Dr. Arturo Eduardo Melgar Begazo

Firma: 

SECRETARIO: Dr. Yolvi Ocaña Fernández

Firma: 

VOCAL: Dr. Edwin Alberto Martínez López

Firma: 

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

..... 

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

.....
.....
.....
.....

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

..... 

Nota: El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.

Declaración de autenticidad

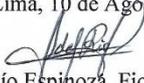
Yo, Fiorella Rocío Del Río Espinoza, estudiante de la Escuela de Posgrado, del programa Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Norte; presento mi trabajo académico titulado: "Gestión administrativa de los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Comas, 2019", en 88 folios para la obtención del grado académico de Maestra en Gestión Pública, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.

De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 10 de Agosto de 2019.


Del Río Espinoza, Fiorella Rocío.

Presentación

Señor Decano de Postgrado de la Maestría de Gestión Pública y Señores miembros del jurado.

De acuerdo a lo determinado por el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, en la que establece los procedimientos y requisitos para optar el Título Magister en Gestión Pública, pongo para su estimación la reciente investigación plasmada en esta tesis titulada: “Gestión Administrativa de los servicios públicos en la municipalidad distrital de Comas, 2019”, resultado de la investigación efectuado de acuerdo al Plan de Tesis decretado por la Universidad Cesar Vallejo (UCV).

Tengo la seguridad de colaborar al progreso universitario a través de esta investigación, solicito su atención Señores Miembros del Distinguido Jurado, hacia el recibimiento de las contribuciones, reflexiones y otras sugerencias para engrandecer esta exposición.

Lima, 10 de Agosto de 2019

Del Río Espinoza, Fiorella Rocío.

Índice

	Página
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaración de autenticidad	v
Presentación	vi
Resumen	ix
Abstract	x
I. Introducción	1
II. Método	19
2.1. Tipo y diseño de investigación	19
2.2. Escenario de estudio	21
2.3. Participantes	21
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	22
2.5. Procedimiento	22
2.6. Método de análisis de información	23
2.7. Aspectos éticos	23
III. Resultados	24
IV. Discusión	34
V. Conclusiones	36

VI. Recomendaciones	38
VII- Referencias	40
Anexos	46
Anexo 1: Matriz de categorización de datos	47
Anexo 2: Instrumento de recolección de datos	48
Anexo 3: Matriz de desgravación de las entrevistas	50
Anexo 4: Matriz de codificación de las entrevistas	60
Anexo 5: Matriz de entrevistados y conclusiones	66
Anexo 6: Otras evidencias	69
Índice de Figuras	
Figura 1: Paradigma de la investigación.	19
Figura 2: Actual Paradigma de la investigación.	19
Figura 3: Mapa de la Municipalidad de Comas.	21
Figura 4: Categorización apriorística	23
Figura 5: Triangulación de entrevistas de informantes.	25
Figura 6: Triangulación de la observación.	29
Figura 7: Triangulación de análisis documental.	31
Figura 8: Triangulación de entrevista, observación y análisis documental.	32
Figura 9: Categoría central y las categorías emergentes.	33

Resumen

La presente investigación titulada “Gestión administrativa de los servicios públicos en la municipalidad distrital de comas, 2019.” tuvo como objetivo general analizar cómo es la gestión administrativa del distrito de comas, 2019.

Como parte del análisis de los datos en el desarrollo de la presente investigación, se siguió el procedimiento de categorización, cuyo paradigma de la investigación fue interpretativo, enfoque cualitativo, diseño fenomenológico, donde el escenario de estudio fue la Municipalidad de Comas, 2019. En el procedimiento de recolección de datos se utilizaron como técnicas a la entrevista y análisis normas y fuentes documentales, cuyos instrumentos fueron la guía de preguntas de entrevista y fichas de análisis. En el análisis de los datos se emplearon métodos descriptivos, analíticos, y método inductivo.

Se concluye que la gestión administrativa de los servicios públicos del distrito, avanza a paso lento y deficiente ya que no cubre la demanda de los usuarios, puesto que no cuenta con suficiente personal profesional capacitado ni con presupuesto adecuado para prestar servicio al vecino Comeño.

Palabras claves: gestión administrativa, servicio público, inductivo, fenomenológico.

Abstract

The present investigation entitled “Administrative management of public services in the district municipality of Comas, 2019.” had as a general objective to analyze the administrative management of the district of Comas, 2019.

As part of the analysis of the data in the development of the present investigation, the categorization procedure was followed, whose research paradigm was interpretive, qualitative approach, phenomenological design, where the study scenario was the Municipality of Comas, 2019. In The data collection procedure were used as interview techniques and analysis norms and documentary sources, whose instruments were the guide to interview questions and analysis sheets. In the data analysis descriptive, analytical, and inductive methods were used.

It is concluded that the administrative management of the public services of the district, progresses slowly and poorly since it does not cover the demand of the users, since it does not have enough trained professional staff or an adequate budget to serve the neighboring Comeño.

Keywords: administrative management, public service, inductive, phenomenological.

I. Introducción

De acuerdo a la globalización que se está viviendo en el siglo XXI existe transiciones profundas a nivel global, por el cual se crea personalmente un gran golpe en las estructuras administrativas y políticas del Estado para las novedades y medros significativos en materia de comunicación, ordenación, claridad y eficacia, estando apretadamente vinculadas a modificaciones organizadas y exigiendo a las entidades locales que tengan una capacidad mayor para programar efectos de forma más eficiente en la administración y la realización de los procesos, también una especializada capacitación de sus funcionarios para mejorar la administración en la comunicación interna de la institución, implementando técnicas y compromisos de estilo para encaminar la gestión al progreso sostenible local.(Hogan, 2019)

El consistorio es la apelación de gestión de mayor tradición y pervivencia demócrata de la nación, dado que las municipalidades se organizan con el objeto de representar a los vecinos y gestionar un conjunto de servicios públicos para un desarrollo integral y armonioso en una circunscripción, ya que tiene como objetivo esencial de cubrir las peticiones y perspectivas ciudadanas en la eficacia de prestaciones y la eficiencia en los financiamientos; cuya administración y formulación se basa en la estructura organizacional a través de su planificación, ordenamiento, administración y verificación para dichos procesos burocráticos, utilizando tecnología idónea para su gestión de acuerdo a las nuevas tendencias de la gestión municipal, cuyo interés es modernizar y descentralizar el estado. (Vargas, 2015)

Según el Instituto de Administración Pública del Estado en México (2017) se ha insertado en su estructura organizada la dirección de una actualización consistorial, con el objeto de contribuir el crecimiento de las cabidas institucionales de los gobiernos locales y de su administración pública, siendo persuadido que el concejo es el concierto de gobernación estratégica con atención en asuntos públicos generando eficacia en las demandas cívicas.

Santana (2012) sostiene que el gobierno local de Chile desencadenan procesos de cambio mediante una evaluación económica , social y cultural para obtener oportunidades de desarrollo, cumpliendo con sus objetivos políticos y sociales con la capacidad de respuesta a las diversas demandas o peticiones sociales , estableciendo una coordinación eficaz entre las entidades y actores relevantes, generando con ello la adaptación de instrumentos de programación para lograr una interpretación y respuesta oportuna de los sucesos que ocurren en el municipio.

Aucoin (2005) analiza sobre la cabida de la política gubernamental y el área que se desatiende a menudo, el alistamiento, retenimiento y el desarrollo del grupo profesional, aduce que la renovación de la prestación pública de los últimos decenios ha sido muy receptivo para la nueva paradigma del proceso público, ya que tiene un clima político crítico basado en burocracias, entorpeciendo las contrataciones y retenciones a los mejores y más sobresalientes jóvenes. Pero Johnsen (2018) sostiene que las problemáticas que presentan las diversas municipalidades son superiores en cuanto a su cantidad, teniendo un presupuesto limitado que es producto de la baja recaudación tributaria, para este problema muchos municipios realizan descuentos de tributos para tener liquidez y poder ejecutar algunas obras que se proyectaron.

La PCM (2016) justifica tal proceso de modernización del estado, a través de políticas públicas, siendo que en América Latina , nuestro país presenta problemáticas en la administración pública debido a que carece de funcionamiento reflejando deficiencias y baja calidad en los servicios públicos , ya que entorpecen las acciones administrativas y la faena coordinada entre las diversas áreas del sector, ocasionando malas gestiones por parte de las autoridades que cubren sus acciones mediante la corrupción, siendo esto no ajeno al gobierno local que presenta problemas de administración en la gestión pública, teniendo un sistema burocrático lento y con deficiencia. Pero Arnao (2015) expresa que esta baja eficiencia se debe a que cualquier ciudadano puede acceder a llegar a un cargo municipal u otra índole, ya que no es necesario la preparación, ni condición moral, ni principios o intelectualidad, esto es lamentable debido a que nuestra constitución no es importante en este tema, para ello

se ha puesto en marcha políticas públicas entorno al Marco de la Actualización y Gestión del Estado, encauzando nuevos sistemas en la realización de actos y que esté orientados al aumento del nivel de eficacia y eficiencia para el logro de resultados para el beneficio del usuario final; dicho cambio está orientado a reformas del estado , ya que la entidad pública debe involucrarse y dar modificaciones a los métodos de atención del ciudadano y la simplificación de trámites a realizar u otros intereses solicitados.

En el Perú, según la LOM (2003) manifiesta que el consistorio cuenta además con una administración municipal bajo la responsabilidad de un Gerente Municipal, organizándose a través del Consejo municipal siendo órgano preceptivo y pesquisador, dicho Consejo lo conforma el burgomaestre y regente, cuya determinación lo da el JNE conforme a su población de circunscripción, siendo un mínimo de 5 y un máximo de 15, un caso especial se da en el distrito de Lima y está conformado por treinta y nueve regentes y el ayuntamiento está representado por el burgomaestre que es la máxima autoridad administrativa siendo el órgano ejecutivo; teniendo como régimen normativo las ordenanzas que lo emite el Consejo Municipal, dichas ordenanzas son normas de carácter general en materias para su competencia y los acuerdos que son decisiones que expresa la voluntad a realizar un acto a futuro donde el Alcalde expide Decretos de Alcaldía siendo las normas reglamentarias de ordenanzas de asuntos de interés general y no son competencia del Consejo y las Resoluciones de Alcaldía que resuelve asuntos de carácter administrativo y particular. Cuyo financiamiento de las acciones municipales se da a través de sus propios tributos que realizan día a día y aquellas transferencias que desde el gobierno nacional se establecen para el desempeño de cada uno de los gobiernos locales, entre ellas tenemos el Foncomun, desde el 2009 para adelante existe el Foniprel que sustenta aquellas obras de mejora para ayudar a un mejor desarrollo de calidad de vida, por último el Plan de incitativo en la puja de gestión y actualización del ayuntamiento.

Sin embargo en el municipio de Comas 2019, se ha visibilizado la falta de planificación como de organización, si bien se atisba que en Comas posee proyectos tácticos establecidos, pero en los procesos no se visibilizan acciones consecuentes con las expectativas de realizar y alcanzar lo establecido. Asimismo los jornaleros no laboran afablemente, los documentos solicitados como licencias y funcionamiento tienen muchas prórrogas, los programas planeados no son efectuados por la carencia de eficiencia de servidores y su ocupación o faena, asimismo una insuficiencia consciencia laboral, carencia

de cognición en la función que realiza, existiendo braceros sin vocación de servicio, jornaleros agorero, poco ilusionado, braceros que esperan órdenes y no tienen decisión ni creatividad, siendo que en ocasiones que los jefes solo esperan mandar dando órdenes y no siendo parte de la realización de la faena; siendo que el proscenio permite hacer una investigación en la Municipalidad de Comas, determinando si es que el proceso administrativo que se emplea incurre con lo que ofrece a la población comeña.

Durante el progreso del trabajo de estudio se ha alcanzado observar que hubo varios trabajos relacionados al tema de la gestión administrativa municipal, siendo un asunto notable y de beneficio por parte de la población, se optó por recurrir a información de fuentes confiables que reflejan aspectos del contexto de la realidad con la única finalidad de dar a conocer la problemática, sus resultados y sus posibles alternativas de solución, analizando un ambiente internacional como nacional. Teniendo como antecedente internacional a la investigación realizada por De la Torre (2014), el estudio comparativo de las municipalidades en México, tuvo el objetivo de conocer la influencia de la reorganización municipal, la fundación y reanimación de la gestión, resultando que no hay divergencia en la cabida de las gestiones locales, se encuentra conformado por 2 municipios urbanos de similar tamaño, ubicación urbana y semiurbana; destacando que el poblador debe conocer con exactitud las asistencias que brindan los municipios mediante su gerencia, la forma de azofra y el revestimiento dentro y fuera de la entidad. Concluye que hay una menor cabida preceptiva con las edificaciones pequeñas, por lo que necesitan preceptivos internos de concejo también gerencia consistorial, lo mismo sucede con la reglamentación de servicios que posee una baja facultad reglamentaria.

Sin embargo Varona (2015), en su proposición sobre la nueva gestión municipal, manifiesto lo siguiente, es necesario establecer un sistema de información que sirva de mejora para la gestión del capital humano y sus distintos niveles de organización, siendo en los políticos con un enfoque estratégico y en lo directivo mediante la perspectiva del táctico y operacional, a cada uno le corresponderá responsabilidades y competencias atípicas para fortalecer la mejoría de información y descentralizar de forma eficiente. Propone la capacitación para medrar los procedimientos de trabajo del personal e invertir en la tecnología a través de la innovación, esto resultará que exista un buen capital humano brindando una óptima gestión en la entidad, ya que expreso que la responsabilidad del buen

político implica la capacidad de gerenciar de manera efectiva, utilizando las herramientas adecuadas.

Cepedal (2015), en su investigación sobre la gestión en la edilidad de Argentina, planteó como objetivo analizar la gerencia municipal en Berisso, resultando una gestión deficiente, motivo que repercutió un mal manejo de recurso, además los niveles de cuotización de impuestos se ha limitado respecto al año previo, perjudicando la realización de obras para el beneficio de la comunidad; concluye que es necesario instaurar mejoras en la gestión municipal para reforzar las actividades internas, optimizando los recursos y elevando la recaudación de impuesto para las actividades económicas mediante estrategias oportunas como campañas dictaminadas para sensibilizar al contribuyente al reintegro de la gabela mediante las visitas a los establecimientos comerciales.

Hernández (2015), realizó una propuesta sobre el modelo de incluir TIC en la gestión del desarrollo municipal en Honduras; manifestó que este tipo de cambio va resultar visible para el manejo de la administración y la gestión idónea del municipio; dicho control y verificación del desarrollo se observara mediante el sistema de indicadores, esta azofra de la asistencia al ciudadano sería más eficiente, estableciendo un sistema de trámites en línea para ahorrar tiempo y esfuerzo mediante los principios básicos del gobierno electrónico, ya que se abrirá camino a la activación y desarrollo de los principales procesos de planificación, generando un ágil proceso de descentralización del Estado con dicha aplicación y uso de medios electrónicos; concluye y enfatiza que la aplicación de TIC generara un proceso de cambio e impacto para conseguir los objetivos de la visión del País y la meta 44 de prioridad Nacional , ya que el estado Hondureño será un estado moderno, translúcido, cumplidor, eficiente y competitivo.

Pero Strielkowski, Gryshova, Kalyugina (2017), sostienen que el emplear tecnologías modernas en el sector público es beneficioso dado que se analizara con profundidad el manejo y funcionamiento de las TIC, presentando avances sobre la gestión tradicional del gobierno y se canalizara un esquema de gobierno electrónico, agilizando el proceso administrativo. Para ello Orellana, Valdez, Antonio y Montes (2016), analizaron el Pladeco de Chile, dicho plan es la herramienta rectora en programación y gerencia del gobierno local, ya que se expresa la visión y el afán de la comunidad para el faro del mando local, reflejando una situación desalentadora al cumplimiento establecido por el desarrollo del Plan , resultando ser inferior al 50% del eje de análisis, dado que la mayoría de

municipios no elaboran estrategias precisas para el logro de sus objetivos y por tal razón existe una alta supeditación financiera y contingencia ambiental, política y social que dificulte la planificación urbana del gobierno local, por tal razón Chile debe contar con mayor autogobierno financiero para que el personal cualificado, sea capaz de desarrollar de forma estratégica los objetivos planteados y emprender cambios de orden legal y técnico como mecanismo rector de la gestión municipal en Chile.

Asimismo, encontramos como precedentes nacionales a trabajos elaborados por Tejada (2014) que realizó un estudio sobre la gestión administrativa para la medra del distrito del Callao en Bellavista; teniendo como imparcial la gestión y mejoría del proceso administrativo en Bellavista para perfeccionar los servicios brindados; concluye que la toma de ordenaciones, capacitaciones y actualizaciones administrativas no es un tema conocido en el ámbito interno del municipio, solo conocen los funcionarios nombrados y el equipo de confianza en un 55.91 %. Dicha toma de disposiciones no es notable en la gestión Gerencial Regional, se evidencia que la función estratégica del municipio es la de requerir la atención participativa de las ciencias sobre la conducta humana que se destina a señalar y mejorar el refuerzo de la administración; recomendó la capacitación de forma constante o frecuente al municipio para cualquier eventualidad presentada y también incentivar el trabajo en equipo.

Según el estudio realizado por Castillo (2014) sobre la reingeniería y gestión municipal, planteo que se debe revisar las ventajas comparativas de los negocios, ya que están relacionadas con la gerencia municipal, determinando sus fortalezas y carencias; concluye que el esquema del proceso de innovación permite fomentar sistemas informáticos urbanos garantizando la mejor toma de decisión y la reingeniería en la gestión del municipio permitiendo perfeccionar la azofra de asistencia municipal en patrocinio a los ciudadanos, racionalizando procesos, así como la integración de diferentes ámbitos prácticos mediante sistemas informáticos gerenciales.

Sin embargo, Rodríguez (2015), hizo la indagación sobre la activación del plan de incitativo para la mejoría de la gestión y actualización en SMP; tuvo como objetivo entender la implementación del plan, detallando que no existe intervención del municipio en la fase de la delineación de la política, lo que generó problemas en las metas del plan y su sostenibilidad; dicho plan generó al gobierno central una modernización en la gestión del gobierno local para la realización de sus metas en forma semestral y anual, pero en la práctica

esta política no cubre el concepto de la definición de modernización, ya que limita ciertos componentes de simplificación administrativa y gasto social o autosostenibilidad fiscal para dicho periodo analizado.

De acuerdo al estudio realizado por Romo (2016), sobre la gestión municipal y la influencia del desarrollo provincial en Huancayo – Junín; detalló lo siguiente, que la gestión municipal tiene una conexión significativa positiva de 69 % con el avance local y un alcance de variación de 47.61 % en el progreso municipal, este cambio se dio en lo político y organizacional, siendo significativo de 54.10 % y un efecto del cambio de 29.20 % en su prosperidad local para dicha gestión; la conexión entre las finanzas municipales y el desarrollo político es elocuente alcanzando el 63.7%, teniendo la incidencia de variabilidad de 40.6% en el progreso territorial; el vínculo entre el servicio proyecto y el desarrollo político es sintomático positivo de 68.7% y una incidencia de 47.2% en el desarrollo local, dichos efectos conseguidos detallan la valoración de la gestión, logrando un grado entreacto en el suceso del desarrollo local.

Por otro lado Lazo, Rivera y Valencia (2016), analizan los motivos, resultados en alternancia de directivos y programación en mejora para una gestión municipal del MEF incurriendo de manera negativa la eficiencia y eficacia por la observancia de la ejecución del programa a realizar, esto se debe porque existe bajos índices de permanencia en el tiempo, lo cual abarca menores mejoras incesantes en los procesos progresivos de experiencias y conocimientos, resultando que en los gobiernos la mayoría de veces ponen a su gente de confianza para guiar la gestión a dicho programa, sin saber si se encuentra capacitado, resultando tener indicadores negativos y una ineficacia en la gestión a realizar; concluyen que es recomendable realizar concursos públicos y evaluar la experiencia del profesional para la asignación de la actividad correspondiente.

Ahora bien, pasaremos a desarrollar teorías relacionadas al tema, denominada también marco teórico referencial, antes de explicar sobre la gestión administrativa, definiremos en primer lugar el término Administración, según la historia de la administración existieron dos sucesos reveladores, uno de ellos fue la edición del libro de Adam Smith en 1776 titulada “ La riqueza de las naciones”, el cual se desarrolló a través de los rendimientos que se conceden a la división del trabajo, planeando procesos de distribución de subtareas determinadas, ya que resultaría un aumento en la productividad del trabajador. Y el segundo sería la Revolución Industrial cuyo inicio se dio en el siglo XVII,

siendo las maquinarias la sustitución de los quehaceres laborales de los trabajadores, ya que se consideró más económico en el procedimiento de producción de dichas factorías, lo cual se requerían de la inspección de un colaborador idóneo en la prevención de la demanda, stock de materias primas, este hecho se dio en el siglo XX. (Robbins y Coulter, 2014).

En el siglo XIX adquirió la acepción de quien efectúa el acto de conducir el estado, resultando de la nomenclatura de Administración del Estado o Administración Pública que es la Ciencia de Gobierno, siendo dinámica y no invariable. Al respecto Stoner James (1996), sostiene que la dirección o gerencia, vale decir el procesamiento de programar, estructurar, dirigir e inspeccionar la faena del participante en la entidad que dispone para alcanzar sus metas establecidas. Pero para Schermerhorn (2003), la teoría de la administración, desde la perspectiva clásica de Henri Fayol en 1916 que fijo cinco pautas de gestión, siendo en la actualidad solo cuatro finalidades: planeamiento, alusión al futuro; ordenamiento, en el acopio y atribución del recurso; dirección, en la elección y calificar al equipo; Coordinar, según la agregación de las faenas y por último el Monitoreo, inspección de funciones para la obtención.

Dicho término para Chiavenato (2014), es el proceso de planeación, ordenamiento, administración, fiscalizar en el usufructo del recurso para alcanzar el propósito organizacional. Por otro lado Cannice, Koontz, Weihrich (2012), señalan que es el proceso de gerenciar, delinear y preservar un entorno de faena grupal, cumpliendo los fines específicos de manera eficiente, trabajando arduamente para la usura de la importancia adjunta con términos de lucro en la satisfacción de menesteres, consideran cinco funciones en la administración: programar, estructurar, integrar personal, encaminar y controlar.

Según Adeojo (2012), es el sistema que los apoderados acrecienten la existencia de la realización profesional en el periodo, siendo el tiempo un factor notable en la mejora de la ejecución organizacional para administrar, de ahí que la gestión debe ser eficaz en el periodo asignado, dicho valor del tiempo radica el hecho que el sujeto tiene excesiva labor que debe realizar pero no tiene suficiente tiempo para lo que quiere efectuar. Finalmente el término de administración alude al procedimiento de alcance de objetivos instaurados por las organizaciones a través del uso eficiente del recurso que cuenta la organización, por medio de la formulación, organización, administración y fiscalización apropiada.

La variable de estudio para esta investigación es la Gestión Administrativa, se define desde un punto de vista general como el acto que involucra planificar, estructurar, propiciar, regir y controlar; de forma establecida como la previsión, la consigna, la intención, la integración de esfuerzos y existencia de las aportaciones de las personas con el fin de obtener desarrollo en su estructuración. (Droveta y Guadagnini, 1995). Para Chiavenato (2014), dicho término es el procedimiento de proponer y conservar un entorno de trabajo grupal, cumpliendo eficientemente los objetivos específicos. Siguiendo el orden de ideas Márquez (2011), sostiene y explica que es el proceso inevitable de cualquier esfuerzo mancomunado, ya sea estatal, privado, político, religioso, civil, social; dicha administración se habilita a cada componente que se presenta de manera eficaz en los esfuerzos del recurso humano, por medio de logros en los fines pertinentes, minimizando la eficiencia en el empleo de recursos, obteniendo minimización de costos; dichas funciones gerenciales es de programación, ordenamiento, control y dirección.

Para Munch (2014), dicho vocablo mencionado, es un proceso de parataxis de bienes del cual se obtiene una máxima producción, calidad, operatividad, eficiencia y competitividad para la usura de su ordenamiento. Pero para Luna (2014), es el análisis del procedimiento de desenvolvimiento de una cohorte de labores orientadas a lograr objetivos planteados, siendo generalmente deficiente, pero se va lograr llegar a las metas planteadas mediante el cumplimiento y adaptación inmejorable del proceso de actividades que varían según la naturaleza de los objetivos que constituyen la forma de plantear, organizar, dirigir y controlar.

Para Jeannot, Van de Walle, Hammerschmind (2018), el vocablo gestión, es el manejo de instrumento como resultado de la combinación de ejecutar de arriba hacia debajo de un listado de aparejo de gestión a nivel nacional, siendo en este caso el instrumento de talentos humanos, donde el reintegro está relacionado con el rendimiento y el aparejo financiero con la gestión de peligros, dicha relación esta basada por políticas nacionales, instrumentos de calidad de servicio, encuestas de usuario en forma más autónoma para las distintas unidades administrativas especialmente sucursales.

Existen diversas pautas que indagan la excelencia de gestión empresarial, cuya paridad se da mediante: el Paradigma Malcolm Baldrige, método de líder, programa estratégico, perspectiva al usuario y bazar; Guía gerencial Deming, creación del sistema coordinador en la colaboración externa e interna, fomentando aprendizaje e implementación de prácticas sobre gestión de procesos, fundamentalmente a satisfacer al usuario y la supervivencia de la institución; Arquetipo iberoamericano, siendo semejante al Paradigma EFQM, se consigue efectos excelentes a través del liderato, la forma de dirigir, los procesos apropiado y por último el Modelo EFQM, se basa en el producto de la excelencia como rendimiento, personal, sociedad y clientes, siendo el impacto de la estrategia y la política del liderazgo. (Gonzales, Maldonado, Nava y Ramírez, 2013).

Respecto al enfoque tanto del paradigma EFQM y el arquetipo Malcolm Baldrige, tienen ambos igual propósito de implementar un cohorte de un conjunto de perspectivas e impulsar la aplicación como herramienta de su autoevaluación; por su esquema estructural tienen mucho en común estos dos tipos de modelo, ya que el modelo iberoamericano se basa del modelo EFQM compartiendo esquemas similares con poca diferencia; respecto a la técnica de retroalimentar, señala que existe disimilitud en ellos, siguiendo la misma dirección todos los modelos para estimar oportunamente necesidades de la institución, señalando que el paradigma EFQM contiene nueve perspectivas por el cual se bifurcarse de treinta y dos subcriterios, en tanto el modelo Iberoamericano consta con nueve criterios que se subdividen en veintiocho. Los paradigmas mencionados como EFQM e Iberoamericano son apropiados en la gestión pública. (Gonzales, 2012).

Finalmente la gestión administrativa es como hacer que dicha gestión municipal sea más eficaz, efectiva, competente; Soria (2011) define la gestión municipal como ejercicio público que es efectuado por el alcalde y un conjunto de ediles que van a decidir en sesión de concejo el que hacer y cómo realizar, para ejecutar las funciones básicas de todas sus necesidades de los pobladores del distrito. Para Castañeda y Vásquez (2016), es un procedimiento especial que radica en el plan, el organismo, la dirección y el control, logrando estabilidad para llegar a las metas trazadas desde un inicio de la gestión con un trabajo de grupo. Asimismo Caldas, Carrión y Hera (2017), la gestión dentro de una

institución es la responsable de cualquier proceso realizado de ser eficiente y eficaz posible. Dicho procedimiento debe cumplir con determinadas premisas: ser oportuno, minimizar costos que genere y procure el mantenimiento de una rigurosidad científica y seguridad.

Respecto a la gestión municipal Massimino (2019), considera que es el empleo de adiestrar la exploración y satisfacción de los menesteres del municipio. Pero para McNabb (2017), es el procedimiento de cambio en la trasmutación de las instituciones gubernamentales iniciándose a través de la revisión completa del sistema operativo, la estructura de la organización y los métodos de prestación de servicios, siendo dicho proceso la identificación de la necesidad reconocida, darle un seguimiento, transformación para tener un resultado exitoso. El propósito de la administración municipal, según Armas (2016) es la de cooperar de modo directo con el burgomaestre y las áreas de parataxis para la gestión permanente de la institución, fabricación y seguimiento.

En las características de la gestión administrativa, Luna (2014), establece que existen ocho tipos, la primera es la de Universalidad, que es aplicable para todo tipo de organismo o fundación; Especificidad, debe estar frecuentado en actividades distintas; Unidad Temporal consiste en el proceso incesante y dinámico en el cual se desarrollan varias actividades en el mismo tiempo con un fin; Unidad Jerárquica formando un solo cuerpo administrativo y sin distinción al cargo; Valor Instrumental siendo un medio para alcanzar un fin trazado en modo adecuado y óptimo; Amplitud de Ejercicio con aplicación a cualquier cargo del organismo; Interdisciplinaria utilizando métodos que estén relacionadas con la eficiencia y por ultimo Flexibilidad catalogándose a la adaptación de las distintas necesidades que tienen la comunidad.

Para Escudero (2011), la envergadura de la gestión gerencial es la de ejecutar y perfeccionar tareas, creando estructuras pragmáticas que están relacionadas con el acatamiento de metas para la dirección racional de labores, brío y recursos de una institución, cuyo resultado es la sobrevivencia y el desarrollo. La imparcialidad de la gestión es fijar el máximo beneficio hacia el poblador, siendo que en toda municipalidad dicho procedimiento es dinámico y conviven del pasado a través de su gestión, el presente por la previsión y el futuro por la evaluación de opciones que se refiere a los planteamientos y la instrumentación del plan en el presente.

Desde un punto de vista técnico por definición epistemológica por Henry Fayol (1916), define como la cohorte de ejercicios que desarrolla un líder en la realización de su faena. Donde Bernard kleisksberg lo incluye por dos mandatos que son las cogniciones científicas y técnicas que precepto e interpreta las estructuras, funcionamiento, el crecimiento y proceder, siendo entendimientos relacionados a las entidades integradas por conocimientos alusivo a la explicación del comportamiento y su tecnología a la conducción. El proceso o función administrativa, según las contemplaciones y contestaciones recogidas, está considerada como un todo y forma parte de la gestión de una institución, cuyas categorías son las siguientes: programar, preparar, dirigir y controlar.

La programación o planeamiento, según Torres (2005), es el apero fundamental y organizado para el acto estatal, que involucra precisar y programar hechos a entablar para una determinada etapa; siendo integral, estable y participativo para la juntura de las municipalidades hacia sus vecinos, estos sistemas se dan mediante políticas públicas, cuyas incumbencias y funciones compartidas, determinadas y excluyentes se encuentra detalladas en la ley. Para Chiavenato (2014), la planificación es la iniciativa de los objetivos proyectados, estableciendo planes y proyectos para lograr dichas actividades. Según Don Hellriegel, Jackson y Slocum (2009), es la capacidad de planificar y determinar metas de organización y medios de alcance. Teniendo tres razones para establecer dicha planificación, uno de ellos es el curso de la ordenamiento en el porvenir, otro el reconocimiento de recursos para el alcance de fines y por último la designación de deberes para la ejecución de metas.

La planificación es la resolución de escenarios predictivos y el sitio hacia donde se guía la empresa. (Munch, 2014). De acuerdo a la perspectiva de Márquez (2011), la planificación tiene en cuenta la elección de objetivos; planes mediante acciones, predicciones para establecer los métodos empleados; programas y estrategias para lograrlo. Según Louffat (2012), la planeación consiste en concretar las metas que se debe llevar a cabo con la ayuda del plan estratégico que se tiene y el estudio del contexto actual, para poder anticiparse al futuro, siendo que la planeación es la primera etapa de la gestión administrativa y el pilar esencial para conseguir dichos fines.

Sosa (2014), sostiene que la planificación es el proceso de planeación y la base de toda organización, se establece los objetivos y las estrategias que se han de utilizar para poder alcanzarlos; manifestando que existen tres tipos: Planeación integral conocido como estandarización, es el alineamiento o unificación de procesos del plan central o fundamental de la institución; Planeación operativa, cuyo objetivo es determinar cómo funciona el negocio a corto plazo y cuáles serán los resultados esperados, es decir se proyecta los objetivos, metas, presupuestos para el siguiente año y teniendo en cuenta los ejercicios anteriores y actuales; Planeación estratégica, es la proyección de la empresa para el cambio significativo parcial o total, dicha proyección se da en el mercado con nuevas tecnologías ya que son volubles y vulnerables ante cualquier acontecimiento.

Luna (2014) es el procedimiento mediante el cual se implanta objetivos y planes de acción para lograr un fin. Según el Instituto de Ciencias Sociales y Políticas Públicas (2016), se edifica en base a un contexto presente y visión orientada a la proyección, generando ideas hacia un porvenir para la adecuada toma de arbitrajes, logrando así las metas de estrategias preestablecidas, siendo esta proyección en base a la prospectiva, estrategias, institución y seguimiento. Para Mosquera (2018) está enfocada al desarrollo, siendo la visión de toda entidad pública como privada, ya que es el anticipador del futuro deseado.

Respecto a la Nueva Gestión, en cuanto a la planificación tiene los siguientes niveles: Estratégico, es edificar la misión, visión y elaborar los objetivos, es el ser y hacer a largo plazo, teniendo como documentos de gestión PDC, PEI, POI, ROF, MOF, Mapro; el nivel Programático, establece estrategias y tácticas que permitirán el alcance de los objetivos y es puente para articular los niveles estratégicos y operativos; y por último Operativo, es tener claro las actividades y metas a realizar en un corto plazo. (Alarcón, 2017).

En la categoría de Planificación se analizará los planes que se implementó la municipalidad de Comas, que son los siguientes: el Plan local de seguridad ciudadana – PLSC y el Plan de manejo de residuos sólidos – PMRS.

Con relación al PLSC, establecida por la Ley N° 27933 (2019), tiene como objetivo el de faenar frontalmente y de manera coyuntural contra la delincuencia, llevándose a cabo una solemnidad de juramentación del Codisec con la municipalidad, cuyo objetivo fue el trabajo en equipo en pro de la seguridad a través de acciones preventivas que logren cambiar la existencia de la delincuencia. Los integrantes del Codisec deben impulsar reuniones frecuentes con los dirigentes de cada institución para enfrentar la delincuencia de manera preventiva y represiva, se asume el compromiso con decisión firme para la disminución del índice de incidencia delictiva. En la última asamblea que tuvo el Ministro del Interior con el alcalde de Comas manifestó lo que se está impulsando, la Estrategia Multisectorial de Barrio Seguro en 53 barrios a nivel nacional; siendo el barrio El Carmen y Señor de los Milagros que se implementó este tipo de estrategia.

Otro sería el PMRS, en su publicación del diario El Peruano (2016) se dio mediante la aprobación de la Ley general de residuos sólidos N° 27314, y su modificatoria mediante el D.L N° 1065, de acuerdo al artículo 10° manifiesta que los gobiernos locales son los encargados de la gestión de restos sólidos en el ámbito de comercio, domiciliario u otros; mediante su jurisdicción se afianza una apropiada asistencia del servicio de limpieza pública, recolección y transporte de residuos, de acuerdo al Reglamento de la Ley aprobado mediante D.S. 057 – 2004 - PCM, indica que en el art. 23° los municipios enuncian sus planes del manejo de restos sólidos con la ayuda de la comunidad y parataxis del gobierno regional, autoridades de salud y ambiental, entre otros.

Respecto a la Organización, según Chiavenato (2014), es el procedimiento que determina los actores que trabajaran de forma organizada y estructurada para alcanzar sus objetivos trazados, mediante el uso de sus recursos y las actividades que realizan. Para Don Hellriegel, Jackson y Slocum (2009), la función de organizar esta encargada por el procedimiento de creación de una estructura, detallando y describiendo los puestos que se han establecido en la empresa o entidad, considerando la coordinación de forma integrada. Según Koontz, Weihrich, Cannice (2012), dicho término es utilizado a menudo y de forma indefinible, ya que se verá dos tipos, una de ellas es la organización formal que viene hacer la estructura bien determinada de autoridades y responsabilidades que funcionan a través de un cohorte de políticas predefinidas, procesos, planes, cronogramas y programas; y otra sería el ordenamiento informal, surge en base al interés en común y no está integrado con la

faena, siendo una red de conexiones personales y sociales que no están establecidas ni requeridas por un mando, sino que surgen de forma espontánea.

Para Ventura (2016), la función organizar es parte de la administración y está establecida mediante la estructura de funciones, ya que el personal debe llevar a cabo dichos lineamientos para conseguir las metas establecidas y proyectadas. De acuerdo al IEC (2016), dicho término significa adecuar y readecuar la estructura orgánica de la institución en función a su dinámica, cuyo resultado es lograr cubrir una necesidad en conjunto. En la categoría de organización se analizara el MOF, ROF y por último el Tupa.

En primer lugar se analizara el MOF, según la LOM (2003), documento preceptivo, que especifica los ejercicios concretos a nivel de puesto, mediante funciones generales y estructura orgánica que esta establecidas en el ROF, como base a las intimaciones de direcciones, establecido en el cuadro de consignación del personal. Según el INEI (2017), el MOF, es un documento formal donde se elabora y se detalla competencias específicas a nivel de oficio, sirviendo como guía a todo el equipo, llamado organigrama, lo que se busca minimizar los conflictos de áreas, fomentando el orden. En segundo lugar se analizara el ROF, según Arnao (2015), es el instrumento de gestión, se detalla las funciones, sus conexiones funcionales, atribuciones determinadas y sus unidades orgánicas; estando organizado de forma sistemática con información oportuna, concreta, clara y con fácil lectura y comprensión. Por último el TUPA, según INEI (2017), apere de gestión para organizar un cohorte de papeleos y procedimientos administrativos, teniendo como propósito principal la administración del tipo de trámite a realizar en la institución y los requisitos, indicando el monto de pago por concepto de trámite.

Siguiendo con la secuencia, definiremos la Dirección, según Don Hellriegel, Jackson, Slocum (2009), manifiestan que es la más dinámica debido a la interacción de los servidores y funcionarios públicos, siendo el acto de liderar un conjunto de actividades con cabida de convencimiento y habilidad de dirigir. Para Cannice, Koontz, Weihrich (2012), es el procedimiento de guiar actividades ya planificadas y organizadas con la finalidad del logro de objetivos trazados. Consideraron que dirigir y liderar es lo mismo, siendo que el gerente más efectivo casi siempre es un líder eficaz y que la función de gerenciar es el acto de dirigir un procedimiento para la contribución de las metas organizacionales y de grupo.

Para Bernal y Sierra (2013), el dirigir es importante, porque tiene conexión directa con el liderazgo, la interlocución asertiva, el estímulo, responsabilidad conjunta para poder precisar las metas señaladas y el crecimiento de cada persona. Chiavenato (2014), la dirección requiere de responsabilidades en la administración, esto quiere decir que el encargado de dirigir tiene la habilidad de influir en sus compañeros de trabajo para llegar a los resultados deseados, con liderazgo y buena estrategia de comunicación hacia los empleados para el trabajo en equipo, consiguiendo el éxito de la entidad.

Munch (2014), el guiar debe estar inmerso al manejo y dirección del liderazgo, siendo el encargado para cumplir con las diversas fases que se le presenta en forma pertinente, ya que la utilización de recursos idóneos es adecuada para la institución. El dirigir es la tercera categoría del proceso administrativo, llevándose a cabo la realización de planes, motivación, comunicación y supervisión necesaria, siendo fundamental la asistencia de un delegado para adiestrar y tomar iniciativas, instruir, ayudar en las diferentes áreas. (Hurtado, Gonzales, 2015)

La última categoría sería el Control, según Chiavenato (2014) son estándares de medición para el desempeño y corrección de desviaciones, ya que se garantiza realizar la planeación y la supervisión de actividades. Para Márquez (2011), es la medida y corrección de diligencias para aseverar el acatamiento de las faenas y dispositivos como son la evaluación de archivos contables, documentos de producción, inventarios, con la finalidad de efectuar un propósito. Dicho término para Cannice M., Koontz H., Weihrich H. (2012) tiene como función la corrección y mensuración de la realización de responder los objetivos y planes delineados para alcanzar el logro y la relación estrecha de la función a planear. Finalmente Luna (2014) manifiesta que es el procedimiento mediante el cual se asegura las actividades que se han de realizar y el ajuste de actividades planificadas.

Toda municipalidad goza con las independencias administrativas, financieras y económicas, en temas de su incumbencia; dicha autonomía, según la CPP es la de establecer y radicar facultades de ejercicio en el acto de gobierno y administrativo para la sujeción del ordenamiento jurídico. Para Jankelová (2017), en la actualidad para tener una gestión efectiva se debe tener en cuenta el activo más importante que es: Recursos Humanos, ya que pertenece indudablemente actividades estratégicas, porque son exactamente las personas, sus conocimientos, habilidades y grado en el que dan este potencial para beneficio de la organización que decide su éxito. Respecto Teles & Swianiewicz (2018), manifiestan que debe haber una cooperación intermunicipal ya que es una modalidad de actuación para la ordenación sostenible y equilibrio territorial enfrentándose muchas veces a desafíos en el contexto de espacios transfronterizos. Según Varela (2016) el beneficio sobre el intercambio municipal, trae como consecuencia la forma de incentivar la mejora local, permitiendo conocer a detalle las distintas acciones llevadas por el gobierno.

En este ámbito es que nacen las interrogantes de investigación, por lo que para el presente estudio se formulan los siguientes problemas, siendo la general ¿Cómo es la gestión administrativa de los servicios públicos en la municipalidad de Comas, 2019?, y las específicas: ¿Cómo es la planificación de la gestión municipal en Comas, 2019?, ¿Cómo es la organización de la gestión municipal de Comas, 2019?, ¿Cómo es la dirección de la gestión municipal del distrito Comeño, 2019? y ¿Cómo es el control de la gestión municipal del distrito de Comas, 2019?

Esta indagación se consigue la justificación teórica porque nos enfocaremos a realizar estudios teóricos sobre la gestión administrativa en la edilidad de Comas y su importancia; es fundamental analizar las problemáticas que enfrentan permitiendo cooperar con alternativas de mejoría en la gestión y así fortalecer de forma idónea acatando con la normatividad vigente; en el 2002 se dio la Ley marco de modernización de la gestión del Estado N° 27658, se detalla en el art. 4 la finalidad del proceso de modernización, es tener un notable nivel de eficiencia de la entidad estatal, logrando la mejor atención al ciudadano, ya que se priman y perfeccionan los recursos públicos.

Respecto a la justificación práctica, es importante porque recopila las bases teóricas y conceptuales relacionadas a la gestión del gobierno municipal extraídas de fuentes bibliográficas, averiguaciones internacionales y nacionales, las cuales se desea cubrir un vacío respecto a cuanto influye la gestión administrativa del servicio público en la municipalidad comeña. Dicho estudio se especificara las endebles y discrepancias de gestión administrativa del municipio; finalizando con propuestas de mejora en la institución para el bien común.

Con relación a la justificación metodológica consiste en la adaptación de instrumentos que nos orientan al logro de un objetivo, enfatizando una propuesta posterior para mejorar las problemáticas presentadas a partir de resultados de la investigación, utilizó tres tipos de técnicas como la observación, entrevista y el análisis documental con su respectivo instrumento que será las guías y la ficha en el caso del documento, es útil y confiable para el sistema empleado, ya que se utilizara para futuras investigaciones que tenga relación con la variable estudiada.

En esta investigación se planteó como objetivo general Analizar cómo es la gestión administrativa de los servicios públicos en la municipalidad de Comas, 2019. Teniendo como objetivos específicos: Analizar cómo es la planificación de la gestión municipal en Comas - 2019, Analizar cómo es la organización de la gestión municipal de Comas - 2019, Analizar cómo es la dirección de la gestión municipal del distrito Comeño - 2019, Analizar cómo es el control de la gestión municipal en Comas - 2019.

II. Método

2.1 Tipo y diseño de investigación

Para determinar dicho tipo de investigación que tiene este estudio realizado, mencionaremos que antiguamente se definía primero el paradigma, después el enfoque o método para finalmente plantear el problema a investigar.



Figura 1: Paradigma de la investigación

Fuente: Hernández, Fernández y Baptista (2014)

Ahora en la actualidad se utiliza el nuevo enfoque o método de investigación que fue planteado por Hernández y Mendoza (2018) manifestaron lo siguiente, que dicho método a investigar consistía en primero determinar el planteamiento del problema para luego determinar el enfoque que será o puede ser cualitativo - cuantitativo - mixto, todo dependerá según el enfoque que tiene dicha investigación, y por último se determinara el paradigma a seguir, como se muestra en la gráfica.



Figura 2: Paradigma de la investigación

Fuente: Hernández y Mendoza (2018)

Respecto al planteamiento del problema se quiere saber ¿Cómo es la gestión administrativa del municipio de Comas, 2019?, teniendo como enfoque cualitativo, con un paradigma constructivista o fenomenología.

La presente investigación es de estándar básica, donde Martínez (1993), lo define como el estudio de carácter especulativo que tiene como objetivo fundamental la consecución de nuevas cogniciones sobre el problema de investigación, sin la necesidad de tener por objetivo la aplicación en la realidad. Pero para Valderrama (2015), esta investigación básica es conocida como especulativo, vital, teniendo la característica principal de realizar una investigación original, especulativa o experimental con el fin de la obtención de nuevos cognitivos, analizando su estructura, propiedad y relación para recetar y contrarrestar hipótesis contemplativa. Por último el tipo de indagación es elemental, ya que parte de un marco teórico, manteniendo su objetivo y teniendo la imparcialidad de aportación de cognición científica.

Respecto a su grado de descomposición de dato tiene un encauzamiento de investigación cualitativa, siendo subjetivo, ya que es preciso conocer que conocimiento tiene los funcionarios públicos y servidores públicos en la torna de la gestión administrativa del municipio. Para Rojas (2018) dicha investigación cualitativa usa el paradigma interpretativo, donde se describe, comprende e interpreta los distintos fenómenos que se desarrollan, donde el investigador forma parte de lo que se quiere describir, centrándose en reseñar y comprender lo que es exclusivo y propio, donde la metodología aplica procedimientos interpretativos y analíticos para su objeto de estudio.

En la metodología cualitativa tiene distintos procedimientos, el que utilizaremos es fenomenología conocida también como hermenéutica o constructivista que pretende delinear y conocer fenómenos desde la observación de cada integrante o colectiva, basándose en la descomposición de arengas y asuntos específicos, de igual modo en la búsqueda de posibles significados donde contextualiza el investigador dando experiencias basados en el espacio, temporalidad, contexto y corporalidad.(Hernández y Mendoza, 2018)

Hernández, Méndez, Mendoza y Cuevas (2017), sostienen que en lo cualitativo el paradigma es naturalista, tomando en cuenta la experiencia, en este caso es ecléctica, ya que es la manera de pensar o de actuar de una persona en una situación que se le presenta, basándose en el enfoque epistemológico de carácter inductivo, el cual se estudia, se observa y conoce las particularidades comunes reflejando la cohorte de sustantividades en elaborar propuestas. Arias (2012), manifestó que es el argumento ascendente que fluye de manera propia hasta lo común, donde el nivel de ilación es la inducción, siendo el resultado metodológico y lógico de la aplicación del procedimiento cotejo.

Finalmente el nivel de investigación es descriptivo con diseño fenomenológico, cuyo enfoque se basó en las experiencias individuales subjetivas de los integrantes. Para ello se empleó la entrevista, que permita conocer cuáles son los conocimientos de los entrevistados frente a la gestión administrativa, siendo no empírico porque no se manipulan las cambiantes

Según el tiempo en que se realizó la inquisición, es de incisión colateral, ya que todo el campo o ámbito se monopoliza dándose en un solo instante, recolectando datos, fuentes de información, así como la descripción del objeto de estudio se efectúa en un solo momento, es decir, no se efectuaron la recolección de los datos a través del tiempo.

2.2 Escenario de estudio

Cuyo ambiente conceptual de la inquisición, según Balcázar, Gonzáles, Gurrola y Moysen (2013), es donde tiene fácil acceso por parte del observador, estableciendo adecuada relación instantánea de los informadores, obteniendo informaciones directas que estén conectados con el interés de la inquisición, donde se debe tener diligencia y paciencia. Siendo el lugar de estudio la municipalidad de Comas, dicho distrito nace porque Carabayllo no tenía los medios para cubrir las necesidades del poblador emigrante, su creación se dio el 11 de diciembre 1961 mediante la ley N° 13757, con capital La libertad, a nivel Perú es el 4 comarca más poblado. Colinda al norte con Carabayllo, sur con Independencia, al este con SJL y finalmente al oeste con Los Olivos y Puente Piedra.

Según el último censo en el año 2017, teniendo Comas una población de 520 450 habitantes, representa el 5 % de la comarca de Lima norte y 1.7% de Lima capital, destacando que el 57% del total de la población se encuentra concentrada en los asentamientos humanos en la parte alta.

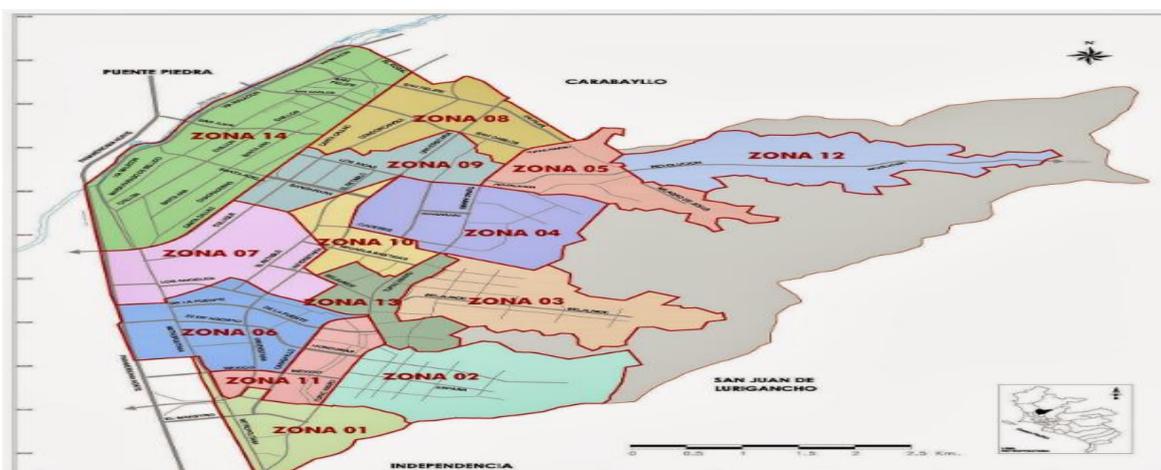


Figura 3: Mapa de la Municipalidad Distrital de Comas.

2.3 Participantes

Los participantes o informantes del estudio son profesionales que conocen la gestión municipal, siendo uno de ellos, el Gerente de planificación, presupuesto y Racionalización; Gerente de seguridad ciudadana y control municipal; Gerente de servicio ciudadano y gestión ambiental.

2.4 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

En la técnica de recopilación de datos se utilizó como instrumento las fichas y guías, donde la primera herramienta le corresponde al análisis documentario y el segundo instrumento a la observación y entrevista. Para Rojas (2011), la tecnología de investigación está en base al proceso validado por la práctica que se destinada a obtener y transformar información relevante para luego proponer soluciones al problema de investigación, se tiene en cuenta que cada técnica debe tener un instrumento para la aplicación, un claro ejemplo se dio con la técnica de la entrevista que tiene por instrumento la Guía; el término de entrevista para Ramallo y Roussos (2008), es el instrumento de compilar información de forma verbal, por medio de preguntas abiertas formuladas al entrevistado, dicha información es de fuente primaria, ya que se obtiene de opiniones del experto entrevistado. Respecto a la técnica de observación, Bernal (2010) define como el procedimiento severo que accede el conocer de manera directa el objetivo del estudio para después analizar y reseñar situaciones de la realidad, cuya herramienta es la guía.

2.5. Procedimiento

En cuanto al procedimiento de la presente inquisición, primero se ha procedido a la identificación del problema de investigación, mediante la observación del fenómeno, es decir se ha observado su realidad en cuanto a la cantidad de problemas y falencias que tiene la municipalidad de Comas. Segundo sería el proceso de descripción y planteamiento del embolado y los objetivos generales y específicos. Para ello se ha recurrido a elaborar el instrumento de recolección de datos, también a trabajos de campo, siendo el caso que se realizó tres entrevistas. Asimismo se ha desarrollado la descomposición de efectos de la faena de campo y presentación de resultados arrojados mediante una entrevista personalizada. Por último se tiene la elaboración del informe al asesor y revisor correspondiente, finalizando con la sustentación de los respectivos jurados.

Asimismo en el presente estudio, el problema ha sido de materia de categorización apriorística en primer momento, es decir se obtuvo las categorías a través del procedimiento de categorización, manifestando también que cada categoría se tiene las subcategorías respectivas, conforme pasaremos a indicar dicho procedimiento es:

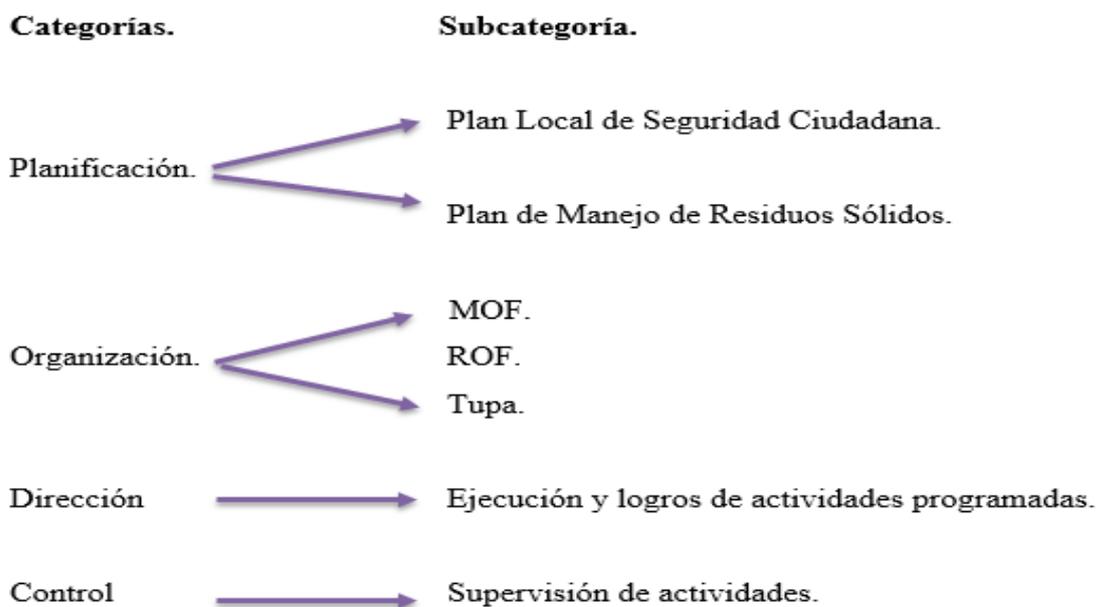


Figura 4: Categorización apriorística.

2.6 Método de análisis de información

El método utilizado para la descomposición del informe de la presente faena de inquisición, siendo los siguientes: el registro del entrevistado, desgravar la entrevista, construir la matriz de triangulación, comparar respuestas de los entrevistadores y por último elaborar las conclusiones, se obtuvo como proceso de uso la descomposición del informe basado en los métodos inductivo y descriptivo.

2.7 Aspectos éticos

En la inquisición se ha cumplido con las reglas éticas, informando al directivo del área de la municipalidad para realizar el estudio, por lo que fue necesario entrevistar a los directivos, siendo de discreción las identidades con la finalidad de ser eficaz y prudente, ya que la inquisición tuvo la finalidad purista, por tal razón se autorizó dicho proceso, el cual se evidencio ciertos criterios éticos como la originalidad, confidencia, objetividad y veracidad.

III. Resultados

Los resultados de estudio del presente trabajo, tiene como objetivo principal analizar cómo es la gestión administrativa en la municipalidad comeña, 2019. Para lograr este objetivo se aplicó la entrevista, analizando las fuentes teóricas documentales y se observó la realidad materia de estudio, los mismos que se presentan en las siguientes triangulaciones:

Entrevista.

En el recojo de la información se ha utilizado la técnica de la entrevista, mediante el cual se ha conseguido datos cualitativos, es decir, la opinión de los profesionales con experticia en el tema. La entrevista ha sido aplicada al Gerente de Planificación, Presupuesto y Racionalización; Gerente de Servicio Ciudadano y Gestión Ambiental; Gerente de Seguridad Ciudadana y Control Municipal, con la finalidad de que el problema de gestión administrativa sea evaluada y analizada desde tres enfoques distintos.

Sobre la gestión administrativa manifiestan lo siguiente: el Gerente de Planificación, Presupuesto y Racionalización manifiesto que si se realiza la planificación pero no está acorde con el presupuesto, dado que se está realizando diferentes gestiones para solventar y cubrir necesidades prioritarias , entre ellos tenemos el apoyo de la Municipalidad de Lima, Ministerio de Salud con medicamentos y apoyo en temas de salud, Ministerio de Educación mediante convenios para el progreso estudiantil de los jóvenes con becas, Ministerio del interior con el equipamiento de seguridad ciudadana y finalmente con el Ministerio de vivienda que está apoyando con la financiación de algunos proyectos como pistas y veredas de todo Año Nuevo, ente otros; posteriormente el Gerente de Servicio Ciudadano y Gestión Ambiental indica; lo que se programa no se cumple por falta de idoneidad del personal pero también es un tema presupuestal debido a que la anterior gestión dejó un municipio en quiebra, con demasiada deuda, se sigue trabajando en este proceso de cambio, tanto en el tema de seguridad como el de medio ambiente, dando charlas gratuitas de orientación al ciudadano. Por último el Gerente de Seguridad y Control Municipal manifiesta que lo que se programa no se cumple en la práctica a pesar de que en estos últimos meses se gestionó apoyo en diferentes entidades del estado para cubrir algunas falencias que se presentó en la municipalidad.

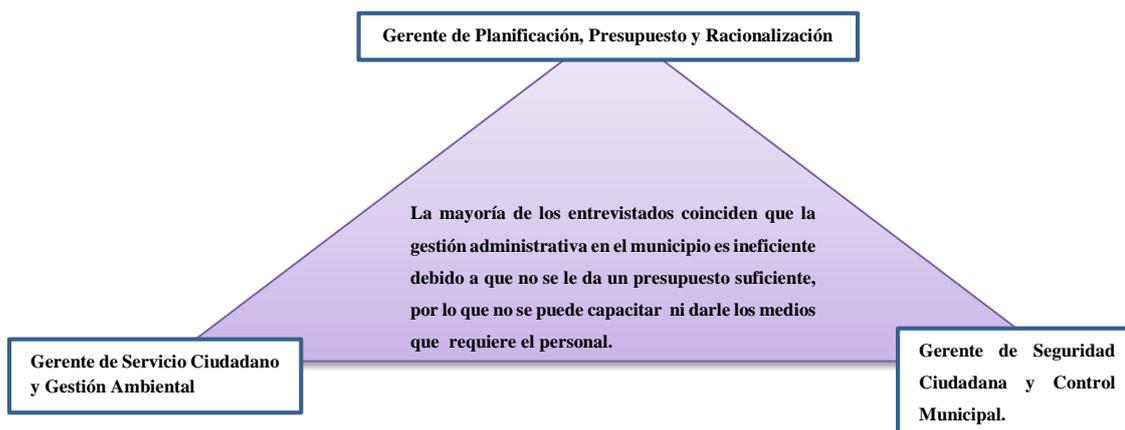


Figura 5: Triangulación de entrevistas de informantes

Para efectuar una buena gestión, es necesario dar soluciones efectivas a los contratiempos que se presentan en la institución, un claro ejemplo se dio a los inicios de gobernación, para ello se debe contar con un personal eficiente que tenga la experiencia absoluta en asuntos administrativos, siendo este requisito esencial para efectuar la labor solicitada, también que tenga vocación de servicio, principios, valores, faena en equipo, siendo algunas de las condiciones para acceder a cualquier tipo de cargo del ámbito administrativo con acceso a una plaza pública y con ello se dé el cambio y la diferencia como institución; si nos regimos a las leyes como la LOM N° 27972 que detalla las rentas consistoriales, entre ellas tenemos: tributos; contribuciones, gravamen, licencias, multas, tasas; recursos que se le asignan por concepto de Foncomun y/o canon, renta de aduana; traspasos y asignaciones presupuestal de la regencia nacional o específica de la Ley Anual Presupuestal; Recurso que se deriven por concesión de bienes inmuebles, nuevos proyectos, obras o servicios que son entregados por concesión. Si se rige al DL N°776 de la Ley de Tributación Municipal, la tasa de arbitrios consistoriales se da por concepto de mantenimiento de jardines y parques, limpieza pública, protección ciudadana.

Observación.

En la observación se ha registrado detalladamente eventos que ocurren en el escenario de estudio, siendo que la institución existe debilidades como: espacios físicos no adecuados para optimar la productividad laboral; carencia de sistemas informáticos para la formulación, seguimiento y control de planes operativos; resistencias al cambio para la optimización de sistemas administrativos por parte de algunos funcionarios y trabajadores; circunscrito acciones orientadas al desarrollo de cabidas en planificación estratégica; falta de instrucción al personal; limitaciones en adquirir los recursos logísticos y operativos, etc. Por consiguiente se observó el Plan de faena del municipio de Comas en el tiempo asignado del 2019 - 2022, mostrando las imparcialidades de estudio, actividades y cronogramas para un tiempo de realización, donde se consideró enfoques como el de desarrollo humano, intergeneracional, bienestar de la niñez, género, ciudades inteligentes, interculturalidad, inclusión social y finalmente discapacidad, siendo transversalizados por temarios, actividades y proyectos para la elaboración de lineamientos y herramientas en la aplicación.

En cuanto a la planificación, lo primero que se elaboro fue una Foda institucional, para conocer las debilidades y amenazas que enfrenta la actual gestión y con ello se evaluará las estrategias a seguir, debe estar alineadas con las políticas públicas y plasmadas en el municipio de Lima, para luego elaborar PEI con un periodo de tres años, mientras que el POI es proyectado anualmente con el fin de tener resultados rápidos, siendo el servicio es permanente y diario; se visualizó el PDLC del distrito del año 2017 al 2021 que fue aprobado mediante la ordenanza municipal N°480 del año 2016 que involucra las principales políticas públicas locales y sus distintas dimensiones, ya que esto fue plasmado como la visión de desarrollo al 2030 y también las acciones estratégicas - objetivos al 2021, dichos objetivos estratégicos son ocho, entre ellos tenemos: reducción de la pobreza multidimensional para el logro del desarrollo humano integral y como eje estratégico del Plan Bicentenario hace referencia al Derecho humano y dignidad de las personas; el 2° es mejorar la calidad del servicio básico mediante la reducción de brechas, donde el Plan Bicentenario tiene como eje estratégico las oportunidades y acceso al servicio; el 3° es mejorar la gobernanza local mediante el impulso de actores como el estado, sociedad civil y empresa; el 4° es mejorar la inseguridad ciudadana y con relación al tercer eje estratégico del Plan Bicentenario Estado y Gobernabilidad; el 5° es mejorar la competitividad local que alude a la identidad, donde el

cuarto eje del Plan Bicentenario es la economía, competitividad y empleo; el 6° es mejorar el crecimiento ordenado del territorio a través de la consolidación y como eje estratégico del Plan Bicentenario es el ordenamiento territorial e infraestructura; el 7° es mejorar la contaminación ambiental y el 8° es reducir la vulnerabilidad en riesgos de desastres y como 6° eje estratégico del Plan Bicentenario es Ambiente y gestión de riesgos de desastres, con estos ocho objetivos se fortaleciera la gestión y los ejes estratégicos se alcanzara la visión del desarrollo institucional, todo esto conllevara la competitividad progresiva del municipio a un mediano plazo.

En la organización se enfatizó el funcionamiento de la municipalidad, existiendo tres tipos de secciones, el 1° tipo seria los órganos del municipio que se subdividen en dos instancias: Gobierno y Ejecutiva; la instancia de Gobierno está conformada por el Concejo Municipal que se encarga de la emisión de normas y fiscalización de gestión y alcaldía; el órgano Ejecutivo está a cargo del cumplimiento de las disposiciones de la municipalidad; el 2° tipo de sección es la Administración, el cual se centra en la organización interna y los sistemas administrativos, logrando con ello cubrir las necesidades de forma eficiente el desarrollo y la lucha contra la pobreza; el 3° tipo de sección es el Sistema de Control, cuya acción es mejorar las actividades y los servicios para el beneficio de la Nación de forma oportuna, preventiva, efectiva y verificable, estableciendo principios, sistemas, proceso técnico, transparencia, utilización, gestión de los recursos y bienes del Estado, desarrollo honesto y probo de funciones para actos de los funcionarios, autoridades y servidores públicos, obteniendo así el cumplimiento de metas y resultados efectivos; siendo que en el municipio existe poco compromiso laboral y la mayoría de trabajadores solo cumple con su horario establecido, donde los trámites documentarios son engorrosos y muy lentos en el proceso.

En cuanto al sistema de Control interno que tiene toda edilidad en su distribución, ya sea el ambiente, la evaluación de riesgos, actividades de control gerencial, comunicación e información; tiene como objeto la operacionalidad, donde se destaca la eficiencia, eficacia, economía de la operación y la calidad de prestación del servicio, cuidando y resguardando recursos, logrando así principios de naturaleza, excelencia, responsabilidad, rango,

discernimiento - juicio personal y profesional para el fundamento del autocontrol de todo funcionario y servidor público; cuya descomposición está basada en controlar, detectando deficiencias y efectuando correctivos para el mejoramiento. En esta fase de implementación se rige mediante la planificación, observando el compromiso de la dirección, el diagnóstico y el plan de faena para luego ejecutarlo, evaluando el nivel de la institución y su proceso; por último se evaluará el proceso de implementación, ya que se reducirá los riesgos de corrupción para alcanzar las imparcialidades y metas establecidas, promoviendo el desenvolvimiento organizacional.

La función que tiene la Contraloría es ser evaluador del sistema de entidades, cuyo resultado fortalecerá a la institución mediante las sugerencias que hace de conocimiento de la administración en acciones conducentes para superar debilidades e ineficiencias encontradas. El control consiste en redituar informes para tomar decisiones sobre la ejecución de objetivos, definiendo el estándar de mensuración del desempeño para enmendar deflecciones y garantizar que se realice la planeación. La municipalidad suscribió un acta de compromiso para implementar un sistema de control interno que esta suscrita mediante la Ley N° 28716, el cual presentó un informe a la Contraloría detallando la deuda total que dejó la anterior gestión, sustentando que el egreso sería: en Telefonía S/ 48 750, Sedapal de S/ 3 128 835, Essalud S/ 12 549 524, AFP S/ 25 481 509, recojo de residuos sólidos de S/ 12 756 097, abastecedores S/ 27 millones, remuneraciones S/ 37 millones por lo que los laboriosos no cobran desde diciembre del año 2018, donde la edilidad realizó un cronograma de las liquidaciones con el fin de resolver esta problemática, pero gradualmente se sigue arrastrando las deudas y continúan casi la misma cantidad de trabajadores laborando; siendo que en este año la edilidad recibió por concepto de Foncomun S/ 17 millones y por recaudación proyectó recibir casi 40 millones al año, por esta razón que tanto el intendente como algunos funcionarios están efectuando faenas en campo con el imparcial de contraer capital y convenios para realizar obras en asuntos de salud, seguridad, trabajo, educación, recreación, entre otros, cuyo efecto es el confort del Comeño, de igual modo se pidió ayuda al gobierno central, al municipio de Lima, Cooperación internacional.



Figura 6: Triangulación de la observación

Por tal razón la municipalidad debe emplear personal idóneo no solo en asuntos administrativos, también en atención al público, con experiencia en gestión, basándose en la calidad y en los resultados, el cual está plasmado en el D.L N° 276; en cuanto a la instrucción debe de haber más convenios entre instituciones o interés por parte del personal en realizar un trabajo con efectividad, ya que esto es un plus para el cambio; con relación a la reducción del personal, debe darse y quedarse con personas que trabajen íntegramente, en equipo para consolidar y dar soluciones a dichos inconvenientes que pueden surgir o estén surgiendo en el municipio.

Análisis documental

En aplicación de esta técnica se han recurrido a diversos autores y fuentes documentales con el objeto de recoger información relevante sobre el problema de investigación, donde sostiene algunos autores lo siguiente:

Aucoin (2015) sostiene sobre la cabida de la política gubernamental y el área que se descuida, los profesionales, se entorpece las contrataciones a personas capacitadas y brillantes. Donde Tejada (2014) realizó un estudio sobre gestión pública, determinando que la función estratégica del municipio es la de requerir la atención participativa de la ciencia sobre la conducta humana, recomienda capacitación constante e incentivar el trabajo en equipo. Mientras que Varona (2015) considera necesario establecer un sistema de información para mejorar la gestión del capital humano, en los políticos un enfoque

estratégico y en lo directivo a través del táctico y operacional. Propone capacitación y tecnología.

Respecto a los documentos de información, el más importante fue la seguridad ciudadana, debido a que se ha registrado 165 incidentes delictivos en Lima entre los meses de Enero a Junio del 2019, pero en Comas se registró el cometido a bordo de mototaxis, robo al paso, arrebatos y cogoteo, debido a este episodio la Gerencia de Seguridad Ciudadana de Comas ha firmado Convenios con el Escuadrón Verde y Grupo Terna, lo cual también se puso en marcha la licitación pública de la compra de 108 cámaras de video vigilancia, 14 camionetas de serenazgo y 60 equipos de radio para enfrentar el delito y dar seguridad. En Julio de este año se recuperaron 90 cámaras de video vigilancia dándole mantenimiento, reparación y reinstalación, sumándose 10 motocicletas y 66 equipos de comunicación estando conectadas por una red de fibra óptica y a mediano plazo se disminuirá el delictivo en el distrito.

La Gerencia de Desarrollo Urbano es la encomienda de desarrollar proyectos, formación de factibilidad y controlar la ejecución de las obras de infraestructura a cargo de la Municipalidad; supervisa actualizaciones de catastro urbano en el ámbito de su competencia, gestionando todas las actividades de competencias y atribuciones de la municipalidad en materia de tránsito, Transporte; depende funcional de la Gerencia Municipal, siendo la Sub Gerencia de Obras Públicas, Estudios y Proyectos la unidad orgánica encargada de activar las acciones necesarias de expresión, realización e inspección de los proyectos de inversión pública coherentes con obras de organización básica, donde se está ejecutando el mejoramiento del parque central independencia Urb. San Juan Bautista, I Etapa, Zonal 9 y mejoramiento de calles en el A.H. Collique III Zona, Zonal 12.

Otro seria a cerca del Medio Ambiente, se realizó el “Programa de segregación y recolección selectiva de residuos sólidos municipales”, observando que en el 2018 se recuperó 1625.31 toneladas de residuos sólidos, con apoyo de las 4 agrupaciones de recicladores y las dos aterros de centros de acopio. Donde los promovedores ambientales sensibilizan viviendas, con el fin de crear una cultura ambiental en el distrito, encargándose

del registro de direcciones y datos de la familia en el formato que se utilizará dentro del Programa de segregación.

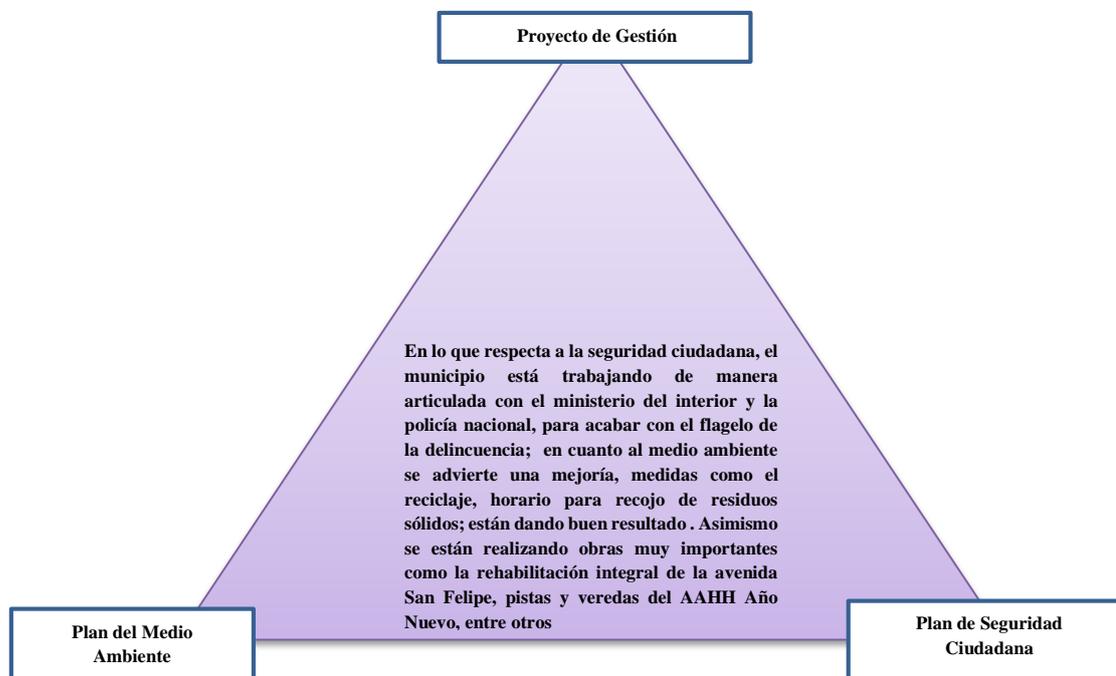


Figura 7: Triangulación de análisis documental

Descripción de las categorías explicativas

En este aspecto, la aplicación de la entrevista, observación y el análisis del marco teórico han sido importantes para lograr el objetivo de estudio, en tal sentido en seguida se presenta la triangulación de los datos obtenidos con la entrevista, observación y del marco teórico.

De los resultados de las entrevistas se detalla que no es eficiente la gestión administrativa que presta la municipalidad de Comas debido a que se arrastra muchas deudas municipales que dejó la anterior gestión, evidenciando proyectos estancados y a la par el no pago a los trabajadores de la institución; por otro lado se observa que la municipalidad de Comas no cuenta con suficientes profesionales capacitado en su respectiva área, existiendo una deficiencia, del cual no permite que haya una prestación de servicio de calidad, mucho menos eficiente a la complacencia del ciudadano, finalmente teóricamente la gestión administrativa tiene por objeto acerar el modo integral de procesos productivos con racionalización apta para el acrecentamiento de nuevas ideas, propuestas y metodologías que

mejoren la gestión de los municipios en especial en Comas, siguiendo con un plan de acciones para el buen funcionamiento de la institución y logrando lo propuesto.

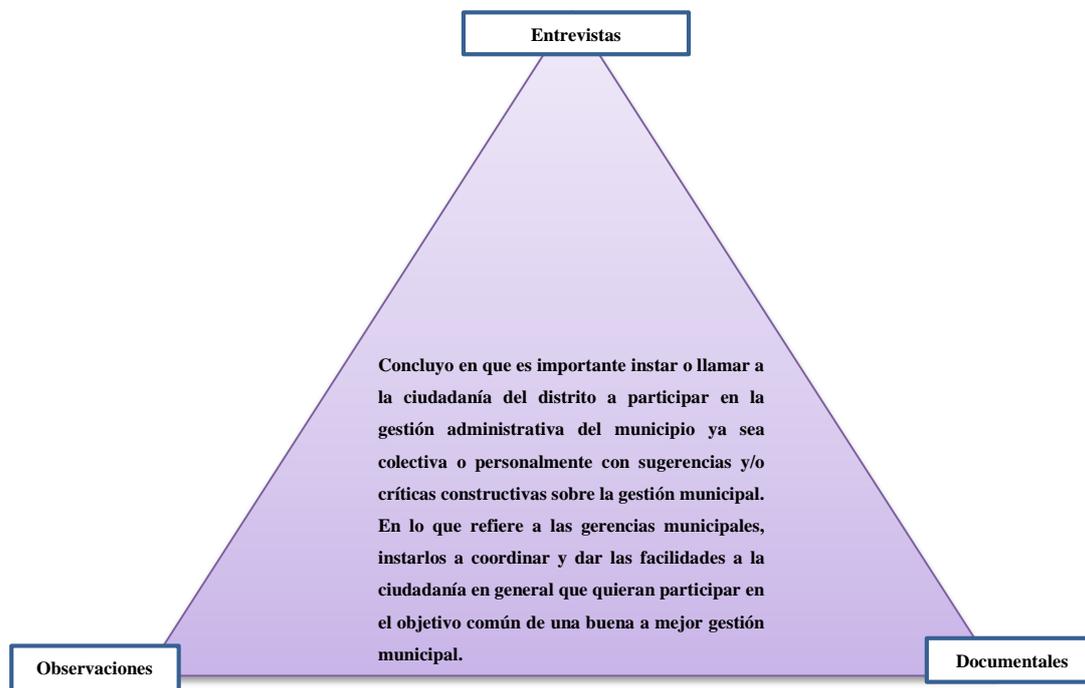


Figura 8: Triangulación de entrevista, observación y análisis documental.

No solo es preocuparse por conseguir ingresos municipales y ejercer obras para garantizar la calidad del servicio que brindan, es importante también esto, pero se suma más como la existencia de tener mayor compromiso de todos los integrantes del ayuntamiento por realizar bien su labor, existe mucho individualismo e indiferencia total por no capacitarse continuamente de algunos integrantes, se debe cumplir el D.L N° 276 que está establecido en la normativa para cualquier tipo de gobierno; también deben involucrar al mismo pueblo, ya que ellos conocen con justeza las problemáticas que presentan continuamente el ayuntamiento, instruirlo dando talleres, cursos gratuitos mediante los convenios que se ha firmado con algunos institutos, universidades. Finalmente con la integración de todos se lograra el cambio.

Triángulo teórico.

En la elaboración de esta indagación encontramos diversas teorías que cobran importancia, siendo la categoría central la gestión administrativa de la municipalidad de Comas, con sus respectivas dimensiones que son la planificación, organización, dirección y control.

La planificación se basa en la necesidad de estructurar de manera consecuente lo que se desea alcanzar, esto involucra tomar decisiones previas a la praxis sobre qué es lo que se aprenderá, para qué se hará y cómo se puede alcanzar de la mejor manera; respecto a la preparación establece actividades del cual se delinear y escalonan los mandos y cargos de conciencia para establecer un buen sistema de comunicación entre los diferentes grupos de la distribución organizacional, estibando la división de faenas y achacar cargo de conciencia y autoridad a las personas, siendo de carácter perenne; por lo siguiente el dirigir pone en marcha todas las tendencias establecidas durante la planificación y preparación, a través de ella se alcanzan los modos de conducta más deseables en los integrantes de la distribución organizacional; por último el control es la labor del cual se calcula el rendimiento de la entidad que influye todas las tareas que se emprenden para avalar que las operaciones existentes coincidan con las operaciones planeadas.

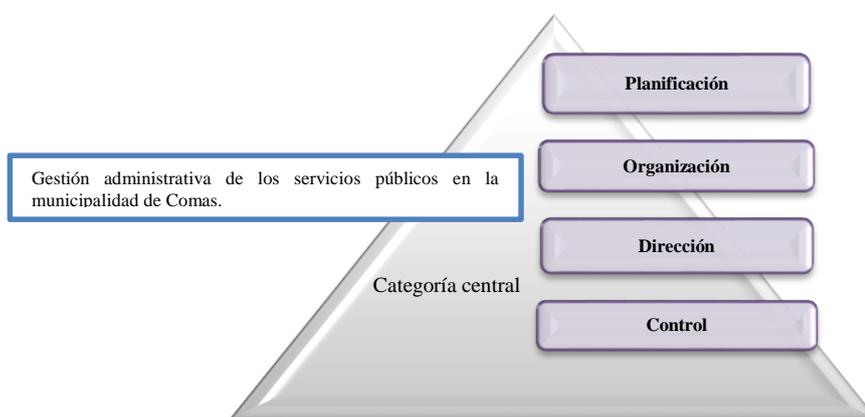


Figura 9: Categoría central y las categorías emergentes.

IV. Discusión

Según nuestros resultados encontramos existen cuatro tipos de categorías asociadas a la gestión administrativa, donde Droveta y Guadagnini (1995) considera a dicha variable como el acto de involucramiento de planear, vertebrar, propiciar y controlar; tuvo como propósito según Armas (2016) la de obtener recursos idóneos para la asignación óptima, comprendiendo acciones para realizar las dependencias institucionales mediante la interrelación e integración de recursos humanos, materiales y financieros.

Precedentes Internacionales y Nacionales:

Arnao (2015), PCM (2016), Santana (2012), Vargas (2015) sostuvieron que las edilidades son organismos de mayor continuidad y tradición democrática, tiene como finalidad la eficiencia en servicios y eficacia en inversiones, basándose en una estructura organizacional y desencadenando procesos de cambio para la evaluación en lo cultural, económico y social, generando adaptar herramientas de programación para el logro de la interpretación y la respuesta oportuna, con el fin de involucrarse y modificar métodos de atención y simplificación de trámites a realizar.

Aucoin, Bakvis (2005), Arnao (2015), PCM (2016) consideraron que el clima político dificulta la contratación de personal idóneo, hay trabajadores que no tiene capacidad ni conocimiento, la mayoría están allí por favores políticos, la corrupción afecta los servicios públicos y los más afectados siempre son los más pobres. Respecto a esta realidad que se repite por años la corrupción y la falta de personal competente e nuestra edilidad hace que nuestro municipio no avance.

Romo (2016), Tejada (2014), Varona (2015) dijeron que es importante la capacitación en general ya que capacitar a todo el personal es necesario para la mejora del proceso administrativo, la relación que tiene los servicios proyectados y el desarrollo político es muy significativo logrando una buena gestión entre el desarrollo organizacional, finanzas

municipales y desarrollo político, logrando porcentajes positivos como resultado de mucho trabajo en conjunto y un nivel de profesionalismo de sus autoridades.

Adejo (2012), Lazo, Rivera y Valencia (2016) Nuestras autoridades son elegidas para trabajar por un periodo determinado y en este lapso los resultados definitivamente debe ser visualizado. Respecto a este tema por lo general las autoridades ediles siempre son contratados como personal de confianza sin importar la experiencia y capacidad al mover resultados en su gestión, siendo por lo general cambios constantes y algunos directivos se van porque no hay presupuesto para pagarles, lo que ellos considera que se merecen.

Hernández (2015), McNabb (2017) proponen un proceso de cambio a través de la aplicación TIC siendo la parte tecnológica, viendo los resultados favorables a través de indicadores cuantitativo y cualitativo, porque resultará un progreso positivo para el sistema administrativo, ya que se verá el control y verificación del programa, estableciendo también la transparencia y la modernización en la entidad analizada.

A nivel nacional, las edilidades a nivel nacional se rigen por la LOM N° 27972, así también cuenta con ingresos por parte Foncomun, Foniprel, sin embargo es necesario hacer cambios urgentes, la falta de planificación como el de organización, dificulta el desarrollo que los vecinos de comas esperan.

Los autores tanto nacionales como internacionales coinciden que estamos en un proceso de cambio por el avance de tecnologías, por esa razón indican que el sistema está influido en aspectos formales e informales de la organización pública, enfatizando el aspecto formal mediante la facilidad de observación que constituye las estrategias, estructura, tecnologías de información, sistemas, metas y objetivos , resultados; y el aspecto informal que se asocia a consideraciones de índole conductual como actitudes, capacidades, personas, estilos gerenciales, grado de satisfacción y normas .

V. Conclusiones

Primero

En Comas, la toma de decisiones no se ha constituido en una herramienta esencial de la Gerencia, siendo un ejercicio estratégico para su adaptación en la aportación de las ciencias de la conducta del individuo orientado a la innovación y optimización de fortalecer la administración.

Segundo

La toma de decisión, instrucción y actualización administrativa no es conocido en el ámbito interno que son los laboriosos, solo de conocimiento a nivel de funcionarios o personas de confianza, por esa razón que está desarrollada en forma limitada considerándose como una actividad regular, encontrándose el municipio en fase de transición y se ha planificado ejecutar 34 proyectos en el lapso de este primer año de Gestión.

Tercera

Las autoridades municipales están trabajando en temas de mayor prioridad como es el caso de la seguridad ciudadana, se ha identificado 50 puntos críticos pero lamentable ente falta mayor coordinación con la Policía Nacional del Perú, no se están tomando medidas preventivas, es alarmante el grado de violencia que hay.

Cuarto

Es importante que exista una amplia normatividad legal en la que se sustenta el control interno y conveniente y esto debe ser de alcance del personal comprometido, de este modo que sea capacitado en temas administrativos, ya que el propósito es la transparencia en el manejo fiscal.

Quinto

El trabajo que ha realizado la Dirección de la Gestión Administrativa es ineficiente y limitado con pocos resultados; la participación de las organizaciones vecinales es escasa, hay poco recaudo de tributo porque el vecino esta ajeno a todo, esta desinformado, es menester hacer cambios.

Sexto

Existe demasiada burocracia, personal ineficiente, pésima atención y en materia ambiental es otro tema preocupante, todavía hay zonas donde hay mucha contaminación; el Órgano de Control no está cubriendo las expectativas, ya que no se visualiza cambios positivos.

VI. Recomendaciones

Primero

El alcalde con sus respectivos gerentes deben preocuparse en mejorar la relación directa entre satisfacción y la gestión administrativa del municipio, realizando trabajos en equipos junto con la participación directa de la población, mediante planes de acciones para brindar un servicio adecuado con calidad.

Segundo

La Gerencia municipal tiene que diseñar y aplicar instrumentos de control en la gestión de la evaluación de objetivos propuestos en el plan estratégico y hacer seguimiento de manera oportuna, ya que identificara las debilidades para luego reajustar pertinentes orientado al logro de los objetivos propuestos.

Tercero

Fortalecer a través de la Formación Continúa la gestión del Talento o Capital humano, dirigido a funcionarios, técnicos, profesionales, usuarios mediante la Gestión de Procesos con el objeto de optimizar.

Cuarto

La gerencia de administración y finanzas, La Subgerencia de Recursos Humanos en coordinación con el alcalde deben contratar a personas con capacidad y destreza en mejorar la función administrativa del municipio actualizando a los funcionarios.

Quinto

Se sugiere programar capacitaciones y conferencias orientada a la competitividad del municipio desde la perspectiva de innovación, mediante diferentes programas de desarrollo que tengan metas específicas como niveles de eficiencia a la distribución adecuada.

Sexto

Se recomienda ejercer pruebas frecuentes para detectar el nivel adecuado de las competencias laborales que ordena la entidad, ya que varias veces el personal no asume el compromiso de cumplirla, se necesita establecer estos factores para superar inconvenientes con el fin de que los servicios públicos que se ofrece sean de resultados favorables.

Séptimo

Los gerentes de las distintas áreas deben propalar los objetivos y políticas entre todos los laboriosos y realizar la persuasión permanente de la aplicación de esta.

.

VII- Referencias

- Adeoyo, A. (2012). *Effective time management for high performance in an organization*. Degree Programme thesis in International Business and Marketing, Seinäjoki University of Applied Sciences, Seinäjoki, Finland.
- Arias, F. G. (2012). *El proyecto de investigación. Introducción a la metodología científica*. 6ta. Fidas G. Arias Odón. Editorial Episteme, C.A.
- Armas, G (2016) *La Gestión Municipal*, Semanario Universidad, Costa Rica, UCR.
- Arnao, R. (2015). *Contribución a la descentralización desde las Municipalidades: Diagnostico y propuestas para el caso peruano*. Lima Perú
- Aucoin, P., & Bakvis, H. (2005). *Public service reform and policy capacity: Recruiting and retaining the best and the brightest*. In Challenges to state policy capacity Palgrave Macmillan, London.
- Bernal Torres, C. A. (2010). *Metodología de la investigación: administración, economía humanidades y ciencias sociales* (tercera ed.). Bogotá: Pearson.
- Bernal C & Sierra, D. (2013). *Proceso administrativo para las organizaciones del siglo XXI*.
- Balcázar, P., Gonzáles, A., López, N., Gurrola, G., & Moysen, A. (2013). *Investigación cualitativa*. México: UAEM.
- Caldas, María; Carrión, Reyes; Heras, Antonio (2017) *Empresa e iniciativa emprendedora*. Novedad 2017, Madrid: Editex.
- Castañeda Malca, Y.D.P., & Vásquez Gamonal, J.M. (2016). *La gestión administrativa y su relación con el nivel de satisfacción de los estudiantes en la Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruíz Gallo- 2015*. (Tesis maestría)
- Castillo Maza, J. V. (2014). *Reingeniería y gestión municipal*. (Tesis de doctorado). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.
- Cepedal, G. (2015). *Gestión institucional en el ámbito municipal*. (Tesis maestría). Universidad , Argentina
- Chiavenato Idalberto (2014) *“Introducción a la Teoría General de la Administración”* 7° Edición; México. McGraw-Hill

- Consejo de Ministros. (09 de Enero de 2013). *Decreto Supremo N° 004-2013- PCM. Aprueba la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública*. Lima, Lima.
- De la Torre, J. F. (2014). *Reforma municipal y capacidad de gestión de los gobiernos municipales en México: un estudio comparado en seis municipios del estado de San Luis Potosí, México (1983-2000)*. Madrid.
- Escudero, M. (2011). *Gestión de aprovisionamiento*. 3ª Edición; Madrid. Ediciones Paraninfo, SA.
- Don Hellriegel, Jackson, S. y Slocum J. (2009). *Administración, un enfoque basado en competencias*. México: Cengage Learning Editores S.A.
- Drovetta, M. S., & Guadagnini, H. M. (1995). *Diccionario de Administración y Ciencias afines*. Limusa.
- Fayol, H. (1916). *Teoría clásica de la Administración*. Francia.
- Gonzales, H. W. R. (2012). *Propuesta de un modelo de gestión para mejorar la dirección municipal de la provincia de Otuzco*. Industrial data.
- González, A., Maldonado, X., Nava, L., & Ramírez, D. (2013). *Evaluación de la Gestión de Calidad en la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la ULA: aplicando el modelo de excelencia EFQM*. Visión Gerencial.
- Hernández Cañadas, P. L. (2015). *Gestión para el Desarrollo Municipal: Propuesta de modelo para la integración de las TICS*. Tegucigalpa - Honduras: Universidad Nacional Autónoma de Honduras - Doctorado en Gestión del Desarrollo.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. D. P. (2014). *Metodología de la investigación*. México df.
- Hernández-Sampieri, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Mexico: Editorial McGraw Hill.
- Hernández, R. Méndez, S, Mendoza, C. y Cuevas, A. (2017) *Fundamentos de investigación*. 1era ed. México: Editorial Mc Graw Hill.
- Hogan, L. (2019). *Globalización, urbanización y bien común. Ciudad y desarrollo global: Más allá del paradigma Norte-Sur*. Revista Internacional de Tecnología Concilium.

- Hurtado, A., & Gonzales, R. (2015). *La gestión y planificación municipal en el Perú*. Revista Tecnológica ESPOL– RTE.
- Instituto de Administración Pública del Estado en México (2017) *Informe de la Gestión Pública - Políticas Públicas*.
- IEC (2016). *Gestión municipal: desarrollo local y cultura*. Lima, Perú.
- Instituto Nacional de Estadística e Informática, INEI (2017), *Indicadores de Gestión Municipal 2017*, Perú, Edit. INEI.
- INCISPP (2017). *Planeamiento estratégico en el Perú*. Recuperado el 9 de 10 de 2017: <https://bit.ly/2wF7mzc>.
- Jankelová, N. (2017). *Effective management and self-government current trends*. Univerzitetni Servis S.R.O. Business Economy / Management
- Jeannot, G., Van de Walle, S., & Hammerschmid, G. (2018). *Homogeneous national management policies or autonomous choices by administrative units? Inter-and intra-country management tools use variations in European central government administrations*. Public Performance & Management Review,
- Johnsen, Å. (2018). *Impacts of strategic planning and management in municipal government: an analysis of subjective survey and objective production and efficiency measures in Norway*. Public Management Review,
- Koontz H., Wehrich H. y Mark Cannice M. (2012). *Administración, una perspectiva global y empresarial*. México, 14va Edición, México, McGraw-Hill Interamericana Editores S.A.
- Lazo, J., Rivera, L. y Valencia, J. (2016) *Causas y efectos de la rotación del Personal Directivo y el Programa de incentivos a la mejora de la Gestión Municipal del Ministerio de Economía y Finanzas en Tres Gobiernos Locales de Lima Metropolitana entre los años 2011-2015*. (Tesis Maestría).Lima, Perú.
- Ley N° 27314 (2016) *Ley General de Residuos Sólidos y su modificatoria al Decreto Legislativo N° 1065*. Publicado en el diario El Peruano.
- Ley N° 27933 (2019) *Ley del Sistema Nacional de Seguridad Ciudadana*. Lima: Congreso de la República. Publicado en la web de la municipalidad de Comas.

- Ley N° 27972 (2003) *Ley Orgánica de Municipalidades*. Lima: Congreso de la República.
- Louffat, E. (2012). *Administración: Fundamentos del proceso administrativo*. (3ª ed.). Buenos Aires, Argentina: Editorial Cengage Learning.
- Luna A. (2014) *El Proceso Administrativo*. Primera Edición. México. Grupo Editorial Patria.
- Martínez, E. (1993). *Planificación y gestión de ciencia y tecnología* (glosario). Caracas: Nueva Sociedad.
- Márquez, M. (2016). *La gestión administrativa de las empresas agropecuarias de los municipios San Fernando y Biruaca del Estado Apure, en Venezuela*. Revista Mexicana de Agronegocios (en línea) 2002, VI. Recuperado el 9 de 11 de 2016, de Revista Mexicana de Agronegocios: <https://bit.ly/33wA19y>.
- Massimino, L. (2019). *La gestión municipal y la participación ciudadana. Tendencias y desafíos*. Revista de la Facultad de Derecho y Ciencias Sociales de la Universidad Católica de Córdoba, España.
- McNabb, D. E. (2017). *The new face of government: How public managers are forging a new approach to governance*. Routledge. Editorial CRC Press. Taylor & Francis Group.
- Mosquera, M. R. (2018). *La planificación del desarrollo en Latinoamérica y su aplicación en el Ecuador*. Revista AUC.
- Munch, L. (2014). *Administración: Gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo*. (2da ed.).México: Editorial Mexicana.
- Orellana, A., Valdés, M., Antonio, J., y Montes Marín, M. (2016). *Plan de desarrollo comunal: El instrumento rector de la gestión municipal en Chile*. Revista INVI.
- PCM. (2016). *Un nuevo enfoque hacia el fortalecimiento institucional para la gestión descentralizada*. Lima: Arte Perú S.A.
- Plan de gobierno de la Municipalidad Distrital de Comas 2019 - 2022* recuperado <https://bit.ly/2lFG9e9>.
- Ramallo, M., & Roussos, A. (2008). *Lo cualitativo, un modelo para la comprensión de los métodos de investigación*. Buenos Aires: Universidad de Belgrano.

- Robbins, S., & Coulter, M. (2014). *Administración*. Decimosegunda edición. México, DF: Pearson.
- Rodríguez, R. J. (2015) *La implementación del plan de incentivos a la mejora de la gestión y modernización municipal entre el 2010 y el 2013, en el caso de la Municipalidad de San Martín de Porres*. Lima: Tesis PUCP.
- Rojas Crotte, I. R (2011). *Elementos para el diseño de técnicas de investigación: una propuesta de definiciones y procedimientos en la investigación científica*. México.
- Rojas de Escalona, B. (2018). *Investigación cualitativa*. Caracas, Venezuela: Fondo Editorial de la Universidad Pedagógica Experimental Libertador (FEDEUPEL).
- Romo, R. (2016) *Gestión Municipal y su Incidencia en el Desarrollo Local del Distrito de Huancayo-Junín entre los años 2011-2014*. Universidad Nacional de Centro del Perú. (Tesis Maestría)
- Santana, G. M. (2012). *Instrumentos de Planificación de la Gestión Municipal Chilena*, Universidad Austral de Chile.
- Schermerhorn J. (2003). *Administración*. México. Editorial Limusa S.A.
- Soria del Castillo, B. (2011). *Diccionario Municipal Peruano. Herramientas para la gestión municipal*. Lima, Perú.
- Sosa, P. (2014). *Administración por calidad*. México: Editorial Limusa S.A.
- Stoner, James A.F (1996) “*Administración*” 6ta. Edición. Naucalpan de Juárez, México. Editorial Prentice-Hall Hispanoamérica
- Strielkowski, W., Gryshova, I., & Kalyugina, S. (2017). *Modern Technologies in Public Administration Management: A Comparison of Estonia, India and United Kingdom*. Administration & Public Management Review.
- Tejada Arquíñeco, L. C. (2014). *Gestión administrativa y su mejora en Municipalidad distrital Bellavista*. (Tesis Maestría)Universidad Nacional del Callao, Lima.
- Teles, F., & Swianiewicz, P. (2018). *Inter-Municipal Cooperation in Europe*. Cham: Palgrave MacMillan
- Torres, S (2005). *Diagnóstico de la gestión Municipal*. Lima, Perú.

- Valderrama, S (2015). *Pasos para elaborar proyectos de investigación científica*. 5° edición. Editorial San Marcos. Lima, Perú.
- Varela, A. (2016) *Beneficios del intercambio de buenas prácticas municipales*. INNOTEC Gestión.
- Vargas, S (2015) *Definición de un Modelo de Gestión del TI para laboratorios clínicos como apoyo al proceso de Certificación de Calidad*.
- Varona, J. (2015) *Propuesta de una nueva gestión municipal*. Andalucía - España.
- Ventura, R. (2016). *Manual de gestión municipal*. Santo domingo- República Dominicana: SISMAP

Anexos

Anexo 2: Instrumento de recolección de datos

Entrevista de Profundidad

Entrevistado:

Pregunta 1: La municipalidad de Comas cumple con los sistemas administrativos?

Pregunta 2: ¿Cuáles son las estrategias de planificación de los servicios públicos que la municipalidad brinda al distrito

a) ¿Cómo es la gestión de la seguridad ciudadana con la articulación de sus planes o programas de convivencia social en el distrito de Comas?

b) ¿Cómo se lleva a cabo el Plan de Manejo de Residuos Sólidos para promover que Comas, sea un distrito libre de contaminación?

Pregunta 3: ¿Cómo cumple sus funciones la organización municipal para el desarrollo de las actividades y mejor toma de decisiones?

Pregunta 4 ¿Por qué es importante que las dependencias de la organización municipal cumplan con el desarrollo de sus actividades en el periodo programado en el Plan Operativo Institucional?

a) ¿Qué función cumple el Reglamento de Organización y Funciones (ROF) en la gestión de la municipalidad distrital?

b) ¿Por qué sería importante que los trabajadores y los funcionarios cuenten con un Manual de Organización y Funciones (MOF) en la municipalidad?

c) ¿Cómo considera el aporte del Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) en la gestión municipal?

Pregunta 5 ¿Qué acciones ha realizado la Dirección de la gestión administrativa para conocer cuántas organizaciones reconocidas existen en el distrito?

Pregunta 6 En base a su gestión, considera Usted, si con su labor de dirección está cumpliendo óptimamente la aplicación del proceso administrativo?

a) ¿Cuál fue el nivel de ejecución de las actividades programadas y que logros se han obtenido a la fecha de la gestión municipal?

Preg.7 ¿Cuál es el nivel de participación del órgano de control de la municipalidad para evaluar el cumplimiento de la ejecución de las actividades en el periodo programado?

Preg.8 ¿Cuántos proyectos priorizados en el presupuesto participativo son evaluados por el órgano de control interno de la municipalidad y cuáles fueron los resultados?

a) ¿Cómo se ejecuta el programa de auditoria y supervisión de la ejecución del presupuesto asignado a la municipalidad para el cumplimiento de los proyectos y actividades programadas en el Plan Operativo Institucional?

Anexo 3: Matriz de desgravación de entrevista

Entrevistado 1: Gerencia de Planificación, Presupuesto y Racionalización.

Pregunta 1: La municipalidad de Comas cumple con los sistemas administrativos?

Si se hace la planificación pero no está acorde con el presupuesto.

Pregunta 2: ¿Cuáles son las estrategias de planificación de los servicios públicos que la municipalidad brinda al distrito?

Se ha realizado distintas estrategias de planificación, las mismas que están alineadas a las políticas públicas plasmadas en la municipalidad de Lima, estas estrategias fueron creadas en base a las necesidades que tiene el distrito de Comas, en primer instancia se elaboró una FODA institucional, la cual nos permitió conocer las debilidades y amenazas que enfrenta la actual gestión. Posteriormente se elaboró un Plan Estratégico Institucional permitiéndonos reflejar las acciones estratégicas que debemos implementar para convertir las debilidades y amenazas en fortaleza y oportunidad, estas acciones estratégicas generaron costos las mismas que fueron presupuestadas para su desarrollo, seguidamente se otorgaron responsabilidades a las áreas competentes que se involucran en dichas acciones estratégicas, planteando un Plan Operativo Institucional las cuales conforman un grupo de actividades operativas que van direccionadas a la población. Mediante estas actividades operativas se crean programas locales para la mejora de los servicios públicos, entre ellos tenemos de limpieza pública que está compuesto por el programa de segregación en la fuente y recolección selectiva de residuos sólidos; medio ambiente realizando programas de educación, cultura y ciudadanía ambiental; seguridad ciudadana con el Plan de Acción 2019 y por último obras y proyectos.

a) ¿Cómo es la gestión de la seguridad ciudadana con la articulación de sus planes o programas de convivencia social en el distrito de Comas?

El Comité Seguridad Ciudadana es un órgano de coordinación constituido a iniciativa del Alcalde e integrado por los representantes de las Juntas Vecinales del distrito y por el Subgerente de Seguridad Ciudadana, cuyo objetivo es planificar, dirigir y ejecutar acciones de protección de seguridad ciudadana a los vecinos de la jurisdicción, en este sentido estamos avanzando en nuestro propósito, debido al incremento de la inseguridad hemos

iniciado una lucha frontal contra la delincuencia, nuestro personal de serenazgo trabaja arduamente en coordinación con la PNP.

b) ¿Cómo se lleva a cabo el Plan de Manejo de Residuos Sólidos para promover que Comas, sea un distrito libre de contaminación?

El manejo de Residuos Sólidos forma parte de una propuesta hoy articulada a un mecanismo de financiamiento del MEF que se llama Programa de incentivos a la mejora de la Gestión municipal, todos los años este programa se pone en conocimiento de las municipalidades con el objetivo de que se cumplan las metas. En este caso los Residuos Sólidos este año hemos podido preparar un Plan de valorización de residuos sólidos orgánicos municipales, también un plan de erradicación y prevención de puntos críticos y hace una semana hemos terminado de elaborar el estudio y caracterización de residuos sólidos municipales, son actividades que hemos tenido que cumplir y reportar al Minam que es el órgano que está monitoreando este programa de incentivo. Este plan se complementa con otras actividades que provienen del área de salud, mejoras del medio ambiente, promoción, actividades para que la ciudadanía se ordene. La municipalidad también apuesta por la apuesta por la salud ambiental.

Pregunta 3: ¿Cómo cumple sus funciones la organización municipal para el desarrollo de las actividades y mejor toma de decisiones?

Las unidades orgánicas de una entidad tiene que elaborar meses antes del inicio de su ejercicio fiscal , tiene que desarrollar su plan operativo, conjunto de actividades; tiene que señalar lo que va hacer , en que meses, como va ser el indicador de medición, que metas establece, que recursos necesita; el plan operativo es la razón de ser de una unidad orgánica que conforma la entidad y tiene que estar ejecutándolas, nunca es cerrado, es moldeable , flexible , se puede posponer para otra fecha, es modificable. La organización municipal establece el ordenamiento y funciones y luego su Plan Operativo Institucional para ejecutar todo lo que ha planificado a lo largo del año.

Pregunta 4 ¿Por qué es importante que las dependencias de la organización municipal cumplan con el desarrollo de sus actividades en el periodo programado en el POI?

Es importante porque todo lo que se ha diseñado y se ha planificado a lo largo del año se ejecute, en el entendido que esta actividad se articula con algún eje o con algún objetivo

estratégico de tu Plan de Desarrollo Local Concertado. Todo distrito tiene un Plan de Desarrollo Local Concertado a 10 años que hay que actualizarlo y en ese Plan de Desarrollo Local Concertado se establece cual es la visión, como quieres encontrarlo en 10 años, para ello hay que tener objetivos que son las grandes rutas por las cuales hay que avanzar. El Plan de Desarrollo Concertado es un instrumento de gestión local porque se hace con todas las organizaciones del distrito, públicas o privadas; es importante para mejorar las condiciones de vida. Comas cambió bastante y seguirá avanzando, gracias al emprendimiento de la gente, todo eso confluye para que logremos cambios significativos.

a) ¿Qué función cumple el Reglamento de Organización y Funciones (ROF) en la gestión de la municipalidad distrital?

Constituye el instrumento técnico normativo de gestión administrativa, establece la naturaleza, finalidad, ámbito y funciones de las diferentes áreas que componen la estructura orgánica de la institución, establece la jerarquía de los diferentes órganos que componen la estructura orgánica.

b) ¿Por qué sería importante que los trabajadores y los funcionarios cuenten con un Manual de Organización y Funciones (MOF) en la municipalidad?

Servir es el organismo que promueve, juzga, pretende que el servidor público en general sea un gobierno local, regional, en todos los estamentos del Estado; el servidor público el que trabaja tenga una labor meritocrática, buena formación y lo que haga lo haga bien, hacerlo significa transformarlo. Servir está promoviendo nueva línea de trabajo, está reemplazando al MOF, es el detalle, la relación pormenorizada de las funciones de todos los que intervienen en una unidad orgánica, desde la secretaria, técnico o profesional; Servir está promoviendo el Manual de Perfil de puestos, es la nueva línea de trabajo que tienen que hacer los sectores del Estado.

c) ¿Cómo considera el aporte del Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) en la gestión municipal?

A través del Tupa se elimina las barreras burocráticas, que desmotiva la inversión privada, eso significa que debe haber buena atención en el menor tiempo posible con la menor cantidad de requisitos y con total transparencia.

Pregunta 5 ¿Qué acciones ha realizado la Dirección de la gestión administrativa para conocer cuántas organizaciones reconocidas existen en el distrito?

La Gerencia de participación vecinal es el nexo entre la gestión municipal y el vecino organizado. El registro único de organizaciones sociales es un instrumento que administra la gerencia de participación vecinal y que otorga a las juntas vecinales la resolución y sus credenciales, la municipalidad tiene el compromiso de capacitarlo y formarlos para que contribuyan: alcalde, autoridades municipales, funcionarios y sociedad civil organizada en lograr algún objetivo concreto.

Pregunta 6 En base a su gestión, considera Usted, si con su labor de dirección está cumpliendo óptimamente la aplicación del proceso administrativo?

Tenemos proyectos muy ambiciosos para nuestro distrito, atender la necesidad de nuestro vecino es prioridad y estamos en eso.

a) ¿Cuál fue el nivel de ejecución de las actividades programadas y que logros se han obtenido a la fecha de la gestión municipal?

Las actividades programadas fueron ejecutadas al 80% lográndose los objetivos programados en el periodo presupuestal del año.

Preg.7 ¿Cuál es el nivel de participación del órgano de control de la municipalidad para evaluar el cumplimiento de la ejecución de las actividades en el periodo programado?

La participación del órgano de control es indispensable y está siempre supervisando y controlando nuestras actividades, ya que garantiza la transparencia y eficacia de nuestro trabajo.

Preg.8 ¿Cuántos proyectos priorizados en el presupuesto participativo son evaluados por el órgano de control interno de la municipalidad y cuáles fueron los resultados?

Para este año tenemos 34 proyectos, uno de ellos está ubicado en la zona de año nuevo, el Ministerio de Vivienda financiara las pistas y veredas de todo año nuevo; en santa Luzmila tenemos un proyecto de inversión, algunos vecinos están de acuerdo en que se ejecute este proyecto, otros no; ante esta situación la oficina de participación vecinal entra a tallar.

a) ¿Cómo se ejecuta el programa de auditoría y supervisión de la ejecución del presupuesto asignado a la municipalidad para el cumplimiento de los proyectos y actividades programadas en el Plan Operativo Institucional?

El presupuesto es flexible, todos los meses hacemos innovación en los presupuestos, y respecto al plan operativo hacemos un seguimiento de los presupuestos. Debido a la recaudación demasiado baja, tenemos una política de austeridad muy agresiva.

Matriz de desgravación de entrevista de profundidad

Entrevistado 2: Gerencia de Servicio Ciudadano y Gestión Ambiental

Pregunta 1: La municipalidad de Comas cumple con los sistemas administrativos?

Si se programa, pero no se cumple (por falta de idoneidad del personal)

Pregunta 2: ¿Cuáles son las estrategias de planificación de los servicios públicos que la municipalidad brinda al distrito?

Dichas estrategias deben estar alineadas las estrategias con las Políticas Públicas, plasmadas en el municipio de Lima, después se elabora el PEI, luego el POI que conforma las actividades operativas para la creación de programas de mejora del servicio a los pobladores, brindando los servicios de limpieza de calles, parques, jardines, servicios de salud y educación en coordinación con la UGEL y ESSALUD; implementación y mantenimiento de losas deportivas, etc., y deben estar alineadas.

a) ¿Cómo es la gestión de la seguridad ciudadana con la articulación de sus planes o programas de convivencia social en el distrito de Comas?

La municipalidad cuenta con una subgerencia de seguridad ciudadana, con personal de oficina y con un contingente de personal de seguridad que brinda sus servicios en las calles del distrito.

b) ¿Cómo se lleva a cabo el Plan de Manejo de Residuos Sólidos para promover que Comas, sea un distrito libre de contaminación?

Trabajamos para fortalecer estrategias de educación ambiental a la población para el adecuado manejo de los Residuos sólidos; asimismo promovemos la participación de la

sociedad, empresas, instituciones y gobiernos para impulsar la educación y concientización ambiental.

Pregunta 3: ¿Cómo cumple sus funciones la organización municipal para el desarrollo de las actividades y mejor toma de decisiones?

La municipalidad en su organización cuenta con una Alcaldía, Gerencias y Subgerencias; Cuenta con un Plan Operativo Institucional que es anual; Cuenta con un Reglamento de Organización y Funciones; Cuenta con un Manual de organización y funciones y un PAP, entre otros que debe estar enlazado para un solo propósito y beneficio.

Pregunta 4 ¿Por qué es importante que las dependencias de la organización municipal cumplan con el desarrollo de sus actividades en el periodo programado en el Plan Operativo Institucional?

Porque es necesario lograr los objetivos programados en cada uno de los procesos que desarrolla cada órgano de la municipalidad, los mismos que son evaluados trimestralmente para hacer los correctivos en caso de incumplimiento.

a) ¿Qué función cumple el Reglamento de Organización y Funciones (ROF) en la gestión de la municipalidad distrital?

Es un instrumento técnico normativo, donde está establecido la estructura orgánica de la municipalidad, sus funciones y atribuciones de cada dependencia orgánica.

b) ¿Por qué sería importante que los trabajadores y los funcionarios cuenten con un Manual de Organización y Funciones (MOF) en la municipalidad?

El manual de organización y funciones, es una herramienta muy importante de la gestión, porque en ella se establece las funciones de cada cargo ocupacional asignado a los trabajadores.

c) ¿Cómo considera el aporte del Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) en la gestión municipal?

Su aporte es importante porque en ella se establece el procedimiento, tiempo y costo que tiene un servicio que brinda al público la municipalidad.

Pregunta 5 ¿Qué acciones ha realizado la Dirección de la gestión administrativa para conocer cuántas organizaciones reconocidas existen en el distrito?

La gerencia de participación vecinal y desarrollo humano está encargada de brindar el asesoramiento a las organizaciones y a las personas para organizarse y poder participar como ciudadanos organizados en la toma de decisiones de la municipalidad.

Pregunta 6 : En base a su gestión, considera Usted, si con su labor de dirección está cumpliendo óptimamente la aplicación del proceso administrativo?

La municipalidad atiende las necesidades del vecindario en función al presupuesto asignado al municipio, se atiende de manera priorizada cada servicio público.

a) ¿Cuál fue el nivel de ejecución de las actividades programadas y que logros se han obtenido a la fecha de la gestión municipal?

Las actividades programadas fueron ejecutadas al 80% lográndose los objetivos programados en el periodo presupuestal del año.

Preg.7 ¿Cuál es el nivel de participación del órgano de control de la municipalidad para evaluar el cumplimiento de la ejecución de las actividades en el periodo programado?

La participación del órgano de control interno es al 100% en cumplimiento de su plan de trabajo anual

Preg.8 ¿Cuántos proyectos priorizados en el presupuesto participativo son evaluados por el órgano de control interno de la municipalidad y cuáles fueron los resultados?

Los proyectos priorizados fueron evaluados al 90% aprox. habiéndose obtenido el cumplimiento de cada uno de ellos en el periodo programado.

a) ¿Cómo se ejecuta el programa de auditoria y supervisión de la ejecución del presupuesto asignado a la municipalidad para el cumplimiento de los proyectos y actividades programadas en el Plan Operativo Institucional?

Control interno del municipio ejerce su función de manera opinada (programada) e inopinada. Opinada: De acuerdo a su programación de interacciones de control. Inopinada: de manera intempestiva sin aviso a los órganos que ellos consideran que deben ser evaluados.

Matriz de desgravación de entrevista de profundidad

Entrevistado 3: Gerencia de Seguridad Ciudadana y Control Municipal.

Pregunta 1: La municipalidad de Comas cumple con los sistemas administrativos?

Si se programa, pero no se cumple en la práctica

Pregunta 2: ¿Cuáles son las estrategias de planificación de los servicios públicos que la municipalidad brinda al distrito?

Planificamos y ejecutamos a través de los órganos competentes, programas, proyectos, actividades y un conjunto de acciones que contribuyen a proporcionar al ciudadano el ambiente adecuado para la satisfacción de sus necesidades vitales como salubridad, recreación, seguridad adecuada, prestación de servicios locales. Siendo el período de planificación proyectado anualmente con la finalidad de obtener resultados a corto plazo, pero el servicio es permanente, diario.

a) ¿Cómo es la gestión de la seguridad ciudadana con la articulación de sus planes o programas de convivencia social en el distrito de Comas?

La municipalidad conjuntamente con el Ministerio del Interior han realizado distintas reuniones bajo esta problemática estableciéndose un Plan Nacional de Seguridad Ciudadana que involucra los distintos niveles de gobierno, permitiendo específicamente otorgar presupuesto adicional a nuestra municipalidad de Comas para implementar planes locales como es el caso de Barrio Seguro permitiéndonos adquirir equipamiento, como patrulleros, uniformes, armas blancas de bajo riesgo, compra de bienes materiales, adquisición de combustible, así como el mantenimiento correctivo y preventivo para los patrulleros, esto ayudará a fortalecer a nuestro personal que se encarga de establecer la seguridad ciudadana en las distintas zonificaciones del distrito de comas, estableciendo una sólida articulación con el Programa Presupuestal 030: Reducción de la Inseguridad Ciudadana.

b) ¿Cómo se lleva a cabo el Plan de Manejo de Residuos Sólidos para promover que Comas, sea un distrito libre de contaminación?

En el distrito existen los recicladores que recogen o compran los residuos sólidos, lo clasifica y luego lo venden; la municipalidad cuenta con camiones de recojo de los residuos sólidos y lo destina a los depósitos de basura.

Pregunta 3: ¿Cómo cumple sus funciones la organización municipal para el desarrollo de las actividades y mejor toma de decisiones?

Cumple con sus actividades en función a la ley orgánica de municipalidades, el municipio tiene que alinearse a las normas sectoriales del gobierno nacional.

Pregunta 4 ¿Por qué es importante que las dependencias de la organización municipal cumplan con el desarrollo de sus actividades en el periodo programado en el Plan Operativo Institucional?

Es importante porque ellos elaboran un presupuesto institucional que está en función a su Plan Operativo Institucional y Plan Estratégico Institucional.

a) ¿Qué función cumple el Reglamento de Organización y Funciones (ROF) en la gestión de la municipalidad distrital?

Es el principal instrumento de gestión de todo gobierno local que se aprueba mediante ordenanza municipal.

b) ¿Por qué sería importante que los trabajadores y los funcionarios cuenten con un Manual de Organización y Funciones (MOF) en la municipalidad?

Porque recoge las funciones específicas de cada servidor municipal, el manual es más específico desde la función de cada servidor municipal y se aprueba mediante resolución de alcaldía.

c) ¿Cómo considera el aporte del Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) en la gestión municipal?

El Tupa establece todos los trámites y procedimientos que se realizan en la municipalidad; establece los requisitos y también los pagos y plazos de atención.

Pregunta 5 ¿Qué acciones ha realizado la Dirección de la gestión administrativa para conocer cuántas organizaciones reconocidas existen en el distrito?

Lo registra la Oficina de Participación Ciudadana, mediante las organizaciones como comedores, comité de vaso de leche, comité de seguridad ciudadana, juntas vecinales, asociaciones de vivienda, Club de madres. Registra todas las organizaciones existentes en el distrito.

Pregunta 6 En base a su gestión, considera Usted, si con su labor de dirección está cumpliendo óptimamente la aplicación del proceso administrativo?

Empezamos nuestra gestión con muchas limitaciones, hoy ya hemos ejecutado varios proyectos y continuamos en Carrera trabajando en equipo por nuestro distrito.

a) ¿Cuál fue el nivel de ejecución de las actividades programadas y que logros se han obtenido a la fecha de la gestión municipal?

En estos últimos meses hemos realizados pocas ejecuciones por el bajo presupuesto, pero todo lo que se ha proyectado se ha alcanzado lograr.

Preg.7 ¿Cuál es el nivel de participación del órgano de control de la municipalidad para evaluar el cumplimiento de la ejecución de las actividades en el periodo programado?

En aras de la transparencia el órgano de control cumple un rol muy importante en el municipio por lo tanto su participación es total

Preg.8 ¿Cuántos proyectos priorizados en el presupuesto participativo son evaluados por el órgano de control interno de la municipalidad y cuáles fueron los resultados?

Este año tenemos 34 proyectos y lo estamos ejecutando de forma gradual.

a) ¿Cómo se ejecuta el programa de auditoria y supervisión de la ejecución del presupuesto asignado a la municipalidad para el cumplimiento de los proyectos y actividades programadas en el Plan Operativo Institucional?

En la actualidad estamos realizando pocas obras debido al bajo presupuesto que tenemos, pero estamos realizando coordinaciones con diferentes instituciones del gobierno para cubrir las necesidades esenciales que se presenta.

Anexo 4: Matriz de codificación de las entrevistas

Entrevistado 1: Gerencia de Planificación, Presupuesto y Racionalización.

Pregunta	Entrevista	Codificación de la entrevista	Categoría / subcategoría
1- La municipalidad de Comas cumple con los sistemas administrativos?	Si se hace la planificación pero no está acorde con el presupuesto.	Si se hace la planificación pero no está acorde con el presupuesto.	
2- ¿Cuáles son las estrategias de planificación de los servicios públicos que la municipalidad brinda al distrito?	Se ha realizado distintas estrategias de planificación , las mismas que están alineadas a las políticas públicas plasmadas en la municipalidad de Lima, estas estrategias fueron creadas en base a las necesidades que tiene el distrito de Comas, en primer instancia se elaboró una FODA institucional , la cual nos permitió conocer las debilidades y amenazas que enfrenta la actual gestión. Posteriormente se elaboró un Plan Estratégico Institucional permitiéndonos reflejar las acciones estratégicas que debemos implementar para convertir las debilidades y amenazas en fortaleza y oportunidad, estas acciones estratégicas generaron costos las mismas que fueron presupuestadas para su desarrollo, seguidamente se otorgaron responsabilidades a las áreas competentes que se involucran en dichas acciones estratégicas , planteando un Plan Operativo Institucional las cuales conforman un grupo de actividades operativas que van direccionadas a la población. Mediante estas actividades operativas se crean programas locales para la mejora de los servicios públicos, entre ellos tenemos de limpieza pública que está compuesto por el programa de segregación en la fuente y recolección selectiva de residuos sólidos; medio ambiente realizando programas de educación, cultura y ciudadanía ambiental; seguridad ciudadana con el Plan de Acción 2019 y por último obras y proyectos.	Se elaboró una FODA institucional, Posteriormente se elaboró un Plan Estratégico Institucional se otorgaron responsabilidades a las áreas competentes, planteando un Plan Operativo Institucional. Mediante estas actividades operativas se crean programas locales entre ellos tenemos de limpieza pública medio ambiente realizando programas de educación, cultura y ciudadanía ambiental; seguridad ciudadana con el Plan de Acción 2019 y por último obras y proyectos.	Planificación
3- ¿Cómo cumple sus funciones la organización municipal para el desarrollo de las actividades y mejor toma de decisiones?	Las unidades orgánicas de una entidad tiene que elaborar meses antes del inicio de su ejercicio fiscal , tiene que desarrollar su plan operativo , conjunto de actividades; tiene que señalar lo que va hacer , en que meses, como va ser el indicador de medición, que metas establece, que recursos necesita; el plan operativo es la razón de ser de una unidad orgánica que conforma la entidad y tiene que estar ejecutándolas, nunca es cerrado, es moldeable , flexible , se puede posponer para otra fecha, es modificable. La organización municipal establece el ordenamiento y funciones y luego su Plan Operativo Institucional para ejecutar todo lo que ha planificado a lo largo del año.	Tiene que desarrollar su plan operativo, tiene que señalar lo que va hacer, en que meses, como va ser el indicador de medición, que metas establece, que recursos necesita; nunca es cerrado, es moldeable, flexible, La organización municipal establece el ordenamiento y funciones y luego su Plan Operativo Institucional para ejecutar todo lo que ha planificado a lo largo del año..	Organización

Pregunta	Entrevista	Codificación de la entrevista	Categoría / subcategoría
4-¿Por qué es importante que las dependencias de la organización municipal cumplan con el desarrollo de sus actividades en el periodo programado en el POI?	Es importante porque todo lo que se ha diseñado y se ha planificado a lo largo del año se ejecute, en el entendido que esta actividad se articula con algún eje o con algún objetivo estratégico de tu Plan de Desarrollo Local Concertado. Todo distrito tiene un Plan de Desarrollo Local Concertado a 10 años que hay que actualizarlo y en ese Plan de Desarrollo Local Concertado se establece cual es la visión, como quieres encontrarlo en 10 años, para ello hay que tener objetivos que son las grandes rutas por las cuales hay que avanzar. El Plan de Desarrollo Concertado es un instrumento de gestión local porque se hace con todas las organizaciones del distrito, públicas o privadas; es importante para mejorar las condiciones de vida. Comas cambió bastante y seguirá avanzando, gracias al emprendimiento de la gente, todo eso confluye para que logremos cambios significativos.	Es importante porque todo lo que se ha diseñado y se ha planificado a lo largo del año se ejecute, en el entendido que esta actividad se articula con algún eje o con algún objetivo estratégico de tu Plan de Desarrollo Local Concertado	Organización
5- ¿Qué acciones ha realizado la Dirección de la gestión administrativa para conocer cuántas organizaciones reconocidas existen en el distrito?	La Gerencia de participación vecinal es el nexo entre la gestión municipal y el vecino organizado. El registro único de organizaciones sociales es un instrumento que administra la gerencia de participación vecinal y que otorga a las juntas' vecinales la resolución y sus credenciales, la municipalidad tiene el compromiso de capacitarlo y formarlos para que contribuyan: alcalde, autoridades municipales, funcionarios y sociedad civil organizada en lograr algún objetivo concreto.	El registro único de organizaciones sociales es un instrumento que administra la gerencia de participación vecinal y que otorga a las juntas vecinales la resolución y sus credenciales,	Dirección
6- En base a su gestión, considera Usted, si con su labor de dirección está cumpliendo óptimamente la aplicación del proceso administrativo?	Tenemos proyectos muy ambiciosos para nuestro distrito, atender la necesidad de nuestro vecino es prioridad y estamos en eso	Proyectos muy ambiciosos atender necesidad de nuestro vecino es prioridad y estamos en eso	Dirección
7- ¿Cuál es el nivel de participación del órgano de control de la municipalidad para evaluar el cumplimiento de la ejecución de las actividades en el periodo programado?	La participación del órgano de control es indispensable y está siempre supervisando y controlando nuestras actividades, ya que garantiza la transparencia y eficacia de nuestro trabajo.	Participación del órgano de control indispensable supervisando y controlando nuestras actividades, garantiza la transparencia y eficacia de nuestro trabajo.	Control/ ejecución

Pregunta	Entrevista	Codificación de la entrevista	Categoría / subcategoría
8- ¿Cuántos proyectos priorizados en el presupuesto participativo son evaluados por el órgano de control interno de la municipalidad y cuáles fueron los resultados?	Para este año tenemos 34 proyectos, uno de ellos está ubicado en la zona de año nuevo, el Ministerio de Vivienda financiara las pistas y veredas de todo año nuevo; en santa Luzmila tenemos un proyecto de inversión, algunos vecinos están de acuerdo en que se ejecute este proyecto, otros no; ante esta situación la oficina de participación vecinal entra a tallar.	Para este año tenemos 34 proyectos, uno de ellos está ubicado en la zona de año nuevo, el Ministerio de Vivienda financiara las pistas y veredas de todo año nuevo; en santa Luzmila tenemos un proyecto de inversión,	Control/ ejecución

Entrevistado 2: Gerencia de Servicio Ciudadano y Gestión Ambiental

Pregunta	Entrevista	Codificación de la entrevista	Categoría / subcategoría
1- La municipalidad de Comas cumple con los sistemas administrativos?	Si se programa pero no se cumple (por falta de idoneidad del personal)	Si se programa pero no se cumple (por falta de idoneidad del personal)	Planificación
2- ¿Cuáles son las estrategias de planificación de los servicios públicos que la municipalidad brinda al distrito?	Dichas estrategias deben estar alineadas las estrategias con las Políticas Públicas, plasmadas en el municipio de Lima, después se elabora el PEI, luego el POI que conforma las actividades operativas para la creación de programas de mejora del servicio a los pobladores, brindando los servicios de limpieza de calles, parques, jardines, servicios de salud y educación en coordinación con la MINAM, PNP, MININTER, UGEL y ESSALUD; implementación y mantenimiento de los deportivos, etc., y deben estar alineadas.	Dichas estrategias deben estar alineadas las estrategias con las Políticas Públicas, plasmadas en el municipio de Lima, después se elabora el PEI, luego el POI que conforma las actividades operativas para la creación de programas de mejora del servicio a los pobladores, en coordinación con el MINAM, PNP, MININTER, UGEL y ESSALUD; deben estar alineadas.	Planificación
3- ¿Cómo cumple sus funciones la organización municipal para el desarrollo de las actividades y mejor toma de decisiones?	La municipalidad en su organización cuenta con una Alcaldía, Gerencias y Subgerencias; Cuenta con un Plan Operativo Institucional que es anual; Cuenta con un Reglamento de Organización y Funciones; Cuenta con un Manual de organización y funciones y un PAP, entre otros que debe estar enlazado para un solo propósito y beneficio.	La municipalidad en su organización cuenta con una Alcaldía, Gerencias y Subgerencias; Cuenta con un Plan Operativo Institucional que es anual; un Reglamento de Organización y Funciones; un Manual de organización y funciones y un PAP,	Organización

Pregunta	Entrevista	Codificación de la entrevista	Categoría / subcategoría
4- ¿Por qué es importante que las dependencias de la organización municipal cumplan con el desarrollo de sus actividades en el periodo programado en el POI?	Porque es necesario lograr los objetivos programados en cada uno de los procesos que desarrolla cada órgano de la municipalidad, los mismos que son evaluados trimestralmente para hacer los correctivos en caso de incumplimiento.	Porque es necesario lograr los objetivos programados, los mismos que son evaluados trimestralmente para hacer los correctivos en caso de incumplimiento.	Organización
5- ¿Qué acciones ha realizado la Dirección de la gestión administrativa para conocer cuántas organizaciones reconocidas existen en el distrito?	La gerencia de participación vecinal y desarrollo humano está encargada de brindar el asesoramiento a las organizaciones y a las personas para organizarse y poder participar como ciudadanos organizados en la toma de decisiones de la municipalidad.	La gerencia de participación vecinal y desarrollo humano está encargada brindar asesoramiento a las organizaciones y a las personas para organizarse y poder participar	Dirección
6- En base a su gestión, considera Usted, si con su labor de dirección está cumpliendo óptimamente la aplicación del proceso administrativo?	La municipalidad atiende las necesidades del vecindario en función al presupuesto asignado al municipio, se atiende de manera priorizada cada servicio público.	La municipalidad atiende las necesidades del vecindario de manera priorizada cada servicio público.	Dirección
7- ¿Cuál es el nivel de participación del órgano de control de la municipalidad para evaluar el cumplimiento de la ejecución de las actividades en el periodo programado?	La participación del órgano de control interno es al 100% en cumplimiento de su plan de trabajo anual	Es al 100% en cumplimiento de su plan de trabajo anual	Control/ ejecución
8- ¿Cuántos proyectos priorizados en el presupuesto participativo son evaluados por el órgano de control interno de la municipalidad y cuáles fueron los resultados?	Los proyectos priorizados fueron evaluados al 90% aprox. habiéndose obtenido el cumplimiento de cada uno de ellos en el periodo programado.	Fueron evaluados al 90% aprox. habiéndose obtenido el cumplimiento de cada uno de ellos en el periodo programado.	Control/ ejecución

Entrevistado 3: Gerencia de Seguridad Ciudadana y Control Municipal

Pregunta	Entrevista	Codificación de la entrevista	Categoría / subcategoría
1-La municipalidad de Comas cumple con los sistemas administrativos?	Si se programa pero no se cumple en la practica	Si se programa pero no se cumple en la practica	
2 ¿Cuáles son las estrategias de planificación de los servicios públicos que la municipalidad brinda al distrito?	Planificamos y ejecutamos a través de los órganos competentes, programas, proyectos, actividades y un conjunto de acciones que contribuyen a proporcionar al ciudadano el ambiente adecuado para la satisfacción de sus necesidades vitales como salubridad, recreación, seguridad adecuada, prestación de servicios locales. Siendo el período de planificación proyectado anualmente con la finalidad de obtener resultados a corto plazo, pero el servicio es permanente, diario.	Planificamos y ejecutamos a través de los órganos competentes, programas, proyectos, actividades Siendo el período de planificación proyectado anualmente con la finalidad de obtener resultados a corto plazo, el servicio es permanente, diario.	Planificación
3- ¿Cómo cumple sus funciones la organización municipal para el desarrollo de las actividades y mejor toma de decisiones?	Cumple con sus actividades en función a la ley orgánica de municipalidades , el municipio tiene que alinearse a las normas sectoriales del gobierno nacional..	En función a la ley orgánica de municipalidades , tiene que alinearse a las normas sectoriales del gobierno nacional..	Organización
4- ¿Por qué es importante que las dependencias de la organización municipal cumplan con el desarrollo de sus actividades en el periodo programado en el POI?	Es importante porque ellos elaboran un presupuesto institucional que está en función a su Plan Operativo Institucional y Plan Estratégico Institucional.	Porque ellos elaboran un presupuesto institucional que está en función a su Plan Operativo Institucional y Plan Estratégico Institucional.	Organización

Pregunta	Entrevista	Codificación de la entrevista	Categoría / subcategoría
5- ¿Qué acciones ha realizado la Dirección de la gestión administrativa para conocer cuántas organizaciones reconocidas existen en el distrito?	Lo registra la Oficina de Participación Ciudadana, mediante las organizaciones como comedores, comité de vaso de leche, comité de seguridad ciudadana, juntas vecinales, asociaciones de vivienda, Club de madres. Registra todas las organizaciones existentes en el distrito.	Lo registra la Oficina de Participación Ciudadana, mediante organizaciones como comedores, comité de vaso de leche, comité de seguridad ciudadana, juntas vecinales, asociaciones de vivienda, Club de madres.	Dirección
6- En base a su gestión, considera Usted, si con su labor de dirección está cumpliendo óptimamente la aplicación del proceso administrativo?	Empezamos nuestra gestión con muchas limitaciones , hoy ya hemos ejecutado varios proyectos y continuamos en Carrera trabajando en equipo por nuestro distrito.	Gestión con muchas limitaciones , hoy ejecutado varios proyectos trabajando en equipo	Dirección
7- ¿Cuál es el nivel de participación del órgano de control de la municipalidad para evaluar el cumplimiento de la ejecución de las actividades en el periodo programado?	En aras de la transparencia el órgano de control cumple un rol muy importante en el municipio por lo tanto su participación es total.	Aras de la transparencia órgano de control cumple un rol muy importante participación es total.	Control/ ejecución
8- ¿Cuántos proyectos priorizados en el presupuesto participativo son evaluados por el órgano de control interno de la municipalidad y cuáles fueron los resultados?	Este año tenemos 34 proyectos y lo estamos ejecutando en forma gradual.	Tenemos 34 proyectos ejecutando en forma gradual.	Control/ ejecución

Anexo 5: Matriz de entrevistados y conclusiones.

Pregunta	Entrevistado 1 Gerente de Planificación, Presupuesto y Racionalización.	Entrevistado 2 Gerente de Servicio Ciudadano y Gestión Ambiental.	Entrevistado 3 Gerente de Seguridad Ciudadana y Control Municipal.	Similitud	Divergencia	Conclusiones
1-La municipalidad de Comas cumple con los sistemas administrativos?	Si se hace la planificación pero no está acorde con el presupuesto.	Si se programa pero no se cumple (por falta de idoneidad del personal)	Si se programa pero no se cumple en la practica	No se cumple	El primer Entrevistado aduce que no está acorde con el presupuesto. El Segundo Entrevistado manifiesta que es por falta de personal idóneo y por último el tercer Entrevistado dice que no se cumple en la práctica.	No es eficiente por motivos de que no hay mucho presupuesto, falta de personal capacitado.
2-¿Cuáles son las estrategias de planificación de los servicios públicos que la municipalidad brinda al distrito?	Se elaboró una FODA institucional, Posteriormente se elaboró un Plan Estratégico Institucional se otorgaron responsabilidades a las áreas competentes, planteando un Plan Operativo Institucional. Mediante estas actividades operativas se crean programas locales entre ellos tenemos de limpieza pública medio ambiente realizando programas de educación, cultura y ciudadanía ambiental; seguridad ciudadana con el Plan de Acción 2019 y por último obras y proyectos.	Dichas estrategias deben estar alineadas las estrategias con las Políticas Públicas, plasmadas en el municipio de Lima, después se elabora el PEI, luego el POI que conforma las actividades operativas para la creación de programas de mejora del servicio a los pobladores, en coordinación con el MINAM, PNP, MININTER, UGEL y ESSALUD; deben estar alineadas.	Planificamos y ejecutamos a través de los órganos competentes, programas, proyectos, actividades Siendo el período de planificación proyectado anualmente con la finalidad de obtener resultados a corto plazo, el servicio es permanente, diario.	El primero y segundo entrevistado coinciden en que las estrategias de planificación deben estar alineadas a las políticas públicas y plasmadas en la municipalidad de Lima	El tercer Entrevistado manifiesta que se debe planificar y ejecutar a través de los órganos competentes, programar y proyectar.	Los entrevistados coinciden en que estas acciones estratégicas, contribuyen a mejorar los servicios públicos.
3- ¿Cómo cumple sus funciones la organización municipal para el desarrollo de las actividades y mejor toma de decisiones?	Tiene que desarrollar su plan operativo, tiene que señalar lo que va hacer , en que meses, como va ser el indicador de medición, que metas establece, que recursos necesita; nunca es cerrado, es moldeable , flexible , La organización municipal establece el ordenamiento y funciones y luego su Plan Operativo Institucional para ejecutar todo lo que ha planificado a lo largo del año..	La municipalidad en su organización cuenta con una Alcaldía, Gerencias y Subgerencias; Cuenta con un Plan Operativo Institucional que es anual; un Reglamento de Organización y Funciones; un Manual de organización y funciones y un PAP,	En función a la ley orgánica de municipalidades , tiene que alinearse a las normas sectoriales del gobierno nacional..	El primer y segundo entrevistado coinciden en que se debe desarrollar un Plan Operativo Institucional para ejecutar todo lo planificado a lo largo del año.	Manifiesta que el POI, ROF, MOF deben estar enlazados para un solo propósito y el tercer entrevistado manifiesta que el municipio tiene que alinearse a las normas sectoriales del gobierno nacional	Los entrevistados consideran que todo lo planificado se debe ejecutar a través de órganos competentes.

Pregunta	Entrevistado 1 Gerente de Planificación, Presupuesto y Racionalización.	Entrevistado 2 Gerente de Servicio Ciudadano y Gestión Ambiental.	Entrevistado 3 Gerente de Seguridad Ciudadana y Control Municipal.	Similitud	Divergencia	Conclusiones
4-¿Por qué es importante que las dependencias de la organización municipal cumplan con el desarrollo de sus actividades en el periodo programado en el Plan Operativo Institucional?	Es importante por que todo lo que se ha diseñado y se ha planificado a lo largo del año se ejecute, en el entendido que esta actividad se articula con algún eje o con algún objetivo estratégico de tu Plan de Desarrollo Local Concertado.	Porque es necesario lograr los objetivos programados, los mismos que son evaluados trimestralmente para hacer los correctivos en caso de incumplimiento.	Porque ellos elaboran un presupuesto institucional que está en función a su Plan Operativo Institucional y Plan Estratégico Institucional.	Para los tres entrevistados es importante cumplir con el desarrollo de las actividades ya que están programadas para ser ejecutadas	El Segundo Entrevistado manifiesta que estos objetivos programados son evaluados trimestralmente. El tercer Entrevistado considera que es importante porque se elaboran un presupuesto Institucional que está en función PEI y POI.	Se puede concluir que todos destacan la importancia de lograr los objetivos programados.
5- ¿Qué acciones ha realizado la Dirección de la gestión administrativa para conocer cuántas organizaciones reconocidas existen en el distrito?	El registro único de organizaciones sociales es un instrumento que administra la gerencia de participación vecinal y que otorga a las juntas vecinales la resolución y sus credenciales,	La gerencia de participación vecinal y desarrollo humano está encargada brindar asesoramiento a las organizaciones y a las personas para organizarse y poder participar	Lo registra la Oficina de Participación Ciudadana, mediante las organizaciones como comedores, comité de vaso de leche, comité de seguridad ciudadana, juntas vecinales, asociaciones de vivienda, Club de madres.	Los entrevistados indican que el registro unico de organizaciones es el encargado de registrar a las organizaciones.	El primer Entrevistado manifiesta que las organizaciones se les otorgara la resolucio n y sus credenciales. El segundo Entrevistado se le brinda asesoramiento a las organizaciones para participar en la toma de decisiones de la municipalidad.	Es muy importante llevar un control de la cantidad de organizaciones que hay en el distrito ya que es importante convocarlos para escuchar sus necesidades y apoyar en la toma de decisiones.
6- En base a su gestión, considera Usted, si con su labor de dirección está cumpliendo la aplicación del proceso administrativo?	Tenemos proyectos muy ambiciosos para nuestro distrito, atender la necesidad de nuestro vecino es prioridad y estamos en eso.	La municipalidad atiende las necesidades del vecindario de manera priorizada cada servicio público.	Empezamos nuestra gestión con muchas limitaciones, hoy ya hemos ejecutado varios proyectos y continuamos en Carrera trabajando en equipo por nuestro distrito.	Los tres Entrevistado coinciden en que lo primordial es atender las necesidades de los vecinos	El primer Entrevistado manifiesta que las necesidades del vecindario se atiende en función al presupuesto.	Comas es un distrito con muchas necesidades y los entrevistados son concientes que el vecino debe ser siempre su prioridad.

Pregunta	Entrevistado 1 Gerente de Planificación, Presupuesto y Racionalización.	Entrevistado 2 Gerente de Servicio Ciudadano y Gestión Ambiental.	Entrevistado 3 Gerente de Seguridad Ciudadana y Control Municipal.	Similitud	Divergencia	Conclusiones
7- ¿Cuál es el nivel de participación del órgano de control de la municipalidad para evaluar el cumplimiento de la ejecución de las actividades en el periodo programado?	La participación del órgano de control es indispensable y está siempre supervisando y controlando nuestras actividades, ya que garantiza la transparencia y eficacia de nuestro trabajo.	es al 100% en cumplimiento de su plan de trabajo anual	En aras de la transparencia el órgano de control cumple un rol muy importante en el municipio por lo tanto su participación es total.	El primer y tercer Entrevistado coinciden en destacar la función del órgano de control su participación garantizando la transparencia y es total	El Segundo Entrevistado destaca la participación del órgano de control es al 100% en cumplimiento de su plan de trabajo anual.	La participación del órgano de control es muy importante por lo tanto debe ser total.
8- ¿Cuántos proyectos priorizados en el presupuesto participativo son evaluados por el órgano de control interno de la municipalidad y cuáles fueron los resultados?	Para este año tenemos 34 proyectos, uno de ellos está ubicado en la zona de año nuevo, el Ministerio de Vivienda financiera las pistas y veredas de todo Año Nuevo; en Santa Luzmila tenemos un proyecto de inversión,	Fueron evaluados al 90% aprox. habiéndose obtenido el cumplimiento de cada uno de ellos en el periodo programado.	Este año tenemos 34 proyectos y lo estamos ejecutando en forma gradual.	En el primer y tercer Entrevistado coinciden que para este año se ha considerado 34 proyectos.	El Segundo Entrevistado considero que los proyectos han sido evaluados al 90% y se están ejecutando.	De acuerdo a la version de los entrevistados se está trabajando con resultados alentadores.

Anexo N° 6: Otras evidencias.

Documentos de Gestión en los niveles de Gobierno: Nacional, Regional y Local.

Gobierno Nacional	Gobierno Regional	Gobierno Local
Política General de Gobierno		
Plan Estratégico Sectorial Multianual	Plan de Desarrollo Concertado	Plan de Desarrollo Concertado
Plan Estratégico Institucional	Plan Estratégico Institucional	Plan Estratégico Institucional
Plan Operativo Institucional	Plan Operativo Institucional	Plan Operativo Institucional
Reglamento de Organización y Funciones	Reglamento de Organización y Funciones	Reglamento de Organización y Funciones
Manual de Organización y Funciones	Manual de Organización y Funciones	Manual de Organización y Funciones
Manual de Procedimientos	Manual de Procedimientos	Manual de Procedimientos
Texto Único de Procedimientos Administrativos	Texto Único de Procedimientos Administrativos	Texto Único de Procedimientos Administrativos
Manual de Perfiles de Puestos	Manual de Perfiles de Puestos	Manual de Perfiles de Puestos
Cuadro de Puestos de la Entidad	Cuadro de Puestos de la Entidad	Cuadro de Puestos de la Entidad

Elaboración Propia

Dispuestos a erradicar la informalidad inicia reordenamiento de transporte público en Comas (20/03/2019)



Municipio de Comas, inicia el proceso de reordenamiento del transporte de vehículos menores o mototaxis con el objetivo de ordenar las calles del distrito. Dispuesto a erradicar la informalidad vehicular en el distrito de Comas, el alcalde Raúl Díaz, viene trabajando de manera continua con la Sub Gerencia de Tránsito y Transportes, para efecto de fortalecer las capacidades de fiscalización, con la intervención de mototaxis y colectivos, de modo que se puedan despejar las vías y dar calidad de servicio a los vecinos comeños. “Tenemos un total de 92 empresas autorizadas para el servicio de mototaxis, que enfrentan a diario la competencia desleal de 30 empresas informales, por esta razón, estamos buscando fortalecer las capacidades de fiscalización y vamos a hacer el convenio con Lima Metropolitana, a efecto de implementar multas e intervenir inmediatamente, no solo las mototaxis, sino también los colectivos, porque tenemos que despejar las vías y darle calidad de servicios a nuestros vecinos”, manifestó el burgomaestre Díaz Pérez, en una entrevista para un medio de comunicación. Finalmente Raúl Díaz, hizo un llamado a los vecinos a que utilicen las unidades formales, para así evitar sufrir asaltos en medios vehiculares que no cuenten con la autorización municipal.

MUNICIPALIDAD DE COMAS REALIZA OPERATIVOS PARA COMBATIR LA INFORMALIDAD (25/06/2019)



Con el fin de brindar una mejor seguridad en el distrito, el alcalde de Comas, Raúl Díaz Pérez, lideró un operativo con la Policía Nacional del Perú, para combatir la informalidad e incidencia delictiva en las calles. Según mencionó el burgomaestre Raúl Díaz, gestionará la mejora de las comisarías del distrito, para que así, conjuntamente con el Serenazgo, realicen acciones que permitan mejorar la seguridad ciudadana en la comuna comeña. Los operativos se realizan de manera constante e inopinada desde el inicio de la actual gestión municipal. Esta vez se logró detener a personas de mal vivir e inclusive con orden de captura y requisitorias que transitaban libremente por el distrito. Asimismo, la Sub Gerencia de Transportes realizó un importante operativo donde se logró detener a vehículos sin SOAT, choferes sin licencia e inclusive vehículos que se encontraban sin placas y sin revisiones técnicas. Este tipo de acciones permiten mantener el distrito seguro. Los operativos continuarán de manera permanente durante la actual gestión Municipal.

Contundente operativo contra la delincuencia e informalidad en Comas (25/06/2019)



Estaba dirigido por el Alcalde de Comas y el coronel PNP (jefe de la División Policial Norte 2) donde la Municipalidad de Comas dio un golpe directo a la delincuencia, venta de drogas, prostitución e informalidad, realizando un trabajo en conjunto con la Policía Nacional atacando los puntos más críticos de nuestro distrito. Los resultados fueron satisfactorios, porque se pudo localizar varios establecimientos que no contaban con licencia de funcionamiento como karaokes, otros no contaban con defensa civil como telepodromos, licorerías, quienes fueron notificados por personal de Control y Sanciones, acompañados de Defensa Civil, serenazgo y la PNP. Del mismo modo efectivos policiales iniciaron un operativo requiriendo documentos a nacionales y extranjeros, encontrando varios indocumentados por la avenida España, quienes fueron derivados a la dependencia correspondiente. También se realizó con la Subgerencia de Transporte un operativo inopinado contra vehículos que no contaban con licencia y mototaxistas que bloqueaban las calles en paraderos no autorizados.

Municipalidad de Comas y Policía Nacional realizan operativo para erradicar el consumo de drogas y delincuencia. (27/06/2019)



Se logró detener a varios sujetos requisitoriados por la justicia. En un mega operativo conjunto entre personal de seguridad ciudadana de la municipalidad de Comas y la Policía Nacional, se logró intervenir a gente de mal vivir, la mayoría requisitoriados consumidores de drogas. El accionar policial y municipal fue encabezado por el sub gerente de seguridad ciudadana, mayor (r) PNP, Williams Balladares Escobedo y un representante del Grupo Terna, por las inmediaciones de la Av. Puno del pueblo joven la Libertad, en la que se detectó a un grupo de personas del mal vivir en pleno consumo de pasta básica de cocaína y marihuana, procediéndose a detener 10 de ellos, algunos requisitoriados. La intervención se realizó a pedido de los vecinos que cansados de observar cómo estos facinerosos salían agresivos a robar, luego de consumir la droga. El mayor PNP (r) Williams Balladares Escobedo, señaló que el objetivo del alcalde Raúl Díaz Pérez, es fortalecer la seguridad ciudadana erradicando el consumo de drogas, delincuencia y la prostitución clandestina.

Municipalidad de Comas desaloja a comerciantes informales que invadieron colegio

Intervención se dio después de que alumnos del Colegio Técnico Experimental Jesús Obrero se enfrentaran a vendedores el pasado 28 de junio.



La Municipalidad de Comas realizó un operativo para expulsar a **comerciantes informales** del campo deportivo del Colegio Técnico Experimental Jesús Obrero. Intervención se realizó después de que el pasado viernes 28 de junio, estudiantes de esta **institución** y sus padres de familia se enfrentaran a los **vendedores** destruyendo sus puestos. El alcalde de Comas, Raúl Díaz, explicó que los **comerciantes** serán castigados con la infracción 08-0220 de la ordenanza municipal 534/MC por haber instalado ferias escolares de forma indebida en el campo deportivo del **colegio**.

La medida indica que por ocupar, cerrar o apropiarse de bienes públicos o construir **casas** o locales comerciales en lotes destinados a áreas de dominio público, el municipio tendrá que retirar, retener, paralizar y hasta demoler **predios** si es necesario.

“Esta medida fue tomada en cumplimiento de nuestras facultades y en atención a la queja de los padres de familia y alumnos del **colegio Jesús Obrero** para recuperar la losa deportiva”, contó. Los escolares volvieron a denunciar hoy que los vendedores ocupan el terreno del colegio ubicado en la cuadra 8 de la avenida República del Perú, en la urbanización Huaquillay - Comas.

Para frenar asaltos, robos y cogoteos perpetrados en mototaxis, la Municipalidad de Comas, firma convenio con unidades especializadas de la policía nacional (01/07/2019)



Ladrones utilizan estas pequeñas unidades vehiculares para emprender fuga luego de atraco. Debido a que Comas, conjuntamente con San Juan de Lurigancho y Carabaylo, son los distritos donde se registran la mayor incidencia delictiva perpetrados por delincuentes a bordo de un mototaxis, la Municipalidad de Comas, que lidera el Dr. Raúl Díaz Pérez, firmará un convenio con la policía Nacional para poner orden en el transporte de vehículos menores y reducir la inseguridad ciudadana. De acuerdo a las estadísticas policiales entre enero y junio 2019 alrededor de 165 incidentes delictivos en Lima, principalmente, Comas han sido cometidos a bordo de un mototaxis como son robos al paso, arrebatos y cogoteo que ha obligado a la Gerencia de Seguridad Ciudadana de la comuna de Comas, a la firma de convenios con unidades Especializadas como el Escuadrón verde y grupo tema, Tránsito y Seguridad vial, para que conjuntamente con personal de Seguridad Ciudadana, Tránsito y Transportes, salgan a poner orden y a través de operativos, hacer **lucha frontal** a la delincuencia. “Nosotros vamos a reprimir a los delincuentes en un trabajo articulado con la policía nacional que servirá para dar seguridad y tranquilidad a los vecinos, no solo en el control del transporte, sino también en la ejecución de operativos con todas las unidades Especializadas como el Escuadrón Verde, Grupo Terna, conjuntamente con Seguridad Ciudadana, Tránsito y Transportes, Fiscalización y Control en aquellos lugares donde existe mayor incidencia delictiva: Consumo de drogas, venta clandestina de licor, y prostitución”. Señaló el burgomaestre norlimeño, Raúl Díaz Pérez. El alcalde, Díaz Pérez, señaló que debido a que el Ministerio del Interior dio luz verde al proyecto de Seguridad Ciudadana 2017, que se encontraba paralizado por estar mal hecho y ser copia y pega de otras municipalidades durante la gestión anterior, ahora ya subsanado, se ha puesto en licitación pública para la compra de 108 cámaras de video vigilancia, una central de monitoreo vinculado a la policía nacional, 14 camionetas para serenazgo, y 60 equipos de radio, que va servir para enfrentar el delito y darle seguridad a los vecinos.

Venezolanos lideran empresas informales de mototaxis en Comas

Gerente de Fiscalización indicó que los ciudadanos extranjeros impiden que vecinos de la zona trabajen como mototaxistas 01/08/2019

Las autoridades municipales realizaron un operativo contra los choferes de mototaxis informales en el cruce de la avenida Túpac Amaru y la calle Puno en Comas. Los miembros de Fiscalización de la comuna intervinieron 12 vehículos de ese tipo y lo trasladaron al depósito por carecer de la autorización para la circulación. Según América Noticias, hay 4,500 mototaxis informales y 8,100 legales en las calles del distrito. El gerente de Fiscalización, Rumichi, indicó que los venezolanos han creado empresas de mototaxis informales y, dijo que éstos impiden a los vecinos trabajar de esa forma. Incluso, refirió que los ciudadanos extranjeros están cobrando cupos y hay peleas internas por la administración de los vehículos informales. "Se han acopiado en ciertos puntos dentro del distrito. Han creado empresas informales de puros venezolanos, impiden a los pobladores de Comas se estacionen. Están cobrando cupos, hay peleas internas. Incluso, hace poco habido asesinato de un personal peruano por un venezolano", manifestó. En ese sentido, detalló que desarrollan los operativos de forma rápida, pues de lo contrario llegan al lugar personas con arma. "El operativo que realizamos es inmediato, no podemos demorar mucho tiempo. Capturamos los vehículos y salimos, porque vienen personas ajenas, vienen con arma. Queremos que nos apoye la Policía de Tránsito".

Empezamos la recuperación de 90 cámaras de videovigilancia en todo el distrito (10/07/2019)



A ellas se sumarán 108 cámaras, 14 camionetas y 10 motocicletas para fortalecer la seguridad ciudadana. La Municipalidad de Comas, liderada por el alcalde Raúl Díaz Pérez, inició el mantenimiento, reparación y reinstalación de 90 cámaras de videovigilancia que se encontraban inoperativas en diversos puntos del distrito, las mismas que estarán interconectadas con la Central 105 de la Policía Nacional del Perú. A estas cámaras se sumarán otras 108 que se adquirirán dentro del Plan de Seguridad Ciudadana de Comas, las mismas que estarán interconectadas a una moderna Central de Monitoreo de Videovigilancia y la central policial. Dichas cámaras están ubicadas estratégicamente en los puntos más vulnerables del distrito, donde la PNP y el Serenazgo de Comas han detectado alta incidencia delictiva. Cabe indicar que a estas cámaras de videovigilancia se sumarán 14 camionetas, 10 motocicletas y 66 equipos de comunicación de última generación, además todas las cámaras de videovigilancia estarán conectadas a través de una red de fibra óptica. El Plan de Seguridad de Ciudadana ya está en marcha y estamos seguros que en un mediano plazo estaremos disminuyendo el índice delictivo en el distrito mejorando la calidad de vida de todos los vecinos.

PROGRAMA DE SEGREGACIÓN EN LA FUENTE Y RECOLECCIÓN SELECTIVA DE RESIDUOS SÓLIDOS MUNICIPALES DEL DISTRITO DE COMAS

El Programa de Segregación en la Fuente y Recolección Selectiva de Residuos Sólidos Municipales del Distrito de Comas es un sistema implementado por la municipalidad, para el reaprovechamiento de los residuos sólidos desde la fuente de generación, donde la población es el principal actor de su desarrollo, a través de la separación de sus residuos, su almacenamiento y entrega al personal encargado de realizar la recolección, contribuyendo entre otros aspectos a evitar seguir arrojando y quemando residuos en los lugares denominados botaderos municipales y aprovechar los residuos como recursos para la fabricación de nuevos productos u otros similares. Debido al programa, durante el 2018 se recuperó 1625.31 toneladas de residuos sólidos en el Distrito de Comas con apoyo de las 4 asociaciones de recicladores y las dos asociaciones de centros de acopio.

El distrito de Comas cuenta con 14 sectores, de acuerdo a la Sub Gerencia De Planeamiento Urbano y Catastro, del cual serán incluidos en la implementación del Programa de Segregación y recolección selectiva de residuos sólidos, en el cual los promotores ambientales sensibilizan viviendas, con el fin de crear una cultura ambiental en el distrito, encargándose de registrar las direcciones y datos de la familia en el formato que se utilizará dentro del Programa de segregación. Informando e indicando los beneficios para su comunidad y el ambiente. Posteriormente se hace la presentación del reciclador encargado de la zona, con su identificación, y adecuado uniforme e implementos de equipos de protección personal en los horarios y fechas establecidas, seguidamente el reciclador formal recoge las bolsas verdes de las viviendas sensibilizadas para hacer entrega de una bolsa nueva. La Municipalidad Distrital Comas realizará anualmente, una convocatoria para el Proceso de Formalización de Recicladores de Residuos Sólidos, la cual deberá llevarse a cabo al inicio del primer trimestre del periodo anual, y se realizará hasta cubrir la demanda y los predios existentes en la jurisdicción.

Si desea tener mayor información sobre la formalización de recicladores, puede ver la Ordenanza N° 365-MDC – 2012.

PROGRAMA EDUCCA

Asimismo, el Distrito de Comas cuenta con el Programa Municipal de Educación, Cultura y Ciudadanía Ambiental (EDUCCA), el cual se encarga de promover la formación de ciudadanas y ciudadanos ambientalmente responsables que:

- Asumen los impactos y costos ambientales de su actividad.
- Practican un consumo responsable.
- Trabajan por el bienestar de las otras personas o grupos sociales, presentes y futuras.

Durante el 2018, se realizaron 80 campañas de educación ambiental en espacios públicos (parques, condominios y mercados), beneficiando directamente a 4841 personas. Además, se realizaron 8 eventos con temática ambiental, de acuerdo al Calendario Ambiental, beneficiando a 400 personas. Por último, se brindaron capacitaciones a 3 instituciones educativas, beneficiando 1200 personas indirectamente.

- Planear, organizar y coordinar las campañas de sensibilización según programación de los parques y también del calendario ambiental.
- Diseñar y elaborar los materiales adecuados para cada actividad de capacitación programada en coordinación permanente con el Responsable del Programa.
- Coordinar con las áreas correspondientes para la adecuada gestión de los recursos.
- Planificar la formación y capacitaciones del personal a su cargo de acuerdo a las necesidades identificadas.
- Reportar semanal y/o mensualmente los avances que se realizaron de acuerdo a cada programación realizada.

Objetivos próximos:

- Mejorar la educación, cultura y ciudadanía ambiental del distrito de Comas.
- Incorporar a las instituciones educativas para el fortalecimiento de la cultura y ciudadanía ambiental del distrito de Comas.
- Utilizar espacios públicos para sensibilización y promoción de la educación ambiental.
- Implementar las bibliotecas ambientales para el afianzamiento de la cultura ambiental.
- Fortalecer el Programa de Voluntariado Ambiental Juvenil, Comunitario y Escolar.
- Consolidar la capacitación y participación de Promotores Ambientales Comunitarios en la cultura ambiental.
- Reconocer las buenas prácticas ambientales de los ciudadanos del distrito de Comas.

Acta de Aprobación de originalidad de la Tesis

Yo, Edwin Alberto Martínez López, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Lima Norte, revisor de la tesis titulada "Gestión administrativa de los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Comas, 2019" de la estudiante **Fiorella Rocío Del Río Espinoza** y habiendo sido capacitado e instruido en el uso de la herramienta Turnitin, he constatado lo siguiente:

Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud de 4 % verificable en el reporte de originalidad del programa turnitin, grado de coincidencia que cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lima, 14 de setiembre del 2019



Dr. Edwin Alberto Martínez López
Docente de la EPG - UCV

4 4 F. Y. 0 1 1

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Beta)

4 4 F. Y. 0 1 1

Concordancias

1 mal.municipios.gob.pe Fuente de Internet 1 % >

2 Entregado a Universidad... Trabajo de estudiante <1 % >

3 idos.com Fuente de Internet <1 % >

4 Entregado a Universidad... Trabajo de estudiante <1 % >

5 Entregado a Universidad... Trabajo de estudiante <1 % >

6 www.acribd.com Fuente de Internet <1 % >

7 repositorio.uca.edu.pe Fuente de Internet <1 % >

8 prodi.com Fuente de Internet <1 % >

9 Entregado a Universidad... Trabajo de estudiante <1 % >

10 Entregado a Universidad... Trabajo de estudiante <1 % >

11 repositorio.uca.edu.pe Fuente de Internet <1 % >



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Gestión administrativa de los servicios públicos en la Municipalidad Distrital de Comas, 2019.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestría en Gestión Pública

AUTORA:

D^a. Furelia Rosio Del Rio Espinoza (ORCID: 0000-0002-5192-3791)

ASESOR:

D^r. Edwin Alberto Martínez Lopez (ORCID: 0000-0002-1769-1181)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado.

Lima - Perú

2019



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

DEL RÍO ESPINOZA, FIORELLA ROCÍO

D.N.I. : 46084776

Domicilio : Mz. F. 41 C.R. Ciudad Sol DE COLLQUE Block 2 Dpto 201

Teléfono : Fijo : 4875098 Móvil : 960237667

E-mail : virgo-def18@hotmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad :

Escuela :

Carrera :

Título :

Tesis de Posgrado

Maestría

Doctorado

Grado : MAESTRA

Mención : GESTIÓN PÚBLICA

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

DEL RÍO ESPINOZA, FIORELLA ROCÍO

Título de la tesis:

GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LOS SERVICIOS PÚBLICOS EN LA

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE COMAS, 2019

Año de publicación : 2019

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento, autorizo a la Biblioteca UCV-Lima Norte, a publicar en texto completo mi tesis.

Firma : 

Fecha : 14/09/2019



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

ESCUELA DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Fiorella Rocío Del Río Espinoza

INFORME TÍTULADO:

Gestión Administrativa de los Servicios Públicos en la
Municipalidad Distrital de Comas, 2019.

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA

SUSTENTADO EN FECHA: 15 DE AGOSTO DE 2019.

NOTA O MENCIÓN: APROBADO POR UNANIMIDAD.



[Firma]
FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN