



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**Gestión Administrativa en la Municipalidad Distrital de San Juan De
Lurigancho, entre los años 2015 al 2018**

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
LICENCIADO EN ADMINISTRACION**

AUTOR:

Karina Alicia Burga Medina

Julio Cesar Romero Quispe

ASESOR:

Mg. Alfredo Suasnabar Ugarte

LINEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de organizaciones

Lima – Perú

2018

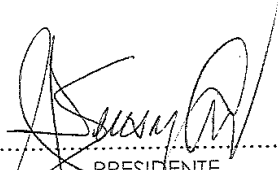
Página del jurado

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS	Código : F07-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	---------------------------------------	---

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don,
 (a)..... JULIO CESAR ROMERO QUISE
 cuyo título es: ... GESTION ADMINISTRATIVA EN LA MUNICIPALIDAD
DISTRITAL DE SAN JUAN DE LURIGANCHO, ENTRE LOS
AÑOS 2015 AL 2018

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 15.....(número)
Buena.....(letras).


Lima, San Juan de Lurigancho..... 05 de 12 del 2018....



 PRESIDENTE
 Federico Alfredo Suasnabar Ugarte



 SECRETARIO
 Edgar Lino Delgado



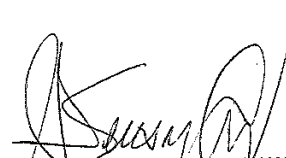
 VOCAL
 Lupe Graus Cortez

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	--	--------	-----------


El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don,
(a) KARINA AUCIA BURGA MEDINA
cuyo título es: GESTION ADMINISTRATIVA EN LA MUNICIPALIDAD
DISTRITAL DE SAN JUAN DE LURIGANCHO, ENTRE LOS
AÑOS 2015 AL 2018

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: 15 (número)
Buena (letras).

Lima, San Juan de Lurigancho.....⁰⁵ de 12 del 2018....


.....
PRESIDENTE
Federico Alfredo Súañabar Ugarte


.....
SECRETARIO
Edgar Lino Delgado


.....
VOCAL
Lupe Graus Cortez

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

Dedicatoria

Este proyecto de investigación es dedicado principalmente a Dios y a nuestros amados padres por su apoyo y amor incondicional, sin ellos no lo podríamos lograrlo.

Agradecimiento

Agradecemos eternamente a la Universidad Cesar Vallejo por brindarnos la oportunidad de desarrollarnos intelectual y profesionalmente; a nuestro asesor Mg. Alfredo Suasnabar Ugarte por su apoyo incondicional, orientación y exigencia para culminar con éxito nuestro proyecto de investigación. Así mismo, hacer llegar nuestro agradecimiento a los colaboradores de la Municipalidad Distrital de San Juan de Lurigancho, por su tiempo y apoyo desinteresado.

Declaratoria de Autenticidad

Declaratoria de Autenticidad

Nosotros, Karina Alicia Burga Medina identificada con DNI 70023374 y Julio Cesar Romero Quispe identificado con DNI 45784378, estudiantes de la Facultad de Ciencias Empresariales de la Escuela de Administración de la Universidad Cesar Vallejo, con la tesis titulada "Gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de San Juan de Lurigancho entre los años 2015 al 2018", declaramos bajo juramento que:

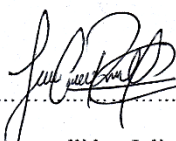
- 1) La tesis es de nuestra autoría.
- 2) Hemos respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituían en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar autores), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación como propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumimos las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndonos a la normatividad vigente de la Universidad Cesar Vallejo.

Lugar y fecha: Lima, 28 de noviembre del 2018

Firma: 

Nombres y apellidos: Karina Alicia
Burga Medina
DNI: 70023374

Firma: 

Nombres y apellidos: Julio Cesar
Romero Quispe
DNI: 45784378

Presentación

Señores miembros del jurado

Presentamos la Tesis titulada: Gestión Administrativa en la Municipalidad Distrital de San Juan de Lurigancho entre los años 2015-2018, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo para obtener el título profesional de Administración.

Deseamos que nuestros humildes aportes presentes en este proyecto investigación asistan con algo en la solución de la problemática de la gestión administrativa, sobre todo en la gestión municipal de la Municipalidad Distrital de San Juan de Lurigancho.

El contenido se ha dispuesto en siete capítulos, teniendo presente el esquema sugerido por la Universidad y que se detallara a continuación.

En el primer capítulo se presenta la introducción. En el segundo capítulo se expondrá el marco metodológico. En el tercer capítulo se manifiestan los resultados. En el cuarto capítulo abordamos la discusión de los resultados. En el quinto capítulo se muestran las conclusiones. En el sexto capítulo se adjuntan las recomendaciones que se proponen después del análisis de la variable trabajada. Por último, en el séptimo capítulo se precisan las referencias y anexos del proyecto de investigación.

Los autores.

Índice

Página del jurado	II
Dedicatoria	IV
Agradecimiento	V
Declaratoria de Autenticidad	VI
Presentación	VII
Resumen	XI
Abstract	XII
I.Introducción	14
1.1Realidad Problemática	15
1.2Trabajos Previos	17
1.3Teorías relacionadas al tema	22
1.4Formulación del problema	27
1.5Justificación del estudio	28
1.6Hipótesis	29
1.7Objetivos	29
II.Método	31
2.1Diseño de la investigación	32
2.2Tipo de investigación	32
2.3Población y muestra	34
2.4Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	35
2.5Método de análisis de datos	37
2.6Aspectos éticos	37
III.Resultados	38
IV.Discusión	44
VI.Recomendaciones	52
VII.Referencias Bibliográficas	55
ANEXOS	59

Lista de Anexos

<u>Anexo A: Instrumento</u>	60
<u>Anexo B: Validación de instrumentos</u>	62
<u>Anexo C: Matriz de consistencia</u>	68
<u>Anexo D: Tabla de especificaciones</u>	71
<u>Anexo E: Detalle de confiabilidad de los ítems del instrumento</u>	73
<u>Anexo F: Base de datos de la variable</u>	76
<u>Anexo G: Autorización de la entidad donde se realizó la investigación</u>	77
<u>Anexo H: Detalle de fiabilidad</u>	78
<u>Anexo I: Acta de aprobación de originalidad de tesis</u>	81
<u>Anexo J: Pantallazo de la prueba de similitud</u>	83
<u>Anexo K: Autorización de publicación de tesis</u>	84
<u>Anexo L: Autorización de la versión final del trabajo de investigación</u>	86

Lista de Tablas

Tabla 1: Operacionalización de variable	33
Tabla 2: Jurado de Expertos	36
Tabla 3: Resultados de los análisis de confiabilidad del instrumento sobre la variable Gestión Administrativa.....	36
Tabla 4: Frecuencia del correcto desarrollo de la dimensión: Planificación de la Gestión Administrativa en el Municipio del distrito de S.J.L entre los años 2015 – 2018.....	39
Tabla 5: Frecuencia del correcto desarrollo de la dimensión: Organización de la Gestión Administrativa en el Municipio del distrito de S.J.L entre los años 2015 – 2018.....	40
Tabla 6: Frecuencia del correcto desarrollo de la dimensión: Dirección de la Gestión Administrativa en la Municipalidad Distrital de San Juan de Lurigancho entre los años 2015 – 2018.....	41
Tabla 7: Frecuencia del correcto desarrollo de la dimensión: Control de la Gestión Administrativa en el municipio del distrito de S.J.L. entre los años 2015 - 2018.....	42
Tabla 8: Frecuencia del correcto desarrollo de la Gestión Administrativa en la Municipalidad Distrital de San Juan de Lurigancho entre los años 2015 - 2018.....	43
Tabla 9: Matriz de consistencia	68
Tabla 10: Tabla de especificaciones.....	71

Lista de Figuras

FIGURA 1: Dimensión Planificación	88
FIGURA 2: Dimensión Organización	88
FIGURA 3: Dimensión Dirección	89
FIGURA 4: Dimensión Control	89
FIGURA 5: Variable Gestión Administrativa	90

Resumen

En la investigación titulada: Gestión Administrativa en la Municipalidad Distrital de San Juan De Lurigancho entre los años 2015 al 2018, el objetivo general de la presente fue analizar con qué frecuencia se desarrolló correctamente la gestión administrativa en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, entre los años 2015 al 2018.

La metodología utilizada con respecto al tipo de investigación fue básica, el nivel de investigación es descriptivo y el diseño de la investigación es no experimental , transversal y el enfoque de esta investigación es cuantitativo; la población estuvo conformada por los colaboradores del área de Gerencia de Administración Tributaria (GAT) de la Municipalidad Distrital de San Juan de Lurigancho con un cantidad de 200 personas y la muestra de tipo no probabilística por conveniencia es de 65 colaboradores subordinados. La técnica que se utilizó fue la encuesta y la herramienta de recolección de datos fue el cuestionario aplicados propiamente a los colaboradores. Para la validez de los instrumentos se utilizó el juicio de expertos, así como la tabla V Aiken y para la confiabilidad de cada instrumento se utilizó el Alpha de Cronbach en donde nos muestra que la variable Gestión Administrativa tiene un alto nivel de confiabilidad siendo el resultado de este un 0.745; por lo tanto, el instrumento que mide esta variable es confiable.

Con referencia al objetivo general de la investigación: Analizar con qué frecuencia se desarrolló correctamente la Gestión Administrativa en la Municipalidad Distrital de San Juan de Lurigancho entre los años 2015 al 2018, se concluye que casi nunca se desarrolla correctamente la gestión administrativa en dicha entidad pública.

Palabras claves: planificación, dirección, organización, control y descentralización.

Abstract

In the research titled: Administrative Management in the district municipality of San Juan de Lurigancho between the years 2015 to 2018, the general objective of the present was to analyze how often the administrative management was correctly developed in the Municipality of San Juan de Lurigancho, between the years 2015 to 2018.

The methodology used with respect to the type of research was basic, the level of research is descriptive and the design of the research is non-experimental, transversal and the approach of this research is quantitative; The population was formed by the collaborators of the area of management of tributary administration (GAT) of the district municipality of San Juan de Lurigancho with a quantity of 200 people and the sample of type non probabilistic for convenience is of 65 Subordinate collaborators. The technique used was the survey and the Data collection tool was the questionnaire applied to the collaborators. For the validity of the instruments the trial of experts was used, as well as the V Aiken table and for the reliability of each instrument was used the Alpha of Cronbach where it shows that the variable administrative management has a high level of reliability being The result of this one 0.745; Therefore, the instrument that measures this variable is reliable.

With reference to the general objective of the research: to analyze how often the administrative management was correctly developed in the district municipality of San Juan de Lurigancho between the years 2015 to 2018, it is concluded that almost never develops Administrative management in that public entity.

Key words: planning, organization, direction, control and decentralization.

I. Introducción

1.1 Realidad Problemática

La Gestión Administrativa, en contextos del siglo XXI, es decir un enfoque post moderno, se encuentra influenciada por un modelo de trabajo que se orienta a la acción social, dejando un poco de lado a lo empresarial, una visión que en la actualidad está siendo optada tanto por las pequeñas, medianas o grandes empresas, instituciones u organizaciones de cualquier rubro y gran parte de que este modelo se expandiera es por el aporte de la tecnología, que brinda esa flexibilidad necesaria para asimilar los cambios; esta permutación no solo se puede apreciar en empresas con fines lucrativos, en la actualidad las entidades públicas está en proceso de evolución de su gestión administrativa, en busca de mejorar aspectos acerca de su proceso –planificar, organizar, dirigir y controlar –. Todo esto debido a que sigue siendo precaria la concepción que se tiene de los gobiernos locales.

Es por ello que la Gestión Administrativa post moderna, enfocada en un ámbito municipal, propone nuevas iniciativas del manejo de la organización, teniendo como objetivo su descentralización, su modernización de la mano con la tecnología y su agilización, en pro del ciudadano y de esta manera lograr la eficacia y eficiencia dentro de las municipalidades provinciales, regionales y distritales.

De esta manera la gestión administrativa pública municipal viene trabajando orientada a la satisfacción del contribuyente, así también es de su naturaleza jurídica el conducir el desarrollo socio económico de su jurisdicción estipulada, promoviéndola y fomentándola.

Actualmente, nos encontramos en una época donde la tecnología no das a manos llena información, que debemos saber discernir, y que impulsa a las gestiones municipales a ser transparentes con los ciudadanos, a solicitar su participación en la decisiones importante de su provincia o distrito, buscando el dialogo y la participación del ciudadano a pie, como es el caso de Chile, que el año pasado propuso en Temuco un gran Acuerdo Nacional para el Desarrollo y la Paz en la Araucanía, que se basa en 3 principios: 1° Voluntad de dialogo, acuerdo y búsqueda de paz, 2° Reconocimiento y valoración de nuestra biodiversidad y 3° Desarrollo integral e inclusivo para la región.

La gestión administrativa en el país está en proceso de mejora, se está planteando nuevas estrategias para cambiar el enfoque que se tiene sobre la administración pública,

sobre todo en la municipal, donde la gestión actual sin duda alguna es considerada una de las peores según la percepción de los contribuyentes, que conciben que sus autoridades no son lo más transparente, y que como una mofa a la realidad, ética y poderes que tienen sobre su jurisdicción, hacen mención muchas veces a esa frase “roba, pero hace obras”, pues creen que esta sea la única manera en que las municipalidades sean catalogadas como una gestión aceptable.

A pesar de esta concepción, que no favorece el desarrollo de la gestión municipal ya que muchos de los contribuyentes optan por no cumplir con sus deberes tributarios, llámese pagos de su impuesto predial, arbitrios, multas tributarias o administrativas así como costas y gastos administrativos, pero por otra parte un gran número de contribuyentes cumplen con sus deberes tributarios a fin de evitar el hostigamiento del Organismo Autónomo correspondiente, pero a cambio este busca constantemente la reciprocidad por sus obligaciones municipales, por lo cual se buscó la mejor manera de seguir incentivando esta cultura tributaria, pero vista desde el punto del contribuyente, donde se beneficie él y su comunidad.

Como país, se está buscando contrarrestar estas percepciones, implementando programas como el planteado ya varios años atrás en el 2009, “Programa de incentivos para la mejora de la gestión municipal”, o el “Portal de Transparencia”, leyes aprobadas como la Ley N.º 30305, “Ley de la reforma de los artículos 191º, 194º y 203º de la Constitución política del Perú sobre denominación y no reelección inmediata de autoridades de los gobiernos regionales y de los alcaldes”, entre otras, que en rasgos generales, todas ellas buscan que el ciudadano vuelva a confiar en sus representantes.

En uno de los distritos de Lima, considerado el más grande, se encuentra el municipio del distrito de SJL, donde se realiza toda esta investigación, no escapa, ni es reacia a los cambios que se suscitan en la actualidad, aspectos como la agilización de los procesos, la simplificación de trámites, cumplimiento de metas, entre otros, son aspectos que se deben poner en marcha y ejecutarse correctamente, pero hay dificultades dentro de la gestión municipal que no permite alcanzar los estándares que se desearían, por ejemplo personal que no es el idóneo para el contacto con el contribuyente, ausencia de la ética en los funcionarios, como en operarios, desconocimiento de temas de índole municipal y que son base para llevar en marcha el buen funcionamiento de la Municipalidad, son solo algunas de las razones del

problema que aqueja a la población de al distrito en estudio con relación a la gestión municipal.

A raíz de esto, esta investigación se realizó con el propósito de analizar la gestión administrativa en la Municipalidad distrital de SJL. Del mismo modo, brindar posibles alternativas de solución como capacitación de los servidores públicos, la ejecución correcta de los programas del estado, la utilización de los recursos de bienes y servicios de una manera transparente, reforzando los valores y poniendo sobre la mesa la ética.

1.2 Trabajos Previos

Antecedentes

En esta investigación se consideró antecedentes Internacionales, a los trabajos de investigación realizados en los diferentes lugares del mundo, excepto Perú.

Valle (2011), en su tesis “Propuesta para el mejoramiento de la Gestión Administrativa del municipio de Texiguat, el Paraíso” sustentada en la Universidad Nacional Autónoma de Honduras, para optar el grado de Magister en Administración de Empresas, se trabajó con **teóricos** como Henry Fayol, Max Weber, cuyo objetivo general de la tesis fue elaborar una propuesta para el mejoramiento de la Gestión Administrativa del municipio de Texiguat, la metodología que se utilizo es de tipo descriptivo-explicativo, como población tuvo a personas adultas a partir de los 18 años de los habitantes de la población, que el año 2010 equivalen según INEI a 4 675 personas mayores de edad, la muestra fue no aleatoria, a través de un muestreo de conveniencia, obteniendo como muestra a 40 pobladores de la comunidad. Las herramientas utilizadas para este estudio fueron las encuestas que constaban de 15 preguntas entre dicotómicas, selección múltiple y algunas preguntas cerradas, Se concluye que: a) la entidad pública no posee personal idóneo para realizar las funciones de una manera eficaz, b) las funciones no están bien definidas para realizar sus labores correctamente, adicional a que no se cuenta con un MOF, c) en cuanto a la participación ciudadana tiene poca presencia de jóvenes, d) las políticas y procesos no se encuentran claramente definidos y por escrito.

El aporte del trabajo de investigación fue conocer y establecer una propuesta de mejoría para actividades administrativas y el cumplimiento de las metas establecidas, como es el tema del perfeccionamiento de sus procesos administrativos, alcanzar la eficiencia de

los recursos y de esta manera conseguir que la comunidad de Texiguat sean los beneficiados con estos cambios. Esta investigación se relaciona con el trabajo que se está desarrollando, porque plantea una solución de mejora hacia la gestión administrativa, congruente a nuestro objetivo de plantear posibles soluciones a través de enunciado claros, una problemática precisa y una estructura de trabajo que aborda paso a paso el proceso administrativo de una municipalidad.

Torres (2013), en su tesis “Modelo de Gestión Administrativa de la municipalidad del Corpus, departamento de Choluteca, Honduras” sustentada en la Universidad Nacional Autónoma de Honduras. Para optar el grado de Master en Administración de Empresas con orientación en finanzas, este trabajo de investigación se apoyó en teóricos como Henry Fayol, Peter Druker, Herbert Simon y por Edward Deming; cuyo objetivo de este estudio fue elaborar un modelo de gestión administrativa para el mejoramiento en la sistematización de procesos en la municipalidad de El Corpus, departamento de Choluteca, Honduras, la metodología fue de tipo descriptivo-explicativo, así como la técnica de recolección de datos fue la encuesta, la población conformada por todos los pobladores del departamento de Choluteca que según INEI en el año 2010 con una proyección al 2013, revela un total de 23 487 pobladores de Choluteca, el muestreo no probabilístico aleatorio, la muestra en base a la fórmula de 96 encuestas, pero por razones de logística, tiempo y costos, toman la decisión de encuestar solo a 30 por conveniencia. Se concluye que: a) la principal debilidad de la alcaldía Municipal es la falta de procesos administrativos de los departamentos de presupuesto, tesorería y contabilidad, b) la gestión administrativa de la Alcaldía Municipal de El Corpus no cuenta con una buena percepción de sus habitantes, ya que consideran que los trámites administrativos no se realizan de manera ágil y que no existe la suficiente información.

Este estudio expone la pertinencia existente sobre una fuerte influencia en la percepción de insatisfacción de los pobladores de Choluteca, con la manera de gestionar un municipio, rescatando lo importante que es una buena gestión administrativa para la jurisdicción por la cual se vela. Este trabajo de investigación se relaciona con el presente, ya que plantea una problemática ya conocida que es la mala percepción del ciudadano de a pie, que fue planteada desde un inicio, siendo un aporte importante para desarrollar nuestro objetivo de analizar la dirección de la Gestión Administrativa del municipio del distrito de S.J.L.

Toral y Zeta (2016), en su artículo científico “Gestión Administrativa y la calidad de Servicio en el área Jurídica, social y administrativa de la Universidad Nacional de Loja.”, se basó en teóricos como Francisco Mantas, Fremont Kast, entre otros, con el objetivo de establecer la relación inmediata de la gestión administrativa con el nivel de bienestar en la calidad de servicios académicos, la metodología empleada fue de tipo descriptiva correlacional con enfoque deductivo –inductivo, de diseño no experimental, con una población de 4913 personas conformado por docentes, empleados y estudiantes, la muestra fue establecida mediante la fórmula con un nivel de confianza de 95% y un error de 5%, teniendo como resultado 356; la técnica e instrumento fueron la encuesta y el cuestionario que fueron aplicados a la muestra. Se concluyó en que: a) la calidad de servicio está influenciada por la gestión administrativa aceptando y confirmando la hipótesis planteada, b) en medida que mejoran los procesos de planificación, organización, dirección y control, mejora la calidad de servicios académicos y c) la planificación influye de forma significativa con 0.387 en la capacidad de respuesta, lo que demuestra que si se mejora la planificación se percibirá una mayor capacidad de respuesta en la calidad del servicio.

Este artículo científico manifiesta al proceso administrativo como un engranaje, donde la planificación da impulso a la organización, una buena organización se tiene que dirigir adecuadamente y está siempre debe estar controlada para evitar rupturas en el proceso, y como este engranaje y su funcionamiento puede influenciar en diferentes tópicos como lo es la calidad de servicio, el cual juega un rol importante en toda organización, y sobre todo en una académica, como lo es La Universidad Nacional de Loja, demostrándolo de manera, estableciendo un porcentaje de error y el nivel de confianza, es por ello que este artículo científico aporta de manera significativa a este trabajo de investigación en cuanto al resultado de la relación de la calidad de servicio y la gestión administrativa y coincidiendo con la primicia mencionada en la realidad problemática, en que la gestión administrativa post moderna viene mejorando la planificación, organización , dirección y control puesto que es la base de una calidad de empresa, ya sea pública o privada.

Del mismo modo, se consideraron antecedentes Nacionales para enriquecer esté presente trabajo, de autores como:

Ñañez (2017), en su tesis “Gestión administrativa en las Municipalidades de Azángaro y Chocos – Lima, 2016”, en la Universidad Cesar Vallejo, Lima – Perú, para optar

el grado de Maestra en Gestión Pública, se basa en los teóricos como Chiavenato, Louffat, Playor, Munch, entre otros; en el objetivo su tesis fue determinar las diferencias entre la Gestión administrativa de las municipalidades de Chocos y Azángaro. La metodología fue de tipo descriptivo y de diseño no experimental, transversal descriptivo comparativo, y de enfoque cuantitativo. Para esta investigación la población fue consentida por todos los trabajadores de las dos municipalidades, la muestra de tipo censal de 32 trabajadores por cada municipalidad, en total 64 trabajadores. La técnica e instrumento empleados fueron la encuesta con escala de medición tipo Likert y el cuestionario dividido en cuatro dimensiones, planificación, organización, dirección y control, que fueron aplicados a la muestra, la validación de estas preguntas se utilizó el juicio de expertos y para la fiabilidad del alfa de Cronbach. Se concluyó que: a) respecto al objetivo general, si existen diferencias significativas en la Gestión administrativa entre las Municipalidades de Azángaro y Chocos, con un p-valor de 0.001, b) no existe diferencias significativas referente a la planificación entre ambas municipalidad, c) existe diferencias significativas en la organización de ambas municipalidad, d) existe diferencias significativas en la dirección entre la municipalidad de Azángaro y Chocos, por último, e) existe diferencias significativas en el control entre las Municipalidades en estudio.

El mencionado trabajo de investigación demostró que, en dos organizaciones con funciones similares e incluso idénticas, puede no existir una similitud entre ellas, esto debido a que el proceso administrativo puede volcarse de maneras distintas según la coyuntura, pero aspectos como la planificación y organización en este estudio son análogas entre ambas municipalidades estudiadas. Esta investigación se relaciona y aporta al presente trabajo en aspectos como manejar una muestra, cual es similar a la nuestra, el tipo de investigación y el diseño que se utilizó para llevarlo a cabo, así como la estructura de nuestro instrumento.

Mamani (2017), en su tesis titulada “Gestión Administrativa y Cumplimiento del Plan de Incentivos Municipal del Distrito de Potoni – Azángaro 2013 – 2015”, para obtener el título profesional de Contador Público, en la Universidad José Carlos Mariátegui, Moquegua – Perú, se basó en gran parte en teoría del MEF, asumió como objeto establecer la gestión administrativa de los recursos y su concordancia con el cumplimiento del plan de incentivos municipal del Distrito de Potoni – Azángaro en la etapa 2013-2015, la metodología fue de tipo correlacional y el diseño no experimental, el estudio tuvo como población a las Municipalidades de la provincia de Azángaro, la muestra elegida fue no

probabilística, los instrumentos las guías de análisis documental, se concluyó que: a) existe influencia entre la Gestión Administrativa y el cumplimiento de Plan de Incentivos, y que en la municipalidad distrital de Potoni no existe una buena Gestión Administrativa para el desarrollo del cumplimiento del Plan de Incentivos, b) existe la influencia de la gestión administrativa en uso de los recursos en lo económico, c) no existe una buena organización en la municipalidad por parte de los funcionarios.

De este estudio se demostró la importancia de gestionar de manera correcta la administración en la municipalidad para la consumación de las metas del programa de incentivos y el uso adecuado de los recursos. Esta tesis es oportuna con la investigación aquí planteada, ya que aborda tópicos como la utilización de los recursos plasmados dentro de nuestro instrumento de recolección de datos, así como la elección de la muestra no probabilística para la aplicación de los instrumentos.

Gusman y Mera (2016), en su estudio titulado “Propuesta de modelo estratégico para la mejora de la gestión administrativa en la municipalidad distrital de la Ramada, Cutervo, Región Cajamarca, 2016”, para obtener el grado de Magister en Gestión Pública, utilizó a teóricos Tejeda, Chiavenato, entre otros; tuvo como objetivo general elaborar y validar un modelo estratégico para contribuir a la mejora de la Gestión Administrativa en la municipalidad distrital de la Ramada, Cuervo, Cajamarca, 2016. La metodología fue de tipo descriptivo y de diseño prospectivo, tuvo una población conformada por 24 trabajadores del municipio, la muestra es la totalidad de la población. Las técnicas de recolección de datos fue la encuesta y el instrumento el cuestionario de 7 preguntas los cuales fueron validados por dos juicios de expertos y el alfa de Cronbach. Para el análisis descriptivo se usó el programa estadístico SPSS versión 22.0. Se llegó a la conclusión que: a) la gestión administrativa en forma general es percibida por los trabajadores como deficiente, b) si se elabora la propuesta de modelo estratégico contribuirá a la mejora de la gestión administrativa en la municipalidad distrital de la Ramada, Cutervo, región Cajamarca.

De esta investigación se expuso la importancia de un modelo estratégico que se debe establecer para una mejor Gestión Administrativa en las municipalidades, de cómo una gestión puede plasmarse en el sentir de las personas pertenecientes a la jurisdicción, dándose de forma positiva o negativa, siendo esta última el caso de la gestión administrativa de la Municipalidad Distrital de la Ramada, Cutervo, Región Cajamarca. Es por ello que el aporte

de este estudio al trabajo de investigación presente es la similitud en la conclusión con nuestra realidad problema sobre la percepción actual de las gestiones municipales a nivel nacional, en la parte metodológica su aporte descriptivo es fundamental para plantear el problema, así como las técnicas de recolección de datos e instrumento y métodos de análisis utilizados.

1.3 Teorías relacionadas al tema

Gestión Administrativa

Como Bogard. (s.f) en su Blog Gestión Administrativa, sostiene que es un “acumulado de tareas mediante las cuales el directivo despliega sus actividades para llevar a cabo las fases del proceso administrativo que consiste en planificar, organizar, dirigir, coordinar y controlar” (p. 32).

La gestión administrativa en pocas palabras es la eficiencia de los recursos, que en muchos escenarios son escasos, para maximizarlos mediante el proceso administrativo y conseguir los objetivos deseados en pro del desarrollo de la empresa, entidad, órgano u otro, que tenga fines lucrativos o no.

Para Robbins y De cenzo. (2002), describe la Gestión Administrativa de la siguiente manera:

“[...] sistema que busca realizar las labores de manera eficiente y eficaz por medio de otras personas o de manera conjunta” (pag.5).

Las organizaciones están conformadas por un grupo humano interno y junto a ello, otros grupos de interés que en conjunto tienen en común, el resultado de las metas trazadas de la empresa, para beneficio de ambas partes, pero ello tiene un proceso el cual consiste para los autores en:

Planificar:

Para Robbins y De Cenzo (2002), comento que:

“[...] la concepción sobre los objetivos en la empresa, la organización para alcanzar las metas en general donde se alcance las propuestas perfiladas y el avance de una categoría puntualizada sobre los métodos, vinculando y controlando estas tareas” (p. 6).

La primera función de toda organización, pero sobre toda en una pública es de suma importancia, desde esta se conciben las estrategias que permitirán lograr los objetivos a favor de la comunidad donde tenga alcance esta organización, como es el caso de las municipalidades que tienen un plan operativo por año para mejorar su gestión.

Organizar:

Para Robbins y De Cenzo (2002), indicó lo siguiente:

“Consiste en designar las tareas que realizarán, como se harán, quienes se encontrarán a cargo de llevarlas a cabo, como estarán copiladas, quien rendirá cuentas a quien sobre las tareas y en qué situación se tomarán las decisiones del trabajo” (p.7).

Dirigir:

Para Robbins y De Cenzo (2002), mencionó que:

“Buscar siempre motivar a los colaboradores, guiarlos en sus labores, teniendo presente que la comunicación es la herramienta más eficaz para lograr resolver los conflictos que se presenten” (p.7).

Controlar:

Para Robbins y De Cenzo (2002), explicó que:

“Es el proceso de constante vigilancia del desempeño, cortejar si se están llegando a las metas y si es necesario eliminar los procesos que dificulten el logro de los objetivos” (p.7).

Para Bernal y Sierra (2008), menciona al proceso administrativo que “tiene su origen en la teoría de la Administración General de Henry Fayol y más tarde se consolida con el enfoque neoclásico-comprende el conocimiento, las herramientas y las técnicas del que hacer administrativo [...]” (p.40).

Este que hacer administrativo se clasifica para el autor en:

Planificar:

Para Bernal y Sierra (2008), dijo que:

“Proceso en el cual se establecen los objetivos de la entidad, se especifica los métodos de cómo se lograrán y se establecen los eventos que unificarán y sistematizarán las acciones

o tareas que se llevaran a cabo por parte de la organización” (p.49).

Organizar:

Para Bernal y Sierra (2008), expuso que:

Procedimiento que radica en consignar las tareas o labores que se solicitan ejecutar para alcanzar lo planificado, trazar puestos y definir tareas, generar la estructura de la organización, es decir quién va a rendir cuentas a quien, de las labores realizadas, instaurar procedimientos y estipular recursos. (p.49)

La organización es un punto clave en el proceso administrativo, este permite tener un escenario más claro sobre quienes, que tareas, cuántos recursos se necesitan para llevar a cabo el plan, sin una buena organización, este puede terminar en un fracaso rotundo.

Dirigir:

Para Bernal y Sierra (2008), argumento que:

Es el proceso que tiene correlación con el liderazgo y la motivación de los colaboradores y en conjunto con los equipos de trabajo de la empresa, la habilidad para una comunicación efectiva, el culmino de los conflictos, y la predisposición a los cambios, etc., con el fin de que la persona logre los objetivos planteados en el proceso de planificación por la empresa (p.49).

Controlar:

Para Bernal y Sierra (2008), dijo que:

Proceso que consiste en evaluar y retroalimentar, es decir, proveer a la organización de información que indica cómo es su desempeño y cuál es la dinámica del entorno en el que actúa, con el propósito de lograr sus objetivos de manera óptima. (p.49).

Para Amaru (2009), la Gestión Administrativa la considera como “[...] el procedimiento de tomar medidas con respecto a los objetivos de la empresa y el uso de sus recursos. Incluye cinco características importantes de decisiones, dicho de otra manera, funciones o procedimientos: planeación, organización, dirección y control” (p.6).

La Gestión Administrativa, busca por medio del proceso administrativo, lograr de manera efectiva y eficaz lograr los objetivos establecidos por la organización, teniendo en consideración la información en certidumbre como en incertidumbre. Es por ello que el proceso administrativo se dimensiona en cuatro y que para el autor Amaru son los siguientes:

Planificar:

Para Amaru (2009) mencionó que:

El proceso de planificación es la herramienta para administrar las relaciones con el futuro; es una aplicación específica del proceso de tomar decisiones. Las decisiones que buscan influir en el futuro o que se pondrán a poner en práctica en el son decisiones de planeación. (p. 170)

Organizar:

Para Amaru (2009) indicó que:

“Dividir el trabajo y designar las responsabilidades, así como atribuir la autoridad a las personas, se le denominada al proceso administrativo, organizar” (p.225).

Dirigir:

Para Amaru (2009) expuso que:

Consiste en “[...] aplicar la energía física, así como la intelectual e interpersonal para concretar las actividades designadas y generar productos, servicios e ideas que tenga planificado la compañía” (p.375).

La persona o grupo de esta, a mando de una organización tienen un rol dentro del plan, que es conducir el proceso de la manera más efectiva y eficiente, esto implica un desgaste muchas veces físico, otras mentales, pero todo enfocado a obtener los resultados previsto desde un inicio.

Controlar:

Para Amaru (2009) dijo que:

Procedimiento que promueve una búsqueda, tomando medidas que se ejecuten en base a los objetivos. Lo cual accede conservar a la empresa o

entidad vinculada hacia las metas establecidas. Una organización o sistema orientado hacia los objetivos. Ejecutando la cuarta función, el guía lo realiza como un modelo a prueba, controlando de manera constante la empresa de tal modo que pueda mantenerse en el camino, se extravié de algunos incidentes al llegar a su puesto. (p.376)

La Administración mencionado por Terry (s.f, citado por Luna, 2015), lo describió como “[...] un proceso muy específico, consiste en las actividades de la planear, organizar, ejecutar y de control llevadas a cabo para establecer y alcanzar los objetivos, el uso de seres humanos y otros recursos” (p.32).

La Gestión Administrativa es uno de los factores de logro de toda organización, yace en la manera de cómo se manejan las pequeñas riquezas para alcanzar los objetivos establecidos para su éxito.

Según el autor Luna define el proceso administrativo de la siguiente manera:

Planificar:

Para Terry (s.f.) indicó que:

La planeación representa el inicio y la base del proceso administrativo. Sin esta lo que realice la organización, dirección y control no tiene razón de ser, dado que funcionaría sin haber determinado los resultados que persigue todo organismo social y esto sería poner en peligro su futuro. (p.58)

Organizar:

Para Terry (s.f.) mencionó que.

Es el proceso donde se busca alcanzar lo que ya previamente se definió por medio de la primera función que es el proceso de planificar. Con ello se desea establecer un grupo de tareas para que posteriormente sean coordinados o sistematizados para que el conjunto de las mismas se plasme como una sola y así conseguir los propósitos comunes. (p.73)

Dirección:

Para Terry (s.f.) argumentó que.

Al gestionar de manera adecuada la administración, se llega a establecer efectivamente. En esta etapa del procedimiento, ciertos escritores principales lo asimilan o lo definen de igual forma como el ser líder, mandar, ordenar o ser parte de la culminación. Se puede destacar, en que el tercer proceso administrativo viene a ser parte esencial de la administración, esto se debe a que perpetra los pensamientos para que todo lo demás funcione eficazmente. (p.105).

Control:

Para Terry (s.f.) comentó que.

[...] la última etapa del proceso administrativo, el cual viene a apreciar lo que se hizo en el proceso de planificar, organizar, integrar y dirección. Para los expertos sobre el tema, el control es una etapa principal en la administración, dado que, aunque una organización cuente con planes efectivos, una estructura organizacional correcta y una dirección eficiente, el directivo no podrá confrontar cual es el escenario real de la empresa si no existe una unidad que coteje e informe si los hechos están cumpliendo con los objetivos. (p. 117)

Todo plan en marcha necesita ser constantemente monitoreado, para evitar posibles rupturas en el proceso, o en todo caso eliminar actividades de más, que prolongan el proceso, si bien controlar es lo último en el proceso administrativo, es el que está presente desde un inicio hasta el culmino de lo planificado.

1.4 Formulación del problema

Problema general

¿Con qué frecuencia se desarrolló correctamente la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de San Juan de Lurigancho, entre los años 2015 al 2018?

Problema específico

¿Con qué frecuencia se desarrolló correctamente la planificación de la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de San Juan de Lurigancho, entre los años 2015 al 2018?

¿Con qué frecuencia se desarrolló correctamente la organización de la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de San Juan de Lurigancho, entre los años 2015 al 2018?

¿Con qué frecuencia se desarrolló correctamente la dirección de la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de San Juan de Lurigancho, entre los años 2015 al 2018?

¿Con qué frecuencia se desarrolló correctamente el control de la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de San Juan de Lurigancho, entre los años 2015 al 2018?

1.5 Justificación del estudio

Justificación teórica

Este estudio de exploración se demostró a través de estudios teóricos de autores tales como Robbíns y De Cenzo (2002), Bogard (s.f.), Bernal y Sierra (2008) y entre otros autores que definen la significación básica de la gestión administrativa con sus respectivos procesos. Por consiguiente, es sustancial examinar las dificultades que se suscitan en la institución, de esa manera aportar con posibles soluciones para el progreso de la gestión local, logrando una gestión fortalecida y competente, ya que se trabaja en función de lograr el mayor beneficio de los recursos, lo cual genera mejoría y cambio positivo cuando se lleva a cabo de la mejor manera; es decir se puede apreciar de forma ordenada las funciones y trabajos de todas las áreas en la municipio del distrito de S.J.L, entre los años 2015 al 2018.

Justificación practica

El proyecto de investigación nació por percibir la falta de acciones activas por parte de la municipalidad, tanto de los funcionarios como de los servidores públicos, hacia los contribuyentes, con el único objetivo de mejorar los procesos administrativos y que se otorgue un buen servicio de vocación al ciudadano de manera transparente. De este modo, podemos descubrir cuáles son las debilidades; para luego otorgar propuestas que mejore la gestión administrativa para el bien común de su localidad. El trabajo buscó ser presentado, como posible implementación en la gestión de la municipalidad.

Justificación metodológica

Con respecto a la metodología de la actual investigación, el diseño que tuvo es no experimental, descriptivo, transversal, no correlacional basado en autores reconocidos como

Hernández, Fernández y Baptista, et. al (2013), entre otros para conseguir los objetivos de estudios, se sugiere el uso de herramientas como el cuestionario, para obtener un análisis numérico, se tomará de los datos que fueron recolectados y se utilizará la asistencia del paquete estadístico SPSS versión 24. Esto contribuye de manera eficiente en conseguir mejores resultados en las actividades municipales dirigida para el contribuyente del municipio de S.J.L.

Justificación social

La presente investigación se justificó en al ámbito social, esto debido a que el estudio de esta variable permitirá a la municipalidad tomar conciencia de poder otorgar un buen servicio y cumplimiento de deberes como entidad pública, realizando actividades con principios de normatividad y responsabilidad de manera que sume a mejorar el proceso administrativo del municipio del distrito de S.J.L, así como lo menciona la Asociación Chilena de Municipalidades, en su video público.

1.6 Hipótesis

Según Tamayo (2012) indico que una hipótesis debe contar con ciertas características: “Debe probarse, establecer una relación de hecho, los hechos que se relación son variables y debe de ser causa – efecto” (p.151).

Es por ello, que el trabajo de investigación no cuenta con hipótesis, porque no se encuentra la relación de causa - efecto, ya que solo estudia lo que sucede en el momento determinado, convirtiéndose en una investigación descriptiva de una sola variable.

1.7 Objetivos

Objetivo general

Analizar con qué frecuencia se desarrolló correctamente la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de San Juan de Lurigancho, entre los años 2015 al 2018.

Objetivos específicos

Determinar con qué frecuencia se desarrolló correctamente la planificación de la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de San Juan de Lurigancho, entre los años 2015 al 2018.

Determinar con qué frecuencia se desarrolló correctamente la organización de la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de San Juan de Lurigancho, entre los años 2015 al 2018.

Determinar con qué frecuencia se desarrolló correctamente la dirección de la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de San Juan de Lurigancho, entre los años 2015 al 2018.

Determinar con qué frecuencia se desarrolló correctamente el control de la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de San Juan de Lurigancho, entre los años 2015 al 2018.

II. Método

2.1 Diseño de la investigación

Hernández, Fernández, y Baptista (2014) señalaron que la “investigación no experimental son estudios que se realizan sin la manipulación deliberadamente las variables y en las que solo se observa los fenómenos en su ambiente natural para examinarlos y analizarlos” (p. 152).

El diseño de esta investigación fue no experimental, puesto a que se realiza el análisis de las anomalías, de cómo sucedieron estos acontecimientos en un argumento originario mediante la observación, así también, transversal, ya que se realiza en un periodo determinado.

2.2 Tipo de investigación

Según los autores mencionados líneas arriba, mencionaron lo siguiente: “los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades importantes de personas, grupos, comunidades o cualquier otro fenómeno que sea sometido a análisis” (p. 80).

Tabla 1:

Operacionalización de variable

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	“[...] proceso de conseguir que se hagan las cosas, con eficiencia y eficacia, a través de otras personas y junto con ellas.” Robbins y De Cenzo (2002, p. 5).	Emplearemos una mejora en la Gestión Administrativa, mediante sistemas de medición del cumplimiento de metas; se evaluará a través de la escala de Linkert.	Planificar	Planificación Estratégica	1,2,3	1. Totalmente en desacuerdo 2. En desacuerdo 3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4. De acuerdo 5. Totalmente de acuerdo
				Planificación de Actividades	4,5,6,7	
				Planificación de Cargos	8,9	
			Organizar	Organigrama	10,11,12,13,14	
				Manuales	15,16	
				Asignación de Recursos	17	
			Dirigir	Liderazgo	18,19,20,21,22	
				Motivación	23,24,25	
				Comunicación	26,27,28	
				Pre-Control	29	
Controlar	Supervisión	30,31				
	Post Control	32,33,34,35				

2.3 Población y muestra

Población

Respecto a la población Carrasco (2017), menciona que “es un conjunto de todos los elementos (unidades de análisis) pertenecen a un ámbito específico donde se desarrolla el trabajo de investigación” (p.237).

La investigación tuvo como población a los colaboradores subordinados del área de la Gerencia de Administración Tributaria de la Municipio del distrito de S.J.L los cuales son 160.

Muestra

Carrasco (2017), especificó que es:

Una parte o fragmento representativo de la población cuyas características esenciales son la de ser objetiva y reflejo fiel de ella, de tal manera que los resultados obtenidos en la muestra puedan generalizarse a todos los elementos que conforman dicha población. (p.237)

El tipo de muestreo que se utilizó para el presente trabajo de investigación es no probabilístico por conveniencia, ya que la información es extraída solo para algunos colaboradores que intervienen en la investigación.

Según Ochoa (2015), en su Blog Netquest manifestó que “consiste en seleccionar una muestra de la población por el hecho de que sea accesible. Es decir, los individuos empleados en la investigación se seleccionan por lo que están fácilmente disponibles, no porque hayan sido seleccionados mediante un criterio estadístico”.

Para el estudio de investigación se seleccionaron los colaboradores subordinados del área de la Gerencia de Administración Tributaria. Los cuáles fueron determinados mediante la fórmula que determina la muestra. A través de la fórmula para determinar la muestra conociendo la población.

Datos

$$1 - \alpha = 95\% \approx 0.95$$

$$P = 0.5$$

$$e = 0.1$$

$$N = 200$$

$$q = 0.5$$

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

$$n = \frac{200 \cdot 1.96^2 \cdot 0.5 \cdot 0.5}{0.1^2(200-1) + 1.96^2 \cdot 0.5 \cdot 0.5}$$

$$n = 65$$

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

Según Bernal (2010), argumentó sobre la recolección que “estos datos o información que va a recolectarse son el medio a través del cual se aprueba las hipótesis, se responden las preguntas de investigación y se logran los objetivos del estudio originado del problema de investigación” (p. 191).

La técnica que se utilizó para el presente trabajo de investigación fue la encuesta.

Encuesta:

Según el Centro de Investigaciones Sociológicas, con siglas CIS (2017), en su página web indicó que:

“La encuesta es una técnica de recogida de datos mediante la aplicación de un cuestionario a una muestra de individuos. A través de las encuestas se puede conocer a las opiniones, actitudes, comportamientos de los individuos”.

En este trabajo utilizamos de técnica la encuesta que fueron aplicadas a la muestra quienes son los colaboradores de la Municipalidad Distrital de San Juan de Lurigancho, de este modo obtener información de cómo se ha venido realizando la gestión administrativa en dicha municipalidad.

Cuestionario:

Para Sánchez y Reyes, “los cuestionarios son un documento o formato escrito de cuestiones o preguntas realizadas con los objetivos del estudio” (2015, p.164).

El cuestionario fue el instrumento de recolección de datos. El cuestionario constara de 35 preguntas, 9 de ellas de la Primera Dimensión, 8 de la Segunda Dimensión, 11 pertenecientes a la Tercera Dimensión y por último 7 de la Cuarta Dimensión, que están

dirigidas al área de la Gerencia de Administración Tributaria como se observa en el anexo A.

Validez

Bernal sostiene que: “La validez indica el grado con el que puede inferirse conclusiones a partir de los resultados obtenidos [...]” (2010, p. 247).

Así mismo, para la validez determinó que la información se precisa, el instrumento será validado por dos expertos del tema, un metodológico y otro práctico.

Tabla 2:

Jurado de Expertos

N°	Experto	Confiabilidad
Experto 1	Dr. Godofredo Illa Sihuincha	Aplicable
Experto 2	Dra. Lupe Esther Graus Cortez	Aplicable

Interpretación del Resultado de V Aiken

El V Aiken es el resultado de este instrumento sobre los 35 ítems elaborados para el cuestionario fueron aprobadas para llevar a cabo esta investigación como se observa en el anexo E.

Confiabilidad

“La confiabilidad de un cuestionario se refiere a las puntuaciones obtenidas por las mismas personas, cuando se le examina en distintas ocasiones con los mismos cuestionarios [...]”. Itson (s.f., p.15).

Tabla 3:

Resultados de los análisis de confiabilidad del instrumento sobre la variable Gestión Administrativa

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,745	35

Ante lo mencionado se aplicó el instrumento del coeficiente del alfa de Cronbach que nos dará el grado de confiabilidad, por el cual se obtuvo un resultado de $\alpha = (0,745)$. Por lo tanto, el instrumento que mide esta variable fue confiable.

2.5 Método de análisis de datos

Según Hernández, Fernández y Bapista (2014), indicaron que los saberes cuantitativos logran desplegar dudas y suposiciones anteriormente, en el proceso o luego cuando se recopilen y se examinen la información. Constantemente, aquellas tareas se utilizan, en primer lugar, con el fin de descubrir aquellas interrogantes más relevantes; para posteriormente, optimizarlas y tener una respuesta.

Los resultados que se obtienen del estudio se examinaron en el programa estadístico SPSS versión 24 donde se descargaran las respuestas de las encuestas para que de este modo se cumpla los objetivos y se describan las conclusiones.

2.6 Aspectos éticos

El actual proyecto en estudio ha tomado en consideración la ética.

Arias (2012). Cita: Sabiduría sin conocimiento es la decadencia del alma de Fomentáis; señala que es un punto muy importante de toda averiguación siendo el referente a los principios y virtudes, que tiene cada individuo. En relación a ello, nacen interrogatorios tales como: ¿la certeza de las consecuencias o una excelente mejoría en la vida de los seres humanos? ¿El científico o sabio logra ofrecer la felicidad de los hombres en el lugar de Rigor Metodológico? (p. 404).

En esta investigación, se apreció la ética, valoramos lo ya estipulado por los principios e informes que se sitúan, en referencia a las Reglas APA del presente estudio; asimismo se mantendrá en secreto los nombres de los participantes que fueron encuestados, de este modo completan el interrogatorio con total franqueza, obteniendo respuestas que se unan en una sola verdad.

Asimismo, este proyecto de investigación se filtró a través del programa “Turnitin” que es una plataforma que permite corregir, calificar y rastrear los trabajos para una mayor veracidad del desarrollo de la misma.

III. Resultados

Resultados Descriptivos

Tabla 4:

Frecuencia del correcto desarrollo de la dimensión: Planificación de la Gestión Administrativa en el Municipio del distrito de S.J.L entre los años 2015 – 2018.

Planificación					
		Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Válido	Nunca	14	21,5	21,5	21,5
	Casi nunca	9	13,8	13,8	35,4
	A veces	16	24,6	24,6	60,0
	Casi siempre	17	26,2	26,2	86,2
	Siempre	9	13,8	13,8	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores del Municipio del distrito de S.J.L

Interpretación: En la tabla N°4 se muestra la frecuencia con la que se desarrolla correctamente la planificación, obteniendo como resultados que un 26% de colaboradores opinan que “casi siempre” se desarrolla correctamente la planificación, un 14% siente que “siempre” y por el otro extremo un porcentaje igual de 14% opina que “casi nunca” se desarrolla correctamente la planificación en la gestión administrativa del Municipio del distrito de S.J.L.

Tabla 5:

Frecuencia del correcto desarrollo de la dimensión: Organización de la Gestión Administrativa en el Municipio del distrito de S.J.L entre los años 2015 – 2018.

Organización					
		Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Válido	Nunca	7	10,8	10,8	10,8
	Casi nunca	13	20,0	20,0	30,8
	A veces	13	20,0	20,0	50,8
	Casi siempre	20	30,8	30,8	81,5
	Siempre	12	18,5	18,5	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores del municipio del distrito de S.J.L

Interpretación: En la tabla N°5 se muestra la frecuencia con la que se desarrolla correctamente la organización, obteniendo como resultados que un 31% de colaboradores opinan que “casi siempre” se desarrolla correctamente la organización y del otro extremo un 11% siente que “nunca” se desarrolla correctamente la organización en la gestión administrativa del municipio del distrito de S.J.L.

Tabla 6:

Frecuencia del correcto desarrollo de la dimensión: Dirección de la Gestión Administrativa en la Municipalidad Distrital de San Juan de Lurigancho entre los años 2015 – 2018.

		Dirección			
		Frecuencia	%	% válido	% acumulado
Válido	Nunca	15	23,1	23,1	23,1
	Casi nunca	25	38,5	38,5	61,5
	Casi siempre	6	9,2	9,2	70,8
	Siempre	19	29,2	29,2	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores del municipio del distrito de S.J.L

Interpretación: En la tabla N°6 se muestra la frecuencia con la que se desarrolla correctamente la dirección, obteniendo como resultados que un 39% de colaboradores opinan que “casi nunca” se desarrolla correctamente la dirección y por el otro extremo un porcentaje con 9% siente que “casi siempre” se desarrolla correctamente la dirección en la gestión administrativa del municipio del distrito de S.J.L.

Tabla 7:

Frecuencia del correcto desarrollo de la dimensión: Control de la Gestión Administrativa en el municipio del distrito de S.J.L. entre los años 2015 - 2018.

		Control			
		N° colaborador es	%	% válido	% acumulado
Válido	Nunca	13	20,0	20,0	20,0
	Casi Nunca	22	33,8	33,8	53,8
	A Veces	11	16,9	16,9	70,8
	Siempre	19	29,2	29,2	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores del municipio del distrito de S.J.L

Interpretación: En la tabla N°7 se muestra la frecuencia con la que se desarrolla correctamente la dirección, obteniendo como resultados que un 34% de colaboradores opinan que “casi nunca” se desarrolla correctamente la dirección y por el otro extremo un porcentaje de 17% opina que “a veces” se desarrolla correctamente el control en la gestión administrativa del municipio del distrito de S.J.L.

Tabla 8:

Frecuencia del correcto desarrollo de la Gestión Administrativa en la Municipalidad Distrital de San Juan de Lurigancho entre los años 2015 - 2018.

		Gestión Administrativa			
		N°	%	% válido	% acumulado
		colaboradores			
Válido	Nunca	15	23,1	23,1	23,1
	Casi nunca	21	32,3	32,3	55,4
	A veces	4	6,2	6,2	61,5
	Casi siempre	6	9,2	9,2	70,8
	Siempre	19	29,2	29,2	100,0
	Total	65	100,0	100,0	

Fuente: Encuesta aplicada a los colaboradores del municipio del distrito de S.J.L

Interpretación: En la tabla N°8 se muestra la frecuencia con la que se desarrolla correctamente la gestión administrativa, obteniendo como resultados que un 33% de colaboradores opinan que “casi nunca” se desarrolla correctamente y por el otro extremo un porcentaje de 6% opina que “a veces” se desarrolla correctamente la gestión administrativa del municipio del distrito de S.J.L.

IV. Discusión

El proyecto en estudio se obtuvo con la intención de comprender como la gestión administrativa del municipio del distrito de S.J.L es percibida de manera precaria por los ciudadanos de a pie de su jurisdicción. El objetivo principal del proyecto de investigación fue determinar con qué frecuencia se desarrolló correctamente la gestión administrativa en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, entre los años 2015 al 2018, ya sea nunca, casi nunca, a veces, casi siempre y siempre como frecuencias de la variable en estudio, esta a su vez es dimensionada en cuatro procesos: planificar, organizar, dirigir y controlar, todas estas con sus indicadores respectivos de los cuales surgen el instrumento de recolección de datos, es decir; el cuestionario, que mide la frecuencia con la que se desarrolla correctamente sus dimensiones líneas arriba mencionadas de la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de San Juan de Lurigancho. Seguidamente, se expondrá los resultados en materia de estudio que fue dirigido a los colaboradores subordinados de la Gerencia de Administración Tributaria del municipio del distrito de S.J.L, las cuales serán contrastadas con los antecedentes y teóricos mencionados en el reciente proyecto de investigación.

En la tabla 8 se mostró las frecuencias con respecto al desarrollo correcto de la gestión administrativa donde 21 de los colaboradores que equivalen al 33% opinan que “casi nunca” se desenvuelve correctamente, 19 colaboradores que representa al 29% de la muestra, opinan que “siempre” se desarrolla correctamente, 15 colaboradores siendo este el 23%, consideran que “nunca” se desarrolla correctamente, 6 colaboradores equivalente al 9% y por ultimo 4 colaboradores que representan el 6% opinan que “casi siempre” y “a veces ” respectivamente, se desarrolla correctamente la gestión administrativa en la ya mencionada Municipalidad. Estos hallazgos se asemejan a los obtenidos por Gusman y Mera (2016), en su investigación “Propuesta de modelo estratégico para la mejora de la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de la Ramada, Cutervo, Región Cajamarca, 2016”.

Concluyendo que la gestión administrativa de carácter global es apreciada por los colaboradores como deficiente tomando como referencia sus dimensiones de liderazgo, política y planes, que en el trasfondo tiene gran similitud con nuestros indicadores como liderazgo, manuales y planificación estratégica, teniendo como resultado destacado de estos, una frecuencia porcentual del 33% que opinan que “casi nunca” se desarrolla correctamente la gestión administrativa que es similar a deficiente según lo obtenido por Gusman y Mero.

En la tabla 4 se revelaron las frecuencias con respecto al desarrollo correcto de la planificación en la gestión administrativa donde 17 de los colaboradores que equivalen al 26% opinan que “casi siempre” se desarrolla correctamente, 16 colaboradores que representa al 25% de la muestra, opinan que “a veces” se desarrolla correctamente, 14 colaboradores siendo este el 21%, consideran que “nunca” se desarrolla correctamente, 9 colaboradores equivalente al 14% y por último otro cantidad igual de 9 colaboradores que representan el 14% opinan que “casi nunca” y “siempre ” respectivamente, se desarrolla correctamente la planificación en la gestión administrativa de la ya mencionada Municipalidad. Estos hallazgos se asemejan a los obtenidos por Toral y Zeta (2016), en su artículo científico “Gestión Administrativa y la calidad de Servicio en el área Jurídica, social y administrativa de la Universidad Nacional de Loja”.

Concluyendo que la planificación influyó de forma significativa con respecto a la capacidad de respuesta, dando a mostrar que, si se mejora la planificación de la gestión administrativa, la calidad de servicio brindada por la Universidad Nacional de Loja, en el área judicial, social y administrativa tendrá una mayor capacidad de respuesta basado en la percepción de los estudiantes, docentes y administrativos que opinan que la planificación es eficiente y muy eficiente. Por otro lado, según los teóricos Bernal y Sierra (2008), mencionan que la planificación es un proceso mediante el cual se definen los objetivos y se fijan estrategias para alcanzarlas, integrando y coordinando las actividades. Podemos contrastar que los resultados obtenidos por el presente trabajo de investigación tienen gran similitud a lo mencionado por los autores, ya que los colaboradores del municipio del distrito de S.J.L en su gran mayoría opinan que “casi siempre” se desarrolla correctamente la planificación de la gestión administrativa.

En la tabla 5 se mostraron las frecuencias con respecto al desarrollo correcto de la organización en la gestión administrativa donde 20 de los colaboradores que equivalen al 31% opinan que “casi siempre” se desarrolla correctamente, 13 colaboradores que representa al 20% de la muestra, opinan que “a veces” se desarrolla correctamente, al igual que otros 13 colaboradores siendo este también el 20%, consideran que “casi nunca” se desarrolla correctamente, 12 colaboradores equivalente al 18% y por ultimo 7 colaboradores que representan el 11% opinan que “siempre” y “nunca” respectivamente, se desarrolla correctamente la organización en la gestión administrativa del municipio del distrito de S.J.L. Estos resultados obtenidos discuten a lo mencionado por Mamani (2017), en su

investigación “Gestión Administrativa y Cumplimiento del Plan de Incentivos Municipio Distrital de Potoni – Azángaro 2013 – 2015”.

Concluyendo que la organización por parte de los funcionarios de la Municipalidad Distrital de Potoni – Azangaro entre los años 2013 al 2015, no es buena, dando a mostrar que por un mal manejo de este importante proceso administrativo, que a su vez es parte de la gestión administrativa de recursos, una variable en su estudio, obtiene como resultado que el cumplimiento de metas no fue la esperada y como esta tiene una gran influencia en el cumplimiento del PI; con referencia al presente proyecto de investigación, la cual tiene relación con respecto al indicador “asignación de recursos”, esta se diferencia con el estudio de Mamani debido a que los hallazgos obtenidos demuestran que la frecuencia con la que se desarrolla correctamente la organización en la Municipalidad del Distrito de San Juan de Lurigancho es “casi siempre”, con un 31% del total de la muestra.

Por otro lado, lo mencionado por el teórico Luna (s.f), corrobora los resultados obtenidos tanto por Mamani, como los propios, ya que alude a la organización como una función que persigue obtener un fin y lograr los propósitos comunes, dando muestra que los resultados deficientes en el estudio de Mamani sobre la organización tiene analogía con lo mencionado por Luna, si no existe una buena organización, no se cumplen los objetivos, así mismo con los resultados propios podemos coincidir que la percepción de los colaboradores es buena respecto a la organización, ya que “casi siempre” se desarrolla correctamente dentro de la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de San Juan de Lurigancho.

En la tabla 6 se exponen las frecuencias con respecto al desarrollo correcto de la dirección en la gestión administrativa donde 25 de los colaboradores que equivalen al 38% opinan que “casi nunca” se desarrolla correctamente, 19 colaboradores que representa al 29% de la muestra, opinan que “siempre” se desarrolla correctamente, 15 colaboradores siendo este el 23%, consideran que “nunca” se desarrolla correctamente, 6 colaboradores equivalente al 9%, opinan que “casi siempre” se desarrolla correctamente la dirección en la gestión administrativa de la aludida Municipalidad. Estos hallazgos se asemejan a los obtenidos por Ñañez (2017), en su investigación “Gestión administrativa en las Municipalidades de Azángaro y Chocos – Lima, 2016”.

Con relación a la dimensión dirección, en el trabajo de investigación de Ñañez se afirma que existe diferencias significativas en la dirección entre la Municipalidad de

Azángaro y Chocos, en donde el 59.4% de sus encuestados opinan que el proceso administrativo de dirección es “regular”, a comparación de la Municipalidad de Chocos con un mayor porcentaje de un 71.9% que afirman del mismo que su nivel de dirección es “regular”, estos resultados obtenidos se confrontan a los propios obtenidos del presente proyecto de investigación, en el cual el mayor porcentaje de colaboradores que hacen a un 38% de la muestra considera que “casi nunca” se desarrolla correctamente la dirección en la gestión administrativa del municipio del distrito de S.J.L, resultados que podemos tomarlos como de referencia en un nivel “malo” visto desde el autor Ñañez. Así mismo los teóricos Robbins y Decenzo (2002), quienes afirman que dirigir es motivar y orientar a los colaboradores, siempre buscando la manera más eficaz de solucionar los conflictos, lo cual discute con los hallazgos obtenidos en la encuesta hacia los colaboradores, quienes en el indicador “Motivación”, la mayoría de sus respuestas con un 31% fueron que “nunca” están motivados para realizar sus funciones con el fin de lograr las metas, esto debido a que en ciertas áreas como la de recaudación, establecen metas por mes y para llegar a estas, muchas veces se le obliga al trabajador a quedarse feriados sin que se les pague como la ley indica o en oportunidades se trabaja horas de más y no se consideran para su respectivo pago.

En la tabla 7 se expusieron las frecuencias con respecto al desarrollo correcto del control en la gestión administrativa donde 22 de los colaboradores que equivalen al 34% opinan que “casi nunca” se desarrolla correctamente, 19 colaboradores que representa al 29% de la muestra, opinan que “siempre” se desarrolla correctamente, 13 colaboradores siendo este el 20%, consideran que “nunca” se desarrolla correctamente, por último 11 colaboradores que representan el 17% opinan que “a veces” se desarrolla correctamente el control en la gestión administrativa de la Municipalidad en estudio. Estos resultados tienen relación con lo mencionado por el teórico Amaru (2009) quien indica que el controlar es un proceso que admite conservar a la empresa o a un sistema orientado a objetivos, y una forma de monitorear para que la organización marche correctamente, podemos corroborar que lo indicado por el autor discrepa con los resultados obtenidos ya que la frecuencia con la que se desarrolla correctamente el control de la gestión administrativa del municipio del distrito de S.J.L es “casi nunca”, con un 34% de la muestra de los colaboradores.

V. Conclusiones

Respecto al objetivo general se analizó la frecuencia con la que se desarrolló correctamente la Gestión Administrativa en la Municipalidad Distrital de San Juan de Lurigancho, concluyendo que entre los años 2015 al 2018, esta municipalidad “casi nunca” la desarrollo correctamente, dando respuesta al porque los contribuyentes del distrito de San Juan de Lurigancho tienen una precaria percepción hacia la gestión de su jurisdicción, lo cual conlleva a no cumplir con el fin principal de esta, que es el desarrollo socioeconómico y cultural del distrito.

Con relación al primer objetivo específico se determinó que la frecuencia con la que se desarrolló correctamente la planificación, proceso de la gestión administrativa, en la Municipalidad Distrital de San Juan de Lurigancho es “casi siempre”, denotando que las áreas encargadas de la planificación en todas sus modalidades, viene trabajando correctamente entre los años 2015 al 2018, y que la planificación de estrategias establecidas, así como las actividades y cargos, vienen siendo acertadas en su gran mayoría.

Se determinó sobre el segundo objetivo específico que la frecuencia con la que se desarrolló correctamente la organización de la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital con mayor número poblacional de lima es “casi siempre”, revelando que la organización de la municipalidad es aceptable y del mismo modo que la planificación se viene trabajando correctamente entre los años 2015 al 2018, a pesar de ello podemos concluir que el tema de los manuales y organigramas de la entidad es precario.

Respecto al tercer objetivo específico se determinó que la frecuencia con la que se desarrolló correctamente el proceso de dirección de la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de San Juan de Lurigancho entre los años 2015 al 2018 fue “casi nunca”, esto demuestra que el colaborador desempeña su trabajo desmotivado, que el liderazgo solo está presente cuando se habla de alcanzar metas económicas, lo que genera que el trabajador y/o colaborador trabaje solo por cumplir, sin dar un 100% de él, esto trae malos tratos en la gestión por parte de muchos trabajadores hacia contribuyentes y viceversa.

Por último, sobre el cuarto objetivo específico se determinó que la frecuencia con la que se desarrolló correctamente el proceso de control de la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de San Juan de Lurigancho entre los años 2015 al 2018 fue “casi nunca”, puntos como el pre - control, supervisión y post - control se viene trabajando de manera ineficiente y este descontrol es el mayor problema que tiene la gestión administrativa

de la municipalidad, un desconocimiento sobre en que se utiliza el dinero recaudado y la ausencia de actividades sociales y culturales, generan un malestar entendible en la población del distrito.

VI. Recomendaciones

Con respecto a la conclusión general, se recomendó a los altos funcionarios mejorar aspectos que promuevan el compromiso con los ciudadanos del distrito, implementando proyectos y programas económicos, sociales y culturales en general donde participen las comunidades activamente, otorgándoles el derecho de conocer en que se invierten los recursos de la municipalidad logrando una gestión más transparente y abierta, en busca de un cambio justificado en el contribuyente con respecto a la gestión administrativa del municipio del distrito de S.J.L.

Se recomendó para el primer objetivo específico la reestructuración de las estrategias que promueven la gestión administrativa, cuyas tienen como objetivo alcanzar las metas establecidas por el MEF, así como el presupuesto por resultado, todo ello plasmado en un plan de acción idóneo con una mayor participación de los jefes de área en las actividades y que estos mismos reciban capacitaciones en temas de innovación dejando atrás, las típicas estrategias administrativas.

Para cumplir con el segundo objetivo específico se aconsejó a los funcionarios y sobre todo en especial al área de RR.HH, respecto a la organización evaluar a los colaboradores de la Municipalidad con ayuda de un coach experto en el manejo de la productividad que les permita mejorar y aclarar sus habilidades cognitivas como blandas, logrando con esto asignarlo a las actividades idóneas donde ellos se puedan desenvolverse y mejorar su productividad laboral, con el fin de obtener institución más comprometida y organizada. Asimismo, se sugiere replantear o ajustar el organigrama de manera que responda conforme a las necesidades de la Municipalidad y que estas sean visibles y accesibles en plataformas de fácil acceso.

En cuanto al tercer objetivo específico se recomendó mejorar los lazos de empatía con los colaboradores con talleres en temas de trabajo en equipo y liderazgo con el fin de motivarlos y se sientan apreciados. Por otro lado, se sugiere llevar a cabo campañas que fomenten la cultura tributaria de los contribuyentes. Del mismo modo, mejorar la comunicación interna entre las áreas involucradas y los colaboradores, con el fin de agilizar y dar prontas respuestas a los trámites administrativos.

Por último, para dar cumplimiento al cuarto objetivo específico se aconsejó buscar nuevos canales para difundir la información que llega del MEF; realizar reuniones mensuales para analizar la situación de la gestiona municipal y su retroalimentación. Asimismo, todo

gasto administrativo sea documentado y visualizado en el portal de la página del Municipio para todos los ciudadanos, con el propósito de minimizar la inflación de precios en los proyectos, obteniendo con todo esto un mayor control de la gestión administrativa del municipio del distrito de S.J.L.

VII. Referencias Bibliográficas

- Amaru, A. (2009). *Fundamentos de la Administración Teoría general y Proceso Administrativo*. (1ra ed.). México: Pearson Educación.
- Arias, F. (2012). *Lecturas para el curso de metodología de la investigación*. (2da ed.). México: Trillas.
- Asociación Chilena de Municipalidades. [AChM]. (8 de setiembre, 2016). El Alcalde y el Concejo Municipal – AchM. [archivo de video]. Recuperado de <https://www.youtube.com/watch?v=RZyrUcU4oNo>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación*. (3ra ed.). Colombia: Person Educación
- Bernal, C. y Sierra, H. (2008). *Proceso administrativo para las organizaciones del siglo XXI*. (1ra ed.). México: Pearson Prentice Hall.
- Bogard, M. (s.f.). Gestión Administrativa. [Blog]. Recuperado de http://gestionadministrativauiuta.blogspot.com/2009/02/gestion-administrativa-y-empresarial_4939.html
- Botelho, L. y Lauxen, V. (2014). A importância da organização administrativa na gestão pública municipal: um estudo de caso. Recuperado de: <http://www.revistas2.uepg.br/index.php/conexao/article/viewFile/6954/4298>
- Carrasco, S. (2017). *Metodología de la Investigación científica*. (Décimo Tercera reimpresión) Perú: Editorial San Marcos.
- Centro de Investigaciones Sociológicas, (2017). ¿Qué es una encuesta? Recuperado de: http://www.cis.es/cis/opencms/ES/1_encuestas/ComoSeHacen/quesunaencuesta.html
- Chapter 2 ROLE AND FUNCTIONS OF PUBLIC. Recuperado de: http://old.nvf.cz/archiv/versprava/analysis/chapter_ii.htm
- Defensoría del Pueblo Perú. [Defensoría del Pueblo Perú]. (27 de Marzo, 2017). Fiscalización municipal – Comparte tus derechos. [archivo de video]. Recuperado de <https://www.youtube.com/watch?v=SMmhjNiLseM>
- Gusman, A. y Mera, H. (2016). *Propuesta de modelo estratégico para la mejora de la Gestión Administrativa en la Municipalidad distrital de la Ramada, Cutervo, Región Cajamarca, 2016*. (Tesis de Magister). Universidad Cesar Vallejo, Chiclayo, Perú.

- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, L. (2014). *Metodología de la investigación*. (6ta ed.). México: Mc Graw – Hill.
- Itson, (s.f). Metodología de la investigación, unidad de competencia II Técnicas e Instrumentos. Recuperado de: http://brd.unid.edu.mx/recursos/Taller%20de%20Creatividad%20Publicitaria/TC03/lecturas%20PDF/05_lectura_Tecnicas_e_Instrumentos.pdf
- Luna, A. (2015). *Proceso Administrativo*. (2da ed.). México: Grupo Editorial Patria.
- Macero, B. (5 de Diciembre, 2007). Modelos Administrativos. [Blog]. Recuperado de <http://modelosadministrativos-unesr.blogspot.com/>
- Mamani, E. (2017). *Gestión Administrativa de los Recursos y Cumplimiento del Plan de Incentivos Municipales del Distrito de Potoni-Azángaro: periodo 2013-2017*. (Tesis de Licenciatura). Universidad José Carlos Mariátegui, Moquegua, Perú.
- Munch, L. (2014). *Administración: Gestión organizacional, enfoque y proceso administrativo*. (2da ed.). México: Editorial Mexicana.
- Ñañez, O. (2017). *Gestión Administrativa en las Municipalidades de Azángaro y Chocos – Lima, 2016*. (Tesis de Magister). Universidad Cesar Vallejo, Lima, Perú.
- Ochoa, C. (29 de Mayo, 2015). Muestreo no probabilístico: muestreo por conveniencia. [Blog]. Recuperado de: <https://www.netquest.com/blog/es/blog/es/muestreo-por-conveniencia>
- Robbins, S. y De Cenzo, D. (2002). *Fundamentos de la administración conceptos esenciales y aplicaciones*. (3ra ed.). México: Pearson Prentice Hall.
- Rumbo Económico. [Rumbo Económico Perú]. (18 de Diciembre, 2013). ¿Cuáles son los principales problemas que poseen las municipalidades en el Perú? [archivo de video]. Recuperado de <https://www.youtube.com/watch?v=ubnHdcEQX08>
- Sánchez, H. y Reyes, C. (2015). *Metodología y Diseño de la Investigación Científica*. (5ta.) Perú: Businnes Support Anethsrl
- Tamayo, M. (2012). *El proceso de la investigación científica*. México D. F: México: Limusa. Recuperado de

https://books.google.com.cu/books?id=BhymmEqkkJwC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false

- Tejeda, A. (2014). *Gestión Administrativa y su mejora en la Municipalidad Distrital de Bellavista Callao*. (Informe de investigación). Recuperado de <http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/UNAC/1117/48.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Toral, R.y Zeta, A. (2016). Gestión administrativa y calidad del servicio en el área jurídica, social y administrativa, de la Universidad Nacional de Loja. *Sur Academi*, 1(6), 77-89. Recuperado de file:///C:/Users/pc/Downloads/268-909-1-PB%20(2).pdf
- Torres, E. (2013). *Modelo de Gestión Administrativa de la Municipalidad del Corpus, Departamento de Choluteca, Honduras*. (Tesis de Magister). Universidad Autónoma de Honduras, Tegucigalpa, Honduras.
- USMP. [Usmp Virtual]. (20 de Setiembre, 2015). Módulo T4 gestión municipal gobiernos locales en el proceso de la descentralización. [archivo de video]. Recuperado de <https://www.youtube.com/watch?v=w33ZyDGrGOU>
- Valle, V. (2011). *Propuesta para el mejoramiento de la Gestión Administrativa del municipio de Texiguat, el Paraíso*. (Tesis de Magister). Universidad Nacional Autónoma de Honduras.

ANEXOS

Anexo A: Instrumento

**CUESTIONARIO SOBRE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN JUAN DE LURIGANCHO**

Datos:
 Condición: Nombrado () Contratado ()
 Sexo: M () F ()
 Edad:

Fecha: / /

La presente encuesta forma parte de nuestro proyecto de investigación cuyo objetivo es determinar la relacional que existe entre el programa de incentivos y la gestión administrativa en la municipalidad de san juan de Lurigancho

A continuación, encontrarán proposiciones con aspectos relacionados con las características del ambiente de trabajo que usted frecuente. Cada una de ellas tiene cinco opciones para responder de acuerdo a lo que describa mejor usted perciba. Lea cuidadosamente cada proposición y marque con un aspa (x) solo una alternativa la que mejor refleje su punto de vista. Conteste todas las proposiciones. La información que proporcionara es importante y es de carácter anónimo y confidencial. Le agradezco anticipadamente.

1	NUNCA
2	CASI NUNCA
3	A VECES
4	CASI SIEMPRE
5	SIEMPRE

N°	ITEMS	ESCALA				
		1	2	3	4	5
1	¿Se emplean las estrategias convenientes para alcanzar las metas?					
2	¿Las estrategias establecidas promueven la gestión administrativa correctamente?					
3	¿Se utiliza las estrategias pertinentes para la ejecución de acciones?					
4	¿La gestión, planifica y organiza las actividades con el personal?					
5	¿Los responsables supervisan las actividades programadas por la institución?					
6	¿Los directivos demuestran capacidad innovadora a futuro?					
7	¿Se fomenta el compartir de las actividades con actitud positiva?					
8	¿La asignación de cargos se da de manera apropiada?					
9	¿Se distribuye los cargos con efectividad acorde a los objetivos?					
10	¿Cree que el diseño organizacional mejora la gestión administrativa de la institución?					
11	¿Cree que se tome en cuenta en la organización las habilidades especiales que posee cada individuo al momento de asignar a cada actividad?					

12	¿Considera que se divide de manera justa, las tareas de cada grupo de empleados en la institución?					
13	¿El organigrama responde a las actividades necesarias de la institución?					
14	¿El organigrama se tiene en un lugar visible de la organización?					
15	¿El Mof es distribuido en toda la institución?					
16	¿Crees que los manuales contribuyen al desempeño oportuno de sus funciones como colaboradores?					
17	¿Los recursos se asignan en coherencia acorde a los objetivos planteados?					
18	¿Los directivos muestran empatía frente al personal de rangos menores?					
19	¿Los directivos emplean los medios convenientes para alcanzar las metas de mano con los colaboradores?					
20	¿Las responsabilidades que tiene responden al grado de autoridad que posee?					
21	¿Cree que el Liderazgo influye en los objetivos trazados por la Municipalidad?					
22	¿Existe Liderazgo por los funcionarios para el cumplimiento de objetivos?					
23	¿Para desempeñarse requiere de una motivación de la empresa?					
24	¿Están motivados los trabajadores para realizar sus funciones con el objetivo de lograr las metas?					
25	¿Motiva la Municipalidad con su gestión a su jurisdicción para contribuir con el cumplimiento de pagos tributarios?					
26	¿La comunicación que se utiliza entre las áreas involucradas es clara y entendible para todos?					
27	¿La comunicación entre los funcionarios y colaboradores es la más apropiada?					
28	¿La comunicación interna permite desarrollar su trabajo con alta eficiencia?					
29	¿La información que llega del MEF es difundida de manera eficiente entre los colaboradores para mejorar la gestión administrativa?					
30	¿Se coordina con todas las áreas responsables del cumplimiento de meta?					
31	¿Se realiza un seguimiento de las acciones que requieren para el cumplimiento de las metas?					
32	¿Se realiza una retroalimentación de las acciones para cumplimiento de las metas?					
33	¿Cree que el presupuesto asignado por el MEF es utilizado por los funcionarios de manera correcta y eficiente?					
34	¿Se manifiesta a los contribuyentes de lo logrado por las metas?					
35	¿Se difunde los logros obtenidos a su jurisdicción?					

Anexo B: Validación de instrumentos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la Gestión Administrativa

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		M	D	A	M	M	D	A	M	M	D	A	M	
	DIMENSIÓN 1: Planificar													
1	¿Se emplean las estrategias convenientes para alcanzar las metas?				✓				✓				✓	
2	¿Las estrategias establecidas promueven la gestión administrativa correctamente?				✓				✓				✓	
3	¿Se utiliza las estrategias pertinentes para la ejecución de acciones?				✓				✓				✓	
4	¿La gestión, planifica y organiza las actividades con el personal?				✓				✓				✓	
5	¿Los responsables supervisan las actividades programadas por la institución?				✓				✓				✓	
6	¿Los directivos demuestran capacidad innovadora a futuro?				✓				✓				✓	
7	¿Se fomenta el compartir de las actividades con actitud positiva?				✓				✓				✓	
8	¿La asignación de cargos se da de manera apropiada?				✓				✓				✓	
9	¿Se distribuye los cargos con efectividad acorde a los objetivos?				✓				✓				✓	
	DIMENSIÓN 2: Organizar													
10	¿Cree que el diseño organizacional mejora la gestión administrativa de la institución?				✓				✓				✓	
11	¿Cree que se tome en cuenta en la organización las habilidades especiales que posee cada individuo al momento de asignar a cada actividad?				✓				✓				✓	
12	¿Considera que se divide de manera justa, las tareas de cada grupo de empleados en la institución?				✓				✓				✓	



13	¿El organigrama responde a las actividades necesarias de la institución?				✓				✓		✓	
14	¿El organigrama se tiene en un lugar visible de la organización?				✓				✓		✓	
15	¿El Mof es distribuido en toda la institución?				✓				✓		✓	
16	¿Crees que los manuales contribuyen al desempeño oportuno de sus funciones como colaboradores?				✓				✓		✓	
17	¿Los recursos se asignan en coherencia acorde a los objetivos planteados?				✓				✓		✓	
DIMENSIÓN 3: Dirigir												
18	¿Los directivos muestran empatía frente al personal de rangos menores?				✓				✓		✓	
19	¿Los directivos emplean los medios convenientes para alcanzar las metas de mano con los colaboradores?				✓				✓		✓	
20	¿Las responsabilidades que tiene responden al grado de autoridad que posee?				✓				✓		✓	
21	¿Cree que el Liderazgo influye en los objetivos trazados por la Municipalidad?				✓				✓		✓	
22	¿Existe Liderazgo por los funcionarios para el cumplimiento de objetivos?				✓				✓		✓	
23	¿Para desempeñarse requiere de una motivación de la empresa?				✓				✓		✓	
24	¿Están motivados los trabajadores para realizar sus funciones con el objetivo de lograr las metas?				✓				✓		✓	
25	¿Motiva la Municipalidad con su gestión a su jurisdicción para contribuir con el cumplimiento de pagos tributarios?				✓				✓		✓	
26	¿La comunicación que se utiliza entre las áreas involucradas es clara y entendible para todos?				✓				✓		✓	
27	¿La comunicación entre los funcionarios y colaboradores es la más apropiada?				✓				✓		✓	
28	¿La comunicación interna permite desarrollar su trabajo con alta eficiencia?				✓				✓		✓	



Certificado de validez de contenido del instrumento que mide la Gestión Administrativa

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹			Relevancia ²			Claridad ³			Sugerencias
		M D	D A	A A	M D	D A	A A	M D	D A	A A	
DIMENSIÓN 1: Planificar											
1	¿Se emplean las estrategias convenientes para alcanzar las metas?		X			X				X	
2	¿Las estrategias establecidas promueven la gestión administrativa correctamente?			X		X				X	
3	¿Se utiliza las estrategias pertinentes para la ejecución de acciones?			X		X				X	
4	¿La gestión, planifica y organiza las actividades con el personal?		X			X				X	
5	¿Los responsables supervisan las actividades programadas por la institución?		X			X				X	
6	¿Los directivos demuestran capacidad innovadora a futuro?			X		X				X	
7	¿Se fomenta el compartir de las actividades con actitud positiva?		X			X				X	
8	¿La asignación de cargos se da de manera apropiada?			X		X				X	
9	¿Se distribuye los cargos con efectividad acorde a los objetivos?		X			X				X	
DIMENSIÓN 2: Organizar											
10	¿Cree que el diseño organizacional mejora la gestión administrativa de la institución?			X		X				X	
11	¿Cree que se tome en cuenta en la organización las habilidades especiales que posee cada individuo al momento de asignar a cada actividad?			X		X				X	
12	¿Considera que se divide de manera justa, las tareas de cada grupo de empleados en la institución?		X			X				X	



13	¿El organigrama responde a las actividades necesarias de la institución?			X				X			X
14	¿El organigrama se tiene en un lugar visible de la organización?			X				X			X
15	¿El Mof es distribuido en toda la institución?			X				X			X
16	¿Crees que los manuales contribuyen al desempeño oportuno de sus funciones como colaboradores?			X		X					X
17	¿Los recursos se asignan en coherencia acorde a los objetivos planteados?			X		X					X
DIMENSIÓN 3: Dirigir											
18	¿Los directivos muestran empatía frente al personal de rangos menores?			X				X			X
19	¿Los directivos emplean los medios convenientes para alcanzar las metas de mano con los colaboradores?			X				X			X
20	¿Las responsabilidades que tiene responden al grado de autoridad que posee?			X		X					X
21	¿Cree que el Liderazgo influye en los objetivos trazados por la Municipalidad?			X				X			X
22	¿Existe Liderazgo por los funcionarios para el cumplimiento de objetivos?			X				X			X
23	¿Para desempeñarse requiere de una motivación de la empresa?			X				X			X
24	¿Están motivados los trabajadores para realizar sus funciones con el objetivo de lograr las metas?			X		X					X
25	¿Motiva la Municipalidad con su gestión a su jurisdicción para contribuir con el cumplimiento de pagos tributarios?			X				X			X
26	¿La comunicación que se utiliza entre las áreas involucradas es clara y entendible para todos?			X				X			X
27	¿La comunicación entre los funcionarios y colaboradores es la más apropiada?			X				X			X
28	¿La comunicación interna permite desarrollar su trabajo con alta eficiencia?			X				X			X

Anexo C: Matriz de consistencia

Tabla 9

Matriz de consistencia

TÍTULO: LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN JUAN DE LURIGANCHO 2017				
PROBLEMA DE LA INVESTIGACION	OBJETIVO DEL ESTUDIO	VARIABLE E INDICADORES		ESCALA DE VALORES
PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	Variable 1: Gestión Administrativa		
		Dimensión V1	Indicadores V1	Ítems
¿Con que frecuencia se desarrolló correctamente la gestión administrativa en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, entre los años 2015 al 2018?	Analizar con qué frecuencia se desarrolló correctamente la gestión administrativa en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, entre los años 2015 al 2018.	Planificar	Planificación estratégica	1, 2, 3
			Planificación de Actividades	4, 5, 6,7
			Planificación de Cargos	8, 9
¿Con que frecuencia se desarrolló correctamente la planificación de la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de San Juan de Lurigancho, entre los años 2015 al 2018?	Determinar con qué frecuencia se desarrolló correctamente la planificación de la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de San Juan de Lurigancho, entre los años 2015 al 2018.	Manuales	15, 16	

TD=1
ED=2
NAD=3
DA=4
TA=5

¿Con que frecuencia se desarrolló correctamente la organización de la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de San Juan de Lurigancho, entre los años 2015 al 2018?	Determinar con qué frecuencia se desarrolló correctamente la organización de la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de San Juan de Lurigancho, entre los años 2015 al 2018.	Dirigir	Liderazgo	18, 19, 20, 21, 22
¿Con que frecuencia se desarrolló correctamente la dirección de la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de San Juan de Lurigancho, entre los años 2015 al 2018?	Determinar con qué frecuencia se desarrolló correctamente la dirección de la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de San Juan de Lurigancho, entre los años 2015 al 2018.		Motivación	23, 24, 25
			Comunicación	26, 27, 28
¿Con que frecuencia se desarrolló correctamente el control de la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de San Juan de Lurigancho, entre los años 2015 al 2018?	Determinar con qué frecuencia se desarrolló correctamente el control de la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de San Juan de Lurigancho, entre los años 2015 al 2018.	Controlar	Pre Control	29
			Supervisión	30, 31
METODO Y DISEÑO	POBLACIÓN Y MUESTRA	ESTADÍSTICA	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	
TIPO: Investigación básica	Población: El presente trabajo de investigación tiene como población a los trabajadores de Municipalidad Distrital de San Juan de Lurigancho del área de la Gerencia de Administración	Para el análisis de estudio se utilizó el software estadístico SPSS	Variable 1: Gestión Administrativa, su ficha técnica fue la que se expone a continuación: Técnica : La encuesta Instrumento: Cuestionario Nombre : CUESTIONARIO SOBRE LA GESTION	

No experimental: Transversal.	Tributaria que son en total 200.	versión 4.0. para	ADMINISTRATIVA EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL
ENFOQUE:	Muestra: El tipo de muestreo utilizado	medir la	DE SJL 2017
Cuantitativo	para nuestro trabajo de investigación	fiabilidad de las	Asesor : Mg. Suasnabar Ugarte Alfredo
	es no probabilístico por conveniencia.	preguntas se	Año : 2018
	Según la fórmula para poder	utilizará el Alfa	Extensión : Consta de 35 ítems
	determinar la muestra, la técnica e	de Cronbach	Significación: El Cuestionario de Gestión Administrativa
	instrumentos serán aplicados a 65		contiene cuatro dimensiones, cada dimensión consta de tres
	colaboradores para lograr los objetivos		indicadores
	establecidos.		Puntuación : La escala de medición del cuestionario es de tipo
			Likert, las respuestas que los estudiantes pueden entregar ante
			cada afirmación son las siguientes: totalmente desacuerdo (1),
			En desacuerdo (2), Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3), De
			acuerdo (4) y Totalmente acuerdo (5).
			Duración : 20 minutos.
			Aplicación : A los subordinados del área involucrada con la
			gestión administrativa: La Gerencia de Administración
			Tributaria.
			Administración: Una sola vez en un determinado momento.

Anexo D: Tabla de especificaciones

Tabla 10

Tabla de especificaciones

VARIABLE	DIMENSIÓN	%	ITEM	INDICADOR	PREGUNTA
GESTION ADMINISTRATIVA	PLANIFICAR	25.71%	3	Planificación estratégica	¿Se emplean las estrategias convenientes para alcanzar las metas?
					¿Las estrategias establecidas promueven la gestión administrativa correctamente?
					¿Se utiliza las estrategias pertinentes para la ejecución de acciones?
			4	Planificación de Actividades	¿La gestión, planifica y organiza las actividades con el personal?
					¿Los responsables supervisan las actividades programadas por la institución?
					¿Los directivos demuestran capacidad innovadora a futuro?
	2	Planificación de Cargos	¿Se fomenta el compartir de las actividades con actitud positiva?		
			¿La asignación de cargos se da de manera apropiada?		
	ORGANIZAR	22.86%	5	Organigrama	¿Se distribuye los cargos con efectividad acorde a los objetivos?
					¿Cree que el diseño organizacional mejora la gestión administrativa de la institución?
					¿Cree que se tome en cuenta en la organización las habilidades especiales que posee cada individuo al momento de asignar a cada actividad?
			2	Manuales	¿Considera que se divide de manera justa, las tareas de cada grupo de empleados en la institución?
					¿El organigrama responde a las actividades necesarias de la institución?
	1	Asignación de Recursos	¿El organigrama se tiene en un lugar visible de la organización?		
31.43%	5	Liderazgo	¿El Mof es distribuido en toda la institución?		
			¿Crees que los manuales contribuyen al desempeño oportuno de sus funciones como colaboradores?		
			¿Los recursos se asignan en coherencia acorde a los objetivos planteados?		
			¿Los directivos muestran empatía frente al personal de rangos menores?		
					¿Los directivos emplean los medios convenientes para alcanzar las metas de mano con los colaboradores?
					¿Las responsabilidades que tiene responden al grado de autoridad que posee?
					¿Cree que el Liderazgo influye en los objetivos trazados por la Municipalidad?

DIRIGIR		3	Motivación	¿Existe Liderazgo por los funcionarios para el cumplimiento de objetivos?
				¿Para desempeñarse requiere de una motivación de la empresa?
				¿Están motivados los trabajadores para realizar sus funciones con el objetivo de lograr las metas?
				¿Motiva la Municipalidad con su gestión a su jurisdicción para contribuir con el cumplimiento de pagos tributarios?
				¿La comunicación que se utiliza entre las áreas involucradas es clara y entendible para todos?
				¿La comunicación entre los funcionarios y colaboradores es la más apropiada?
CONTROLAR	20%	4	Post Control	¿La comunicación interna permite desarrollar su trabajo con alta eficiencia?
				¿La información que llega del MEF es difundida de manera eficiente entre los colaboradores para mejorar la gestión administrativa?
				¿Se coordina con todas las áreas responsables del cumplimiento de meta?
				¿Se realiza un seguimiento de las acciones que requieren para el cumplimiento de las metas?
				¿Se realiza una retroalimentación de las acciones para cumplimiento de las metas?
				¿Cree que el presupuesto asignado por el MEF es utilizado por los funcionarios de manera correcta y eficiente?
				¿Se manifiesta a los contribuyentes de lo logrado por las metas?
				¿Se difunde los logros obtenidos a su jurisdicción?
Total	100%	35		

Anexo E: Detalle de confiabilidad de los ítems del instrumento

		<i>J1</i>	<i>J2</i>	<i>Media</i>	<i>DE</i>	<i>V Aiken</i>	<i>Interpretación de la V</i>
ITEM 1	<i>Pertinencia</i>	4	3	3.5	0.71	0.83	Valido
	<i>Relevancia</i>	4	3	3.5	0.71	0.83	Valido
	<i>Claridad</i>	3	4	3.5	0.71	0.83	Valido
ITEM 2	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Relevancia</i>	4	3	3.5	0.71	0.83	Valido
	<i>Claridad</i>	3	4	3.5	0.71	0.83	Valido
ITEM 3	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Relevancia</i>	4	3	3.5	0.71	0.83	Valido
	<i>Claridad</i>	3	4	3.5	0.71	0.83	Valido
ITEM 4	<i>Pertinencia</i>	4	3	3.5	0.71	0.83	Valido
	<i>Relevancia</i>	4	3	3.5	0.71	0.83	Valido
	<i>Claridad</i>	3	4	3.5	0.71	0.83	Valido
ITEM 5	<i>Pertinencia</i>	4	3	3.5	0.71	0.83	Valido
	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	3	4	3.5	0.71	0.83	Valido
ITEM 6	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	3	4	3.5	0.71	0.83	Valido
ITEM 7	<i>Pertinencia</i>	4	3	3.5	0.71	0.83	Valido
	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	3	4	3.5	0.71	0.83	Valido
ITEM 8	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	3	4	3.5	0.71	0.83	Valido
ITEM 9	<i>Pertinencia</i>	4	3	3.5	0.71	0.83	Valido
	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	3	4	3.5	0.71	0.83	Valido
ITEM 10	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	3	4	3.5	0.71	0.83	Valido
ITEM 11	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Relevancia</i>	4	3	3.5	0.71	0.83	Valido
	<i>Claridad</i>	3	4	3.5	0.71	0.83	Valido
ITEM 12	<i>Pertinencia</i>	4	3	3.5	0.71	0.83	Valido
	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	3	4	3.5	0.71	0.83	Valido
ITEM 13	<i>Pertinencia</i>	4	3	3.5	0.71	0.83	Valido
	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	3	4	3.5	0.71	0.83	Valido
ITEM 14	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido

	<i>Claridad</i>	3	4	3.5	0.71	0.83	Valido
ITEM 15	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	3	4	3.5	0.71	0.83	Valido
ITEM 16	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Relevancia</i>	4	3	3.5	0.71	0.83	Valido
	<i>Claridad</i>	3	4	3.5	0.71	0.83	Valido
ITEM 17	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Relevancia</i>	4	3	3.5	0.71	0.83	Valido
	<i>Claridad</i>	3	4	3.5	0.71	0.83	Valido
ITEM 18	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	3	4	3.5	0.71	0.83	Valido
ITEM 19	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	3	4	3.5	0.71	0.83	Valido
ITEM 20	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Relevancia</i>	4	3	3.5	0.71	0.83	Valido
	<i>Claridad</i>	3	4	3.5	0.71	0.83	Valido
ITEM 21	<i>Pertinencia</i>	4	3	3.5	0.71	0.83	Valido
	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	3	4	3.5	0.71	0.83	Valido
ITEM 22	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	3	4	3.5	0.71	0.83	Valido
ITEM 23	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	3	4	3.5	0.71	0.83	Valido
ITEM 24	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Relevancia</i>	4	3	3.5	0.71	0.83	Valido
	<i>Claridad</i>	3	4	3.5	0.71	0.83	Valido
ITEM 25	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	3	4	3.5	0.71	0.83	Valido
ITEM 26	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	3	4	3.5	0.71	0.83	Valido
ITEM 27	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	3	4	3.5	0.71	0.83	Valido
ITEM 28	<i>Pertinencia</i>	4	3	3.5	0.71	0.83	Valido
	<i>Relevancia</i>	4	3	3.5	0.71	0.83	Valido
	<i>Claridad</i>	3	4	3.5	0.71	0.83	Valido
ITEM 29	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido

	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	3	4	3.5	0.71	0.83	Valido
ITEM 30	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Relevancia</i>	4	3	3.5	0.71	0.83	Valido
	<i>Claridad</i>	3	4	3.5	0.71	0.83	Valido
ITEM 31	<i>Pertinencia</i>	4	3	3.5	0.71	0.83	Valido
	<i>Relevancia</i>	4	3	3.5	0.71	0.83	Valido
	<i>Claridad</i>	3	4	3.5	0.71	0.83	Valido
ITEM 32	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Relevancia</i>	4	3	3.5	0.71	0.83	Valido
	<i>Claridad</i>	3	4	3.5	0.71	0.83	Valido
ITEM 33	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	3	4	3.5	0.71	0.83	Valido
ITEM 34	<i>Pertinencia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Relevancia</i>	4	3	3.5	0.71	0.83	Valido
	<i>Claridad</i>	3	4	3.5	0.71	0.83	Valido
ITEM 35	<i>Pertinencia</i>	4	3	3.5	0.71	0.83	Valido
	<i>Relevancia</i>	4	4	4	0.00	1.00	Valido
	<i>Claridad</i>	3	4	3.5	0.71	0.83	Valido

Anexo F: Base de datos de la variable

DATOS GESTION ADMINISTRATIVA.sav [Conjunto_de_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Visible: 44 de 44 variables

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22
1	1	2	5	4	3	1	5	2	3	4	1	2	5	4	3	4	2	1	2	5	4	2
2	3	4	3	2	2	4	3	2	2	4	3	2	2	4	3	2	2	4	3	2	2	4
3	4	1	1	5	1	1	1	5	1	1	1	5	1	3	2	5	1	2	1	5	1	3
4	2	2	5	4	2	2	5	4	2	2	5	4	2	2	5	4	2	3	5	4	2	2
5	2	2	2	1	3	2	2	1	3	2	2	1	3	2	2	1	3	2	5	1	3	2
6	1	5	1	4	5	5	1	4	5	5	1	4	5	5	1	4	5	5	1	4	5	4
7	3	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	5
8	4	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3
9	1	1	2	5	5	1	2	5	5	1	2	5	5	1	2	5	5	1	2	5	5	1
10	1	3	3	1	1	3	5	1	1	3	5	1	1	3	5	1	1	3	5	1	1	3
11	4	2	5	4	3	1	5	2	3	4	1	2	5	4	3	4	2	1	2	5	4	2
12	3	4	3	2	2	4	3	2	2	4	3	2	2	4	3	2	2	4	3	2	2	4
13	2	1	1	5	1	1	1	5	1	1	1	5	1	3	2	5	1	2	1	5	1	5
14	2	2	5	4	2	2	5	4	2	2	5	4	2	2	5	4	2	3	5	4	2	2
15	3	2	2	1	3	2	2	1	3	2	2	1	3	2	2	1	3	2	5	1	3	2
16	4	5	1	4	5	5	1	4	5	5	1	4	5	5	1	4	5	5	1	4	5	5
17	1	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	5
18	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3
19	2	1	2	5	5	1	2	5	5	1	2	5	5	1	2	5	5	1	2	5	5	1
20	2	3	5	1	1	3	5	1	1	3	5	1	1	3	5	1	1	3	5	1	1	3
21	1	2	5	4	3	1	5	2	3	4	1	2	5	4	3	4	2	1	2	5	4	2
22	1	4	3	2	2	4	3	2	2	4	3	2	2	4	3	2	2	4	3	2	2	4
23	3	1	1	5	1	1	1	5	1	1	1	5	1	3	2	5	1	2	1	5	1	5
24	4	2	5	4	2	2	5	4	2	2	5	4	2	2	5	4	2	3	5	4	2	2
25	3	2	2	1	3	2	2	1	3	2	2	1	3	2	2	1	3	2	5	1	3	2
26	4	5	1	4	5	5	1	4	5	5	1	4	5	5	1	4	5	5	1	4	5	5
27	2	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	5
28	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3
29	2	1	2	5	5	1	2	5	5	1	2	5	5	1	2	5	5	1	2	5	5	1
30	1	3	5	1	1	3	5	1	1	3	5	1	1	3	5	1	1	3	5	1	1	3
31	3	2	5	4	3	1	5	2	3	4	1	2	5	4	3	4	2	1	2	5	4	2
32	3	4	3	2	2	4	3	2	2	4	3	2	2	4	3	2	2	4	3	2	2	4
33	3	1	1	5	1	1	1	5	1	1	1	5	1	3	2	5	1	2	1	5	1	5
34	4	2	5	4	2	2	5	4	2	2	5	4	2	2	5	4	2	3	5	4	2	2
35	1	2	2	1	3	2	2	1	3	2	2	1	3	2	2	1	3	2	5	1	3	2
36	1	5	1	4	5	5	1	4	5	5	1	4	5	5	1	4	5	5	1	4	5	5
37	4	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	5	2	5

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ON

06:48 p.m. 26/11/2018

Anexo G: Autorización de la entidad donde se realizó la investigación

Carta de Autorización

Lima, 04 de Diciembre del 2018

Señor (a):

Directora General:

Milagros Miranda Jara

Universidad Cesar Vallejo – Filial Lima Este

De mi especial consideración:

Por intermedio del presente nos dirigimos a su despacho con la finalidad de comunicarle que la Municipalidad de San Juan de Lurigancho donde prestan servicios ha aceptado el permiso a los Señores **Karina Alicia Burga Medina** y **Julio Cesar Romero Quispe** con DNI: **70023374** y **45784378**, respectivamente, para que puedan desarrollar el trabajo de investigación de tesis titulada “Gestión Administrativa en la Municipalidad Distrital de San Juan de Lurigancho, entre los años 2015 al 2018”.

Sin otro particular me despido de usted y aprovecho la oportunidad para expresarle mi especial consideración.


MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE
SAN JUAN DE LURIGANCHO

CARLOS AUGUSTO SANDOVAL GÓMEZ
Carlos Augusto Sandoval Gómez
Sub Gerente de Registro y Orientación Tributaria


Anexo H: Detalle de fiabilidad

	Estadísticas de total de elemento			
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
¿Se emplean las estrategias convenientes para alcanzar las metas?	99,42	258,215	-,069	,751
¿Las estrategias establecidas promueven la gestión administrativa correctamente?	99,09	239,085	,371	,732
¿Se utiliza las estrategias pertinentes para la ejecución de acciones?	98,98	259,484	-,099	,757
¿La gestión, planifica y organiza las actividades con el personal?	98,46	228,159	,583	,720
¿Los responsables supervisan las actividades programadas por la institución?	99,28	238,047	,417	,730
¿Los directivos demuestran capacidad innovadora a futuro?	99,20	239,288	,337	,734
¿Se fomenta el compartir de las actividades con actitud positiva?	98,92	261,166	-,132	,759
¿La asignación de cargos se da de manera apropiada?	98,68	228,160	,565	,720
¿Se distribuye los cargos con efectividad acorde a los objetivos?	99,28	238,047	,417	,730
¿Cree que el diseño organizacional mejora la gestión administrativa de la institución?	98,88	239,266	,359	,733
¿Cree que se tome en cuenta en la organización las habilidades especiales que posee cada individuo al momento de asignar a cada actividad?	99,35	260,670	-,124	,758

¿Considera que se divide de manera justa, las tareas de cada grupo de empleados en la institución?	98,68	228,160	,565	,720
¿El organigrama responde a las actividades necesarias de la institución?	99,06	238,746	,334	,734
¿El organigrama se tiene en un lugar visible de la organización?	98,66	245,165	,266	,738
¿El Mof es distribuido en toda la institución?	99,03	263,437	-,198	,758
¿Crees que los manuales contribuyen al desempeño oportuno de sus funciones como colaboradores?	98,46	228,159	,583	,720
¿Los recursos se asignan en coherencia acorde a los objetivos planteados?	99,38	237,990	,417	,730
¿Los directivos muestran empatía frente al personal de rangos menores?	98,98	238,703	,388	,732
¿Los directivos emplean los medios convenientes para alcanzar las metas de mano con los colaboradores?	98,92	277,760	-,452	,775
¿Las responsabilidades que tiene responden al grado de autoridad que posee?	98,35	228,451	,544	,721
¿Cree que el Liderazgo influye en los objetivos trazados por la Municipalidad?	99,17	238,299	,385	,732
¿Existe Liderazgo por los funcionarios para el cumplimiento de objetivos?	98,77	250,212	,117	,745
¿Para desempeñarse requiere de una motivación de la empresa?	99,03	263,437	-,198	,758
¿Están motivados los trabajadores para realizar sus funciones con el objetivo de lograr las metas?	98,78	228,453	,515	,722

¿Motiva la Municipalidad con su gestión a su jurisdicción para contribuir con el cumplimiento de pagos tributarios?	99,17	238,299	,385	,732
¿La comunicación que se utiliza entre las áreas involucradas es clara y entendible para todos?	99,03	263,437	-,198	,758
¿La comunicación entre los funcionarios y colaboradores es la más apropiada?	98,46	228,159	,583	,720
¿La comunicación interna permite desarrollar su trabajo con alta eficiencia?	99,38	237,990	,417	,730
¿La información que llega del MEF es difundida de manera eficiente entre los colaboradores para mejorar la gestión administrativa?	98,98	238,703	,388	,732
¿Se coordina con todas las áreas responsables del cumplimiento de meta?	98,92	277,760	-,452	,775
¿Se realiza un seguimiento de las acciones que requieren para el cumplimiento de las metas?	98,35	228,451	,544	,721
¿Se realiza una retroalimentación de las acciones para cumplimiento de las metas?	99,17	238,299	,385	,732
¿Cree que el presupuesto asignado por el MEF es utilizado por los funcionarios de manera correcta y eficiente?	98,66	251,852	,071	,748
¿Se manifiesta a los contribuyentes de lo logrado por las metas?	99,03	263,437	-,198	,758
¿Se difunde los logros obtenidos a su jurisdicción?	98,77	228,337	,563	,720

Anexo I: Acta de aprobación de originalidad de tesis

 UCV UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02
		Versión : 10
		Fecha : 10-06-2019
		Página : 1 de 1

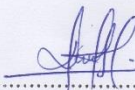
Yo, Diana Huamani Cajaleón, docente de la Facultad Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo Lima Este, revisora de la tesis titulada

" Gestión Administrativa en la Municipalidad
Distrital de San Juan de Lungarcho, entre
los años 2015 al 2018 "

del (de la) estudiante ROXANA QUISPE JULIO CESAR
 constato que la investigación tiene un índice de similitud de 30.0% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lugar y fecha LIMA - 21 de Diciembre del 2019



Firma

Diana Huamani Cajaleón

DNI: 43648948

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------



ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD
DE TESIS

Código : F06-PP-PR-02.02
Versión : 10
Fecha : 10-06-2019
Página : 1 de 1

Yo, Diana Huamani Cajaleón, docente de la Facultad Ciencias Empresariales y Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo Lima Este, revisora de la tesis titulada

" Gestión Administrativa en la Municipalidad Distrital
de San Juan de Llangancho, entre los años
2015 al 2018 "

del (de la) estudiante BURGA MEDINA KARINA AUCIA,
constato que la investigación tiene un índice de similitud de 30.% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lugar y fecha..... LIMA - 21 de Diciembre del 2019

Firma

Diana Huamani Cajaleón

DNI: 43648948

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

Anexo J: Pantallazo de la prueba de similitud

The screenshot displays a Turnitin similarity report in a web browser. The browser's address bar shows the URL: `ev.turnitin.com/app/carta/es/?u=1073607301&lang=es&o=1237936715&s=1`. The page title is "feedback studio" and the document title is "Gestión Administrativa en la Municipalidad Distrital de San Juan De Lurigancho, entre los años 2015 al 2018".

The main content area shows the thesis title and author information:

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACION
Gestión Administrativa en la Municipalidad Distrital de San Juan De Lurigancho, entre los años 2015 al 2018
TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE ADMINISTRACION
AUTOR:
Karina Alicia Buga Medina
Julio Cesar Romero Quispe
ASESOR:
Mg. Alfredo Susaibar Ugarte
LINEA DE INVESTIGACIÓN:
Gestión de organizaciones
Lima Perú
2018

A circular stamp from the "UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO" is visible, with the text "DIRECCION DE ESCUELA DE ADMINISTRACION PARA-ESTE" and a signature.

The right sidebar, titled "Resumen de coincidencias", shows a similarity score of **30 %**. Below this, it lists six sources of similarity:

Rank	Source	Percentage
1	Entregado a Universidad... Trabajo del estudiante	18 %
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	4 %
3	repositorio.ujcm.edu.pe Fuente de Internet	1 %
4	Entregado a Facultad L... Trabajo del estudiante	1 %
5	Entregado a Universida... Trabajo del estudiante	1 %
6	Entregado a Universida...	1 %

The footer of the report includes: "Página: 1 de 42", "Número de palabras: 9657", "Text-only Report", "Turnitin Classic", "High Resolution", and "Activada".

Anexo K: Autorización de publicación de tesis

 <p>UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO</p>	<p>AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL UCV</p>	<p>Código : F08-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1</p>
---	---	---

Yo Jesús César Romero Olguín, identificado con DNI No. 45784378,
egresado de la Escuela Profesional de Administración de la
Universidad César Vallejo, autorizo (X) , No autorizo () la divulgación y
comunicación pública de mi trabajo de investigación, titulado
"Gestión Administrativa en la Municipalidad Distrital de San Juan de Lurigancho,
entre los años 2015 al 2018."; en el Repositorio Institucional de la UCV
(<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822,
Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....


FIRMA

DNI: 45784378

FECHA: 05 de Diciembre del 2018.

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------



**AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE
TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL
UCV**

Código : F08-PP-PR-02 02
Versión : 09
Fecha : 23-03-2018
Página : 1 de 1

Yo Karina Alicia Burga Medina....., identificado con DNI N° 70023374.....
egresado de la Escuela Profesional de Administración..... de la
Universidad César Vallejo, autorizo , No autorizo () la divulgación y
comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado
"Gestión Administrativa en la Municipalidad Distrital de San Juan de Lurigancho
entre los años 2015 al 2018"; en el Repositorio Institucional de la UCV
(<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822,
Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

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

Burga
FIRMA

DNI: 70023374.....

FECHA: 05 de Diciembre del 2018.

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Representante de la Dirección / Vicerrectorado de Investigación y Calidad	Aprobó	Rectorado
---------	----------------------------	--------	---	--------	-----------

Anexo L: Autorización de la versión final del trabajo de investigación



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

HUAMANI CAJALEÓN DIANA

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

ROMERO QUISE JULIO CESAR

INFORME TITULADO:

GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA MUNICIPALIDAD DISTRICTAL DE

SAN JUAN DE URLEGANCHO, ENTRE LOS AÑOS 2015 al 2018.

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

SUSTENTADO EN FECHA: 05 / 12 / 18

NOTA O MENCIÓN: 15



LIMITE DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN



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

HUAMANI CAJALEÓN DIANA

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

BURGA MEDINA KARINA ALICIA

INFORME TÍTULADO:

GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA MUNICIPALIDAD DISTRICTAL DE

SAN JUAN DE LURIGANCHO, ENTRE LOS AÑOS 2015-2018

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

SUSTENTADO EN FECHA: 5 de Diciembre del 2018

NOTA O MENCIÓN: 15



[Handwritten Signature]

LIBRANTE DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN

Gráficos

FIGURA 1: Dimensión Planificación

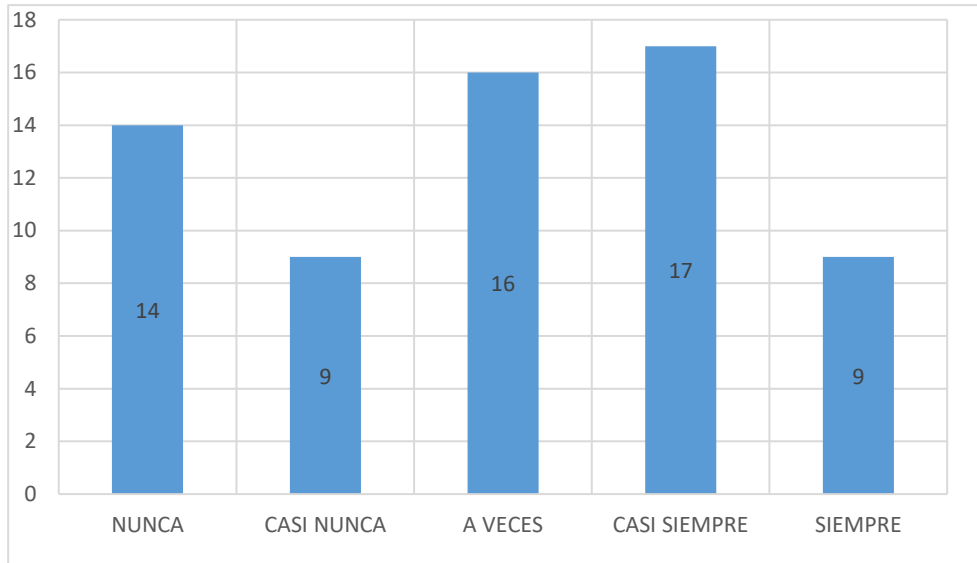


Figura 1: Frecuencia del correcto desarrollo de la dimensión: Planificación de la Gestión Administrativa en la Municipalidad Distrital de San Juan de Lurigancho entre los años 2015 – 2018

FIGURA 2: Dimensión Organización

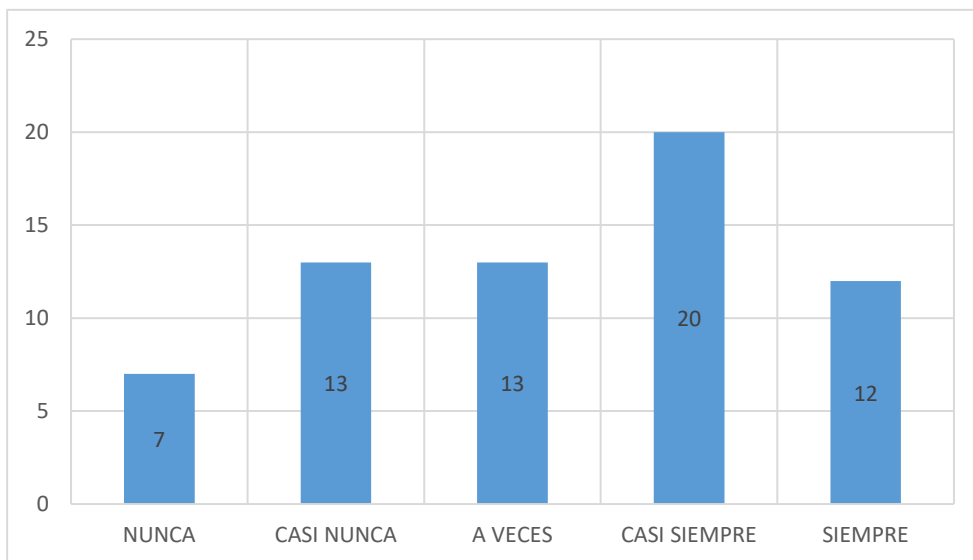


Figura 2: Frecuencia del correcto desarrollo de la dimensión: Organización de la Gestión Administrativa en la Municipalidad Distrital de San Juan de Lurigancho entre los años 2015 – 2018.

FIGURA 3: Dimensión Dirección

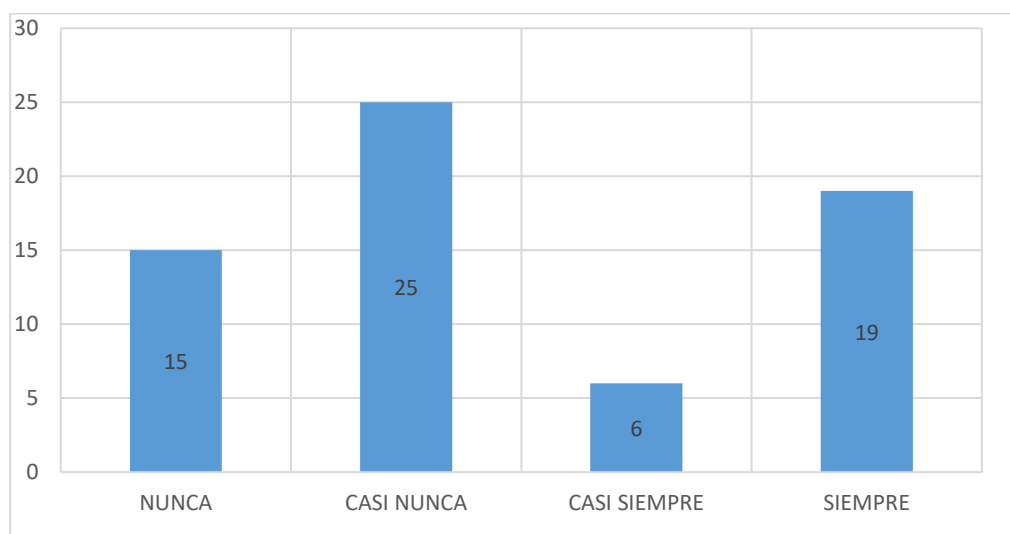


Figura 3: Frecuencia del correcto desarrollo de la dimensión: Dirección de la Gestión Administrativa en la Municipalidad Distrital de San Juan de Lurigancho entre los años 2015 - 2018.

FIGURA 4: Dimensión Control

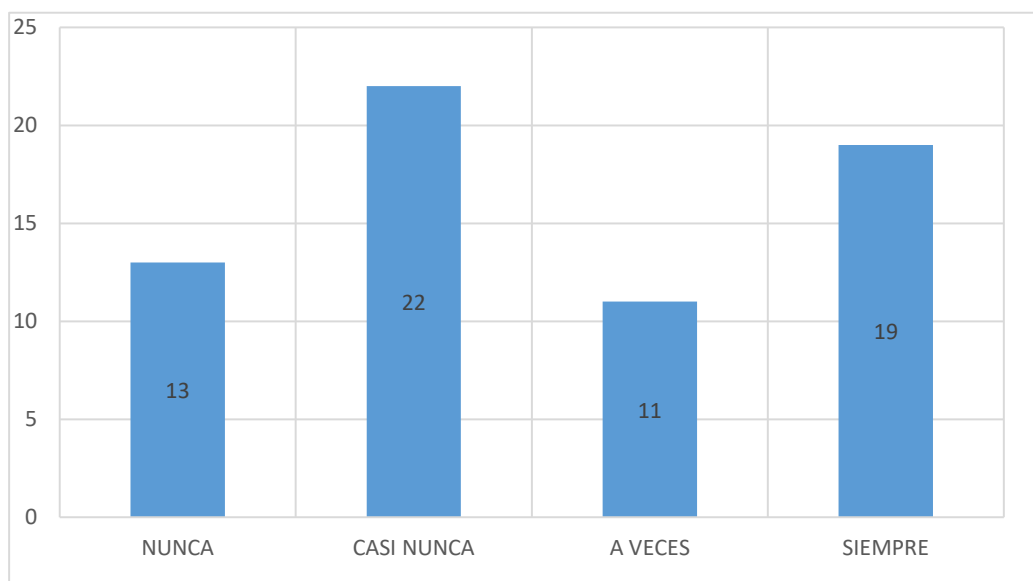


Figura 4: Frecuencia del correcto desarrollo de la dimensión: Control de la Gestión Administrativa en la Municipalidad Distrital de San Juan de Lurigancho entre los años 2015 - 2018.

FIGURA 5: Variable Gestión Administrativa

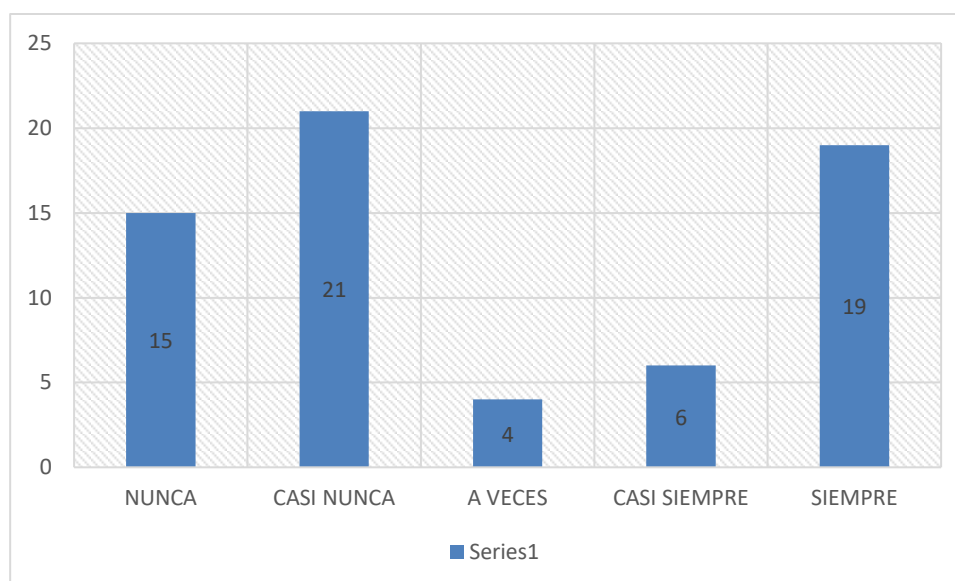


Figura 5: Frecuencia del correcto desarrollo de la Gestión Administrativa en la Municipalidad Distrital de San Juan de Lurigancho entre los años 2015 - 2018.