



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Gestión administrativa en la Municipalidad de Lima Metropolitana.

Propuesta de un modelo burocrático, 2019

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Br. Angelo David Torres Nima (ORCID: 0000-0002-0860-5640)

ASESOR:

Dr. Noel Alcas Zapata (ORCID: 0000-0001-9308-4319)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

Lima – Perú

2020

Dedicatoria

A nuestro Dios, quien iluminó mi camino de dicha y gratitud, brindándome la fuerza y fortaleza para seguir adelante y no desmayar ante las adversidades que me tocó superar.

A mis padres, esposa, hijos, familiares y amistades que, con su apoyo constante, me brindaron el respaldo para seguir por este sendero y consagrar una de las etapas más importantes de mi vida profesional.

Agradecimiento

Al culminar el presente trabajo de investigación, me tomo estas líneas para transmitir mi agradecimiento especial al Dr. Noel Alcas Zapata, Dr. Adolfo Donayre Sarolli, por dedicarme su tiempo y valiosos conocimientos para obtener la presente tesis.

Página del jurado

Declaratoria de Autenticidad

Declaración de autoría

Declaración de Autoría

Yo, Angelo David Torres Nima, estudiante de la Escuela de Posgrado, Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Norte; declaro el trabajo académico titulado “Gestión Administrativa en la Municipalidad de Lima Metropolitana. Propuesta de un modelo Burocrático, 2019” presentada, en 64 folios para la obtención del grado académico de Maestro en Gestión Pública, es de mi autoría. De conformidad con la Resolución de Vicerrectorado Académico N° 00011-2016-UCV-VA. Lima, 31 de marzo de 2016.

Por tanto, declaro lo siguiente:

He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.

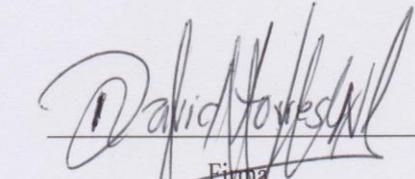
No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.

Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.

Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.

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

Lima, 13 enero del 2020


Firma
Angelo David Torres Nima
DNI: 10508239

Presentación

Señor presidente

Señores miembros del jurado

Presento la Tesis titulada: Gestión Administrativa en la Municipalidad de Lima Metropolitana. Propuesta de un modelo Burocrático, 2019, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para optar el grado académico de Maestro en Gestión Pública.

Esperamos que nuestros modestos aportes contribuyan con algo en la solución de la problemática de la gestión pública en especial en los aspectos relacionados con problemática de la gestión municipal y la gestión por resultados en la municipalidad de Independencia.

La información se ha estructurado en siete capítulos teniendo en cuenta el esquema de investigación sugerido por la universidad. En el primer capítulo se expone la introducción, la misma que contiene la realidad problemática, los trabajos previos, las teorías relacionadas al tema, la formulación del problema, la justificación del estudio, las hipótesis y los objetivos de investigación. Asimismo, en el segundo capítulo se presenta el método, en donde se abordan aspectos como: el diseño de investigación, las variables y su Operacionalización, población y muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad, los métodos de análisis de datos y los aspectos éticos. Los capítulos III, IV, V, VI, y VII contienen respectivamente: los resultados, discusión, conclusiones, recomendaciones y referencias

El autor

Índice

	Pág
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Índice de tablas	viii
Índice de figuras	ix
Resumen	x
Abstract	xi
I. Introducción	1
II. Método	17
2.1 Tipo y de estudio	17
2.2 Variables, Operacionalización	18
2.3 Población, muestra y muestreo	19
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.	20
2.5 Procedimiento	22
2.6 Métodos de análisis de datos	22
2.7 Aspectos éticos	22
III. Resultados	23
IV. Discusión	32
V. Conclusiones	35
VI. Recomendaciones	37
VII Propuesta	38
Referencias	42
Anexos	47
Matriz de consistencia	48
Instrumentos	50
Base de datos de la prueba piloto	52
Base de datos de la muestra	53
Certificados de validez de contenido	57

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1: El proceso evolucionativo y sus desempeños distinguidos según cada autor neoclásico	9
Tabla 2: El proceso evolucionativo y sus desempeños distinguidos según cada autor Clásico	9
Tabla 3: Operacionalización de la variable Gestión Administrativa	18
Tabla 4: Niveles de la gestión administrativa, según áreas de trabajo	23
Tabla 5: Niveles de la planificación, según áreas de trabajo	24
Tabla 6: Niveles de la organización, según áreas de trabajo	25
Tabla 7: Niveles de la dirección, según áreas de trabajo	26
Tabla 8: Niveles del control, según áreas de trabajo	27
Tabla 9: Resultados de los rangos promedio de la gestión administrativa	28
Tabla 10: Estadístico de prueba H de Kruskal-Wallis sobre la gestión administrativa	28
Tabla 11: Rangos promedio de las dimensiones de la gestión administrativa	30
Tabla 12: Estadístico de prueba H de Kruskal-Wallis de las dimensiones de la gestión administrativa	31

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1. Diseño de la Investigación	17
Figura 2. Niveles de la gestión Administrativa, según áreas de trabajo	23
Figura 3. Niveles de la planificación, según áreas de trabajo	24
Figura 4. Niveles de la organización, según áreas de trabajo	25
Figura 5. Niveles de la dirección, según áreas de trabajo	26
Figura 6. Niveles del control, según áreas de trabajo	27
Figura 7. Organigrama de la Municipalidad de Lima Metropolitana	39
Figura 8. Modelo de la Gestión Administrativa de la Municipalidad de Lima Metropolitana	39

Resumen

En la presente investigación, denominada Gestión administrativa en la Municipalidad de Lima Metropolitana. Propuesta de un modelo burocrático, 2019 se tuvo como objetivo general Determinar cómo es la gestión Administrativa en la Municipalidad de Lima metropolitana, 2019.

El tipo de enfoque de la investigación fue cuantitativo, posee un tipo de estudio básico mediante un diseño descriptivo comparativo, transversal no experimental. La población estuvo conformada por 50 personas, siendo la muestra del 100% la cual estuvo conformada por personal técnico y administrativo y/o especialistas administrativos de la Municipalidad de Lima Metropolitana. Se generaron instrumentos los cuales fueron validados a través del juicio de expertos, para generar a confiabilidad se procedió a la aplicación del instrumento en una muestra aplicada a 20 personas, obteniendo un Alfa de Cronbach = 0.883.

Las principales conclusiones a las que se arribaron luego de la presentación de resultados fueron que existe una irregular gestión administrativa en la Municipalidad de Lima metropolitana, 2019.

Palabras clave: Gestión administrativa, Burocracia, dirección, planificación, organización, control.

Abstract

In this investigation, called Administrative Management in the Municipality of Lima Metropolitan. Proposal for a bureaucratic model, 2019 had as a general objective to determine what Administrative Management is like in the Municipality of metropolitan Lima, 2019.

The type of research approach was quantitative; it has a basic type of study through a descriptive, non-experimental descriptive, cross-sectional design. The population was made up of 50 people, being the 100% sample which was made up of technical and administrative personnel and / or administrative specialists from the Municipality of Metropolitan Lima. Instruments were generated which were validated through expert judgment, to generate reliability, the instrument was applied in a sample applied to 20 people, obtaining a Cronbach's alpha = 0.883.

The main conclusions reached after the presentation of results were that there is an irregular administrative management in the Municipality of metropolitan Lima, 2019.

Keywords: Administrative, bureaucratic management, management, planning, organization, control, work environment.

I. Introducción

En el tiempo, la dirección administrativa burocrática clásica ha sido aplicada en los diversos gobiernos y ayuntamientos locales de los países europeos y de América. En ese orden de ideas tenemos a (Vélez, 2015) quien sostuvo que existe un factor de incidencia de poca participación de la ciudadanía en cuanto a contribuir a fomentar y tomar decisiones que contribuyan a la administración del cambio. Por su parte (Acosta, 2015), sostiene que esto se debe a que no cuentan con una adecuada preparación, capacidad para debatir, estrategias y políticas, los mismos que se verían reflejados ante una eficiente y eficaz gestión de modernidad de ámbito, político, económico y social. En esa misma línea de ideas (Velásquez, León, 2015) afirmaron que la mayor tendencia de internacionalización de determinados municipios como es el caso de Baja California, pasa por una modernización a través de infraestructura, capacitación y calidad de capital humano. Por su parte (Alvarado, 2017) asocio al control y al análisis de la gestión mediante una adecuada gobernabilidad municipal, basándose en el cumplimiento de la organización, control, planificación y dirección. Por su parte (Vegas, 2017) compartió el concepto de Fayol, donde manifestó que la gestión pública y administrativa se enfoca hacia el nivel de dirección, donde existen diversos cargos administrativos liderados por jefes en la gestión de gobierno. Permitiendo disminuir las brechas que existe entre el ciudadano y el gobierno local, para el enfoque de modernización administrativa en diferentes municipios. En esa línea de ideas (Arroyo, 2016) sostuvo que las políticas públicas y gobernanza debe ser asistida por los gobernantes de turno y la propia visión que estos poseen para el enfoque de modernización administrativa. En ese sentido (Barrutia, 2015) manifestó que se ha podido apreciar que la dirección administrativa en diferentes municipios, carece de un cumplimiento de objetivos, debido a que involucran diversos factores plasmadas por parte de los niveles de alta dirección y no encuentra sociabilización con los trabajadores de turno, con lo cual se estaría manejando bajo un sistema burocrático tradicional. Por su parte (Causado, 2019) sostuvo que si bien es cierto se cuenta con procedimientos administrativos y normativos, estos no bastan debido a que aún se cuenta con brechas que no han sido ejecutadas; existen reglamentos que tampoco son sociabilizados con los trabajadores de la institución.

Por su parte (Carrasco, 2017) sostuvo que, respecto a la organización se cuenta con una estructura orgánica por oficinas y basada en las disposiciones de la Ley 27972 Ley Orgánica de Municipalidades, debiendo generar una reestructuración de acuerdo a las actividades propias de la institución y demandas de la población. En esa misma línea de

ideas (Chuima, 2018) sostuvo que definiendo las tareas a través de los manuales de procesos, la dirección es importante debido a que tiene un poder de influencia sobre los trabajadores, por lo que identificar el liderazgo. Asimismo tenemos a (Fabián, 2015) quien manifestó que es importante conducir al personal y contribuir con la obtención de los objetivos planificados, la dirección permite un adecuado y mejoramiento de los procesos emitiendo la comparación del desempeño y poder tomar acción ante las desviaciones encontradas. La burocracia clásica según (Vélez, 2017) quien basado en la teoría de Weber, sostuvo que el comportamiento humano estandarizado del cumplimiento de sus integrantes para maximizar la organización eficientemente. Por su parte (Farfán del castillo, 2018) sostuvo que su teoría presenta disfunciones que son precisamente en la que se ve envuelta este municipio y es el exceso del formalismo y papeleo, resistencia a los cambios que se pretenden dar, rutina en los procedimientos, jerarquización y despersonalización de las relaciones, además de generar conflicto con los administrados. Asimismo tenemos a (Moncada, 2016) quien también sostuvo que Merton, define las consecuencias del modelo orientado a la justificación de las acciones. Por su parte (Ortiz, 2018) sostuvo que tanto la definición de Selznick quien coincide en definir las consecuencias no previstas respecto a la toma de decisiones, delegación de autoridad. En esa línea de ideas se tiene a (Pinho, 2018) quien manifestó que se las apreciaciones de Gouldner quien presenta resultados no intencionales y que además se suman a los de Selznick quien argumenta el acto propio con énfasis en la previsión del comportamiento. Por su parte (Ruiz, 2017) indicó que se considera que ante el crecimiento de las grandes exigencias obtenidas de los pobladores y la exigencia de generar legitimidad en el gobierno municipal debe analizarse y crear un nuevo modelo que aplique a modernidad de la dirección administrativa. En esa misma línea de ideas (Salazar, 2016) manifestó que debe basarse en analizar las teorías burocráticas para brindar una nueva propuesta de modernidad que contribuya a la obtención de grandes resultados en favor de la sociedad el desarrollo y crecimiento de cada país.

Según (Susana, 2017) manifestó que toda transformación y cambio en una organización se debe iniciar desde la estrategia del recurso humano en el estado, debido a que define un modelo marcado como es el retributivo, con la finalidad de que va desde el sistema de organización, desarrollo, rendimientos, reclutamientos, para toda área organizacional de las entidades públicas. Por su parte (Sabogal, 2017) sostuvo que la innovación y la mejora continua es un desafío en la transformación tecnológica y la

modernidad. En esa línea de ideas (Santana, 2016) manifestó que el añadir conceptos y estrategias e incorporarlos en los gobiernos locales, no substituye el modelo burocrático, pero refleja un papel fundamental en la transformación organizacional innovando y agregando conceptos, a la Administración Pública. Por su parte (Torres, 2018) sostuvo que es preciso profundizar como se viene conduciendo la dirección administrativa en los municipios y conocer los nuevos modelos burocráticos que nos permitan generar una nueva alternativa de dirección administrativa. Asimismo tenemos a Mazón, (2014) quien manifestó que se debe tener un nuevo modelo propuesto en la gestión municipal, adecuando nuevos lineamientos de modernidad.

En consecuencia tenemos a (Vega, 2015) que propuso realizar un trabajo de estudio descriptivo comparativo sobre la variable gestión administrativa, que permita conocer las características actuales del sistema de gestión, identificando sus fortalezas y deficiencias. Por su parte (Vera, 2018) manifestó que se debe elaborar un diagnóstico sobre el nivel que poseen los administrativos, y proponer mejoras al sistema de gestión administrativa. Por su parte (Pérez, 2015) manifestó que se debe detectar las falencias que se vienen dando y mejorar estos sistemas de gestión tradicionales que a lo largo del tiempo se ha visto aplacada por la burocracia tradicionalista, y no ven más allá en la modernización ni tecnología la misma que se encuentra a la vanguardia en diferentes sectores estatales de diversos países.

De acuerdo a los trabajos previos nacionales, tenemos la investigación de O'Brien (2015), en la tesis denominada "Gestión administrativa y calidad de servicio según los trabajadores del Instituto Metropolitano de Planificación", para la obtención del grado de Magister en Gestión Pública, en la Universidad César Vallejo, obteniendo a las variables la gestión administrativa y la calidad de servicio, el autor refiere en el trabajo desarrollado, que optó por una investigación básica, a través del diseño no experimental, transversal, descriptivo, correlacional, tuvo una muestra de 97 colaboradores, empleó la encuesta como técnica, para obtener los datos se valió del cuestionario, por lo que después del análisis realizado concluye que existe una relación directa y relacional entre la gestión administrativa y significativamente con la calidad de servicio según los colaboradores de la institución antes mencionada, posee un coeficiente de correlación de Spearman de 0.771, en tanto la gestión administrativa se ve desarrollada en todas las áreas de la institución, las mismas que se rigen a través del vínculo secuencial de las áreas.

Por otra lado tenemos la tesis de Rivas y Quiroz (2015), quienes presentaron una investigación titulada “Gestión administrativa y calidad de servicio al usuario en las oficinas de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos de Lima, 2014”, para la obtención del grado de Magister en Gestión Pública, en la Universidad César Vallejo, teniendo como variables definidas a la gestión administrativa y la calidad de servicio, se puede indicar que el tipo de investigación fue básica, basado en un diseño no experimental, descriptivo y correlacional, de corte transversal, contó con una muestra de 108 colaboradores de las oficinas de SUNARP, utilizó la encuesta como técnica, para recoger los datos optó por el cuestionario, concluyó principalmente indicando que existe relación moderada y significativa entre la gestión administrativa y la calidad de servicio; asimismo, manifestó que existe relación moderada y significativa entre la gestión administrativa y los elementos tangibles, entre la gestión administrativa y la fiabilidad, entre la gestión administrativa y la capacidad de respuesta, entre la gestión administrativa y la seguridad, y, entre la gestión administrativa y la empatía, del usuario de las oficinas de SUNARP.

Por su parte Salas, A. (2016). En el trabajo de investigación titulado: La gestión administrativa y su relación con los servicios educativos que brinda la UGEL, Picota. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Tarapoto, Perú”. (Tipo correlacional, diseño de investigación no experimental transversal, con una muestra de 65 colaboradores, para la recolección de datos como instrumento empleo el cuestionario, la investigación muestra que existe relación entre las variables de objeto de estudio, esto debido a que el T_c : 4.12 es mayor al T_t : 1.671, aceptando de esta manera la hipótesis alterna y rechazando la nula, es decir la gestión administrativa tiene relación directa con los servicios educativos que brinda la UGEL, Picota).

Por su parte Torres, R. (2018). En el trabajo de investigación titulado: La gestión administrativa y el control interno en el área administrativa del SENASA. (Tesis de maestría). Universidad César Vallejo, Lima, Perú (Tipo cuantitativo, diseño de investigación no experimental transversal, con una muestra de 89 colaboradores, se utilizó el cuestionario como instrumento, los resultados muestran que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis general que existe relación significativa entre la gestión administrativa y el control interno del área administrativa del SENASA). La información fue recogida y procesada, interpretada a través de tablas y figuras, además, se realizó inferencia para llegar a la conclusión de la existencia de correlación entre ambas variables de estudio, rho 19 de

Spearman con margen de error menor al 5%, el coeficiente de correlación es $Rho = 0,879$ y el p-valor.

De acuerdo a los trabajos previos internacionales, tenemos el análisis de (Lamenha y Teixeira, 2019), quienes manifestaron que la gestión administrativa que se vienen empleando en los municipios locales se basa en un conglomerado de operaciones, que pasan desde los empleados, por los jefes de índole jerárquicos, quienes cumplen sus funciones mediante las etapas definidas en el desarrollo burocrático como son: coordinar, dirigir, planear, organizar y controlar. quienes buscan describir y correlacionar indicadores de gestión y control en los gobiernos municipales, a través de datos y tratamientos estadísticos, cuyo indicador miden una eficiente gestión municipal. Por su parte (Barría, 2015) quien destacó que el proceso de burocratización como múltiples limitaciones por parte de las autoridades públicas, las mismas que ante los diversos entes administrativos no se enlaza con una adecuada vocación de servicio, haciendo de la gestión administrativa una disputa de políticas y de poder con los titulares de turno, inicia a través de los conceptos de las definiciones de: gestión o gestionar, hacer o realizar y de administrar, manejar, conducir o regular. De este análisis podemos indicar que la gestión administrativa puede ser entendida como el Llevar adelante una iniciativa dosificando el uso de los recursos para obtener su mayor rendimiento y alcanzar objetivos y metas propuestas. Por su parte (Hernández, Cardona, Del Rio, 2017) enfocaron a la gestión administrativa luego de evidenciar cada una de las etapas administrativas, el mismo que establece una adecuada integración a la organización mediante innovación a la cambio y mejora continua, con la finalidad de asegurar el crecimiento organizacional y dejar de ser organizaciones tradicionales y obsoletas, mejorar la calidad de gestión de las personas cumpliendo con obtener los resultados esperados. La evolución en la administración desde los inicios de los tiempos del hombre, desde las organizaciones primitivas conformadas por hordas, clanes y tribus pasando por la organización de las primeras civilizaciones y la administración de la actualidad que ya ha fijado una teoría base y acepada de manera general y cuyos exponentes más recientes son Chiavenato, Arévalo, Contreras, entre otros.

En esa línea de ideas se tiene a Santana (2016), que en su tesis denominada “La planificación estratégica y la gestión administrativa de los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales (Gadm) de Tungurahua”, para la obtención del grado de Magister en Gestión Financiera, en la Universidad Técnica de Ambato del país de Ecuador, estableció las variables de planificación estratégica y la gestión administrativa, se puede indicar que el enfoque utilizado fue deductivo y exploratorio, de esta argumentación el autor

concluye que las diversas municipalidades cuentan con una planificación estratégica, sin embargo no se llega a ejecutar el cumplimiento de estos planes, debido a la falta de capacidad técnica en la planificación estratégica se ve afectada la gestión administrativa, por consiguiente se debe optar por una organización en conjunto donde se encuentren involucrados los administrados y servidores estatales con la finalidad de obtener los resultados esperados en favor de la estado.

Por su parte tenemos a Tigua (2015), Gestión administrativa y su incidencia en el Desempeño laboral del benemérito cuerpo de Bomberos de la Ciudad de Quevedo 2015, Universidad Técnica Estatal de Quevedo-Ecuador. El fin era determinar la relación de incidencia de la gestión administrativa con relación a la práctica laboral, Para lograr obtener la información de datos se empleó el cuestionario, a través de la escala de Likert, el autor concluyó que existe buena relación entre el personal administrativo y operativo lo que impacta positivamente en la gestión administrativa, debido a que existe un complemento y una dirección fija por cumplir las metas que se trazan.

Asimismo, Mazón (2014), Gestión administrativa y satisfacción del cliente empresa de Insumos Agrícolas Rey Agro; Universidad Técnica de Ambato-Ecuador, cuyo propósito principal consistió en diagnosticar las causas precisas de la gestión administrativa y su influencia en la satisfacción del cliente. Se realizó encuesta a 132 personas vinculadas al rubro comercial. El autor concluye que existe una buena relación cliente – trabajador, si bien es cierto no se logra llegar a la satisfacción total, si existe predisposición de los colaboradores por satisfacer a los clientes, a través de una adecuada gestión administrativa se logra conseguir las metas propuestas.

Sabogal y Vargas (2017) a través de su tesis titulada Gestión Administrativa para el fortalecimiento del Programa de egresados, desarrollada en Colombia, tuvo como objetivo principal, perfeccionar los sistemas de gestión administrativa para los egresados de la institución. Trabajó a través de una investigación mixta, el orden teórico como diseño de metodología, mediante el debate de diversas fuentes y con la lectura del valor, así como la crítica y comparación de diversas bibliografías y fuentes, relacionadas al sistema de gestión administrativa, llegó a obtener resultados relacionados a la gestión administrativa tradicional, por lo cual mediante su argumento propuso actualizar los sistemas de gestión tradicionales.

Por su parte Vega y Reyes (2015) a través de su trabajo Impacto del Uso de las Tecnologías en la Gestión Judicial de la Dirección Seccional de Administración Judicial de

Cúcuta, desarrollo un método descriptivo, con el cual logró verificar que existía una herramienta tecnológica mediante un programa que permite al aparato judicial relacionarse con los diversos sectores judiciales, sin embargo a pesar que existe esta herramienta tecnológica aún se puede apreciar que el sistema de gestión administrativa presenta deficiencias, el mismo que genera lentitud en su desarrollo de gestión, en cuanto a la información estadística recopilada en base a la herramienta de gestión, indicó que si se debería modernizar esta herramienta de gestión debido a que tuvo un índice alto con un 32.5% de uso, esta herramienta tuvo una integración con diversos municipios, pero muchos de los administrados no se familiarizan con él o en su mayoría se reúsan al cambio.

Por otra parte en relación a las teorías de la administración tenemos a (Contreras, 2006), quien sostuvo que la antología de la administración se inicia mediante la conformación de las sociedades primitivas donde los grupos humanos se organizaban para poder sobrevivir, estos grupos humanos llamados hordas o gens conformados por unas decenas de personas se agrupaban para formar las clases y posteriormente la unión de estos conformaría tribus, con las sociedades primitivas aparece la organización a través del sacrificio y la repartición laboral de las personas de acuerdo a la edad y sexo; estos inicios datan a través de la desaparición de pertenencia propia y ante el aprovechamiento del individuo por individuo. Posteriormente con la aparición de la estructura jerárquica se explica desde Platón, Aristóteles, Hammurabi y otros, incluso en la biblia en pasajes donde Jetro exhorta a Moisés aplique la delegación y el empoderamiento en funciones que tiene por objetivo cumplir con las normas de la sociedad.

El mismo (Contreras, 2006), concluyó que fue en Egipto en donde realmente se empieza hablar de administración, organización y burocracia ya que la evidencia queda plasmada en los papiros que datan del año 1300 A.C. posteriormente en China desde la dinastía se dio una combinación de sacrificios costosos de la localidad con la finalidad de proteger la prosperidad de la población. La codificación primigenia del sistema administrativo se dio con los Ptolomeos quienes heredaron las bases de los egipcios en cuanto a organización y administración, mediante la esclavitud consiguieron una burocracia sistematizada y concentrada que permitió una administración adecuadamente planeada y decretada basada en potencia y resistencia. Este sistema pasaría a madurar en Filadelfia en el 159 a.C. para las funciones asequibles como la agronomía, manufactura y negocio. Con el paso del tiempo y las sociedades aparecería la administración romana y junto a ella la legitimación de la propiedad privada, la administración romana se basó en la regulación de

la organización por normas ya que según afirma a un creciente número de personas, crece en magnitud de la estructura y en consecuencia más prudente y engorroso lo que exige normas y políticas.

En esa línea de ideas (Contreras, 2006). Manifestó que es en Roma donde aparecen los primeros administradores o gestores oficiales, los mandatarios, que se desprende del concepto de mandato que no es sino un contrato mediante el cual el mandante encargaba al mandatario la realización de determinado acto en favor del mandante. Esta definición sigue vigente en nuestro código civil. Es en la sociedad romana donde se plasma la burocracia y la gestión en su mejor forma hasta este punto de la historia de la humanidad. La jerarquía partía en sentido descendente de los patricios a las gentes, a la curia, al senado, al monarca, a los tribunos, ediles, pretores y cuestores. Esta jerarquía sufriría variedad de cambios por las revoluciones transformándose en república y posteriormente en imperio; todo ello llevó a la reorganización de la sociedad y desarrollo más profundo de la administración luego Roma seguiría la administración como la consecuente transformación administrativa por la intervención de la organización militar para posteriormente llegar a lo que se conoce como la administración moderna y luego contemporánea previas a la revolución industrial.

Entonces podemos manifestar que los orígenes de la administración se pueden especificar según (Hernández y Ballesteros, 2006) a través de la evolución previa a la revolución industrial, valores socioculturales y el concepto de producción, valores, ideología, situación material e influencia en la administración.

En esa línea de ideas tenemos a (Reyes, 2005), quien manifestó que la dinámica administrativa en la antigüedad era empleado por los egipcios, griegos, chinos, romanos, en la edad media, dando nacimiento a la ética capitalista. Respecto a la ética capitalista se tiene: la concepción judaica de la riqueza, ética protestante, doctrina de los economistas clásicos, determinación social y desarrollo de la tecnología a través de la Evolución histórica, Revolución Industrial, Reacciones socialista, Socialismo utópico, socialismo científico y socialismo cristiano.

Después de la segunda revolución industrial aparece la que se tipifica como administración clásica encabezada por Charles Babbage, Henry Towne y Woodrow Wilson, en estos años se buscó lograr una mayor productividad y se contribuyó con la gestión estatal. La aparición de la dirección científica se dio origen con Henry Fayol y Frederick.

Por su parte (Ramírez, 2002), definió a la dirección operacional como todo proceso administrativo que posee una organización debidamente estructurada, donde los objetivos

propuestos se deben de cumplir en base a un adecuado planeamiento, dirección, organización y control. En esa línea de pensamientos (Roa, 1995) quien genera su concepto a partir de la auditoria administrativa la cual es un resultado mediante la función del control de la gestión y busca relacionar la estructura burócrata a través de la eficiencia y eficacia, complementando los principales variables planificación organización, coordinación, dirección ejecución y control.

Asimismo, tenemos a (Robbins y Cutler, 2007) quienes definieron a la dirección como la combinación y fiscalización de labores realizadas por otros, desarrollándose de la manera más eficiente y eficaz, donde la suma de ambas nos lleva hacer las cosas bien y correctas. En esa misma línea de pensamientos tenemos a (Chiavenato, 2002) quien define el desarrollo burócrata planteado mediante la dirección a través de controlar, organizar, planear, dirigir y el uso de los procesos para obtener los propósitos institucionales. Entre la aparición de las diversas teorías se buscó poder definir una división para la administración, es decir: poder determinar los elementos que la componen, es así como se tiene una división tripartita conformada por planeación, organización y supervisión. La división en cuatro elementos que es la más extendida se conforma por planificación, organización, dirección y control; esta división es la más utilizada debido a que permite distinguir bien la división de la mecánica y dinámica existe la división en cinco elementos, pero se presenta de dos maneras, por un lado, (Koontz, 2004) dividió en organización integración, planeación, control y dirección; por otro lado, en el segundo tipo de división de cinco elementos la integración cambia por mandar.

Tabla 1:
El proceso evolucionativo y sus desempeños distinguidos según cada autor neoclásico

Fayol	Urwick	Gulick	Koontz y o Donnel
		Administración de Personal	Control
Prever	Planeación	Información	Designación de Personal
	Coordinación	Planeación	Planeación
Comandar	Previsión	Apoyo	Organización
Controlar	Investigación	Coordinación	Dirección
Coordinar	Organización	Dirección o comando	
organizar	Control	Organización	
	Comando		

Fuente : (Contreras, 2016)

Tabla 2:
El proceso evolucionativo y sus desempeños distinguidos según cada autor Clásico

Wadia	Dale	Newman	Miner
Motivación	Dirección	Liderazgo	Control Organización
Organización	Organización	Organización	Planeación
Control	Control	Control	Dirección
Dirección	Planeación	Planeación	Coordinación
Innovación			
Planeación			

Fuente: (Contreras,2016)

Sobre la teoría de planificación, tenemos a (Koontz, 2004) quien manifestó que tener tareas, metas y objetivos claros y realizar las acciones pertinentes a través de los procedimientos estructurales a fin de obtener los resultados esperados, para obtener estos resultados se necesita tomar decisiones a través de programas, los cuales van desde los intereses y propósitos habituales hasta las operaciones mínimas.

En esa línea de ideas, (Chiavenato, 1998) sostuvo que la planificación se convierte en un elemento principal como función de gestionar, el mismo que permite determinar cuáles son los objetivos a alcanzar, se determina qué hacer las metas que se desea obtener, de qué forma se va lograr, como se podrá realizar, cuando y en qué momento.

Por su parte (Contreras, 2006).manifiesto que primero se debe tener claro con establecer los objetivos y metas, a su vez estos deben tener mandos jerárquicos en quienes se deben afianzar los lazos de dirección. Por su parte (Romero, 2014) manifestó que en segundo lugar, se deben desglosar los objetivos desde los globales hasta los de rutina de este la planificación, existe el enlace estratégico a largo, corto y mediano. En esa línea de ideas (Ponce, 1985) sostuvo que también los planes y actividades permanentes y diarias a través de tres horizontes de planificación: operacional, estratégica y táctica.

Se define a la planeación operacional como la faena efectuada para cada función laboral, tiene como herramienta principal la planificación a un reducido plazo para lo más cercano, posee cada ocupación apartadamente y trata de obtener resultados concretos. La planeación operacional está compuesta por programas, normas, metas, procedimientos y métodos (Quality management systems, 2018).

Se precisa a la planeación estratégica, mediante la elaboración de la estructura, tiene como herramienta principal la planificación a un extenso plazo, a través de los resultados y derivaciones en el tiempo, asimismo es calificada por los altos mandos de la institución; posee la subordinación de los integrantes de la institución.

Por su parte la Planeación táctica, es la estrategia utilizada por secciones, tiene como herramienta principal la planificación a un plazo intermedio, es empleado usualmente por cada periodo anual, se enfoca en las demandas concretas y se responsabiliza por los resultados de cada área, debido a que es empleado por las áreas de la institución.

El plan considerado como el elemento intervalo entre la evolución de la implementación, proceso de planificación, el propósito común de los planes es la proyección, la coordinación y tiene como herramienta principal la planificación a un extenso plazo materializado de los diferentes eventos, de ellos se desprenden cuatro tipos de planes: 1. Procedimientos: proyectos o programas relacionados con los procedimientos para una tarea o ejecución de la misma, reflejado básicamente en acciones operativas y representadas a través de gráficos o flujos. 2. Estimaciones o proyectos relacionados con el dinero, reflejados a través de los ingresos y gastos para un periodo de tiempo determinado. Según sus causas y efectos, los presupuestos se consideran planes estratégicos. 3. Programaciones: Son los planes ordenados que contemplan las variables de tiempo y actividades definidas en procedimientos, para lo cual se hace uso del calendario, pudiendo utilizarse métodos o técnicas como los programas: PERT y CPM. 4. Reglamentos: Son los instrumentos que definen el que hacer de las personas, definiendo las tareas específicas para los puestos de consecución de objetivos, plasmados en las organizaciones y entidades y que están vinculadas en el lineamiento del plan estratégico.

Sobre las definiciones de organización, tenemos las apreciaciones de (Robbins, y Coulter, 2005), quien sostuvieron que existe una estructura organizacional la misma que se distribuye agrupando actividades, derivar actividades, que pueden ser mediante las acciones, diseños, métodos y tareas, toda organización se ampara en el desarrollo cambio o mejora de dicha estructura.

Por su parte (Contreras, 2006) definió la organización como el proceso administrativo, que para llegar alcanzar los objetivos se debe tener una adecuada planeación y ejecutarse con la finalidad de que los colaboradores puedan laborar competentemente, las funciones deben unirse de forma apropiada y de manera razonable, y el gobernante o jefe debe compartir con la finalidad de generar un clima de armonía y evitar la colisión y

desconciertos; expresa también que la estructura debe contar con actividades claras y específicas para llegar a obtener los objetivos planeados; ello también se conoce como especialización, departamentalización, cargos y tareas respectivamente. Se da en los siguientes niveles: tareas y operaciones, global y de tareas y operaciones. 1. Organización a nivel global: Se enfoca a la sociedad como un todo, se basa en como edificar la organización, medidos a través de tres tipos como son: funcional, línea-staff, lineal, 2. Organización a nivel de departamentos: Enfocada a la sociedad por determinadas áreas de la empresa, en el que se basa este tipo de diseño por áreas o departamento, 3. Organización a nivel de tareas y operaciones, Enfocado para cada programa, operación y actividad establecidos, este diseño se hace para las labores a realizar, mediante una explicación y detalle de los cargos.

Por su parte (Chiavenato, 2002) sostuvo mediante sus definiciones que la dirección se encuentra enmarcada mediante procesos, los mismos que permiten orientar las labores de los individuos de la organización mediante una orientación apropiada., la función administrativa se basa entre la relación que existe entre el jefe con sus subalternos, a través de la planificación y organización, serán eficaces si existe una adecuada orientación contando con el respaldo de cada involucrado mediante el liderazgo, motivación y comunicación.

En ese mismo orden de ideas (Contreras, 2006), concluyó que la dirección establece ciertas complejidades mediante funciones administrativas, debido a que se debe orientar, asistir para poder elaborar, motivar entre otros procesos donde los jefes pretenden influenciar a sus subalternos con el afán de cumplir con las tareas que se propone la institución. Al igual que las demás funciones de la administración la dirección puede ser estratégica, táctica u operacional. 1. Dirección a nivel global; se describe como el mando que involucra a toda institución como una plenitud, el mismo que se encuentra encabezado por un director en su respectivo sector, corresponde a la estrategia aplicada en cada institución. 2. Dirección a nivel de departamento; se describe al involucramiento del sector o unidad de cada institución. Se le conoce también como gestión, el cual se encuentra plasmado a través de las estructuras a nivel medio, enmarcado en la gestión táctica de la organización. 3. Dirección a nivel operacional; se describe a través de la orientación a cada asociación de colaboradores, quien realizan determinadas labores el cual se encuentra plasmado a través de las estructuras a nivel operativo de la organización. Para aplicar la dirección se requiere el uso de la influencia, el poder y la autoridad. La influencia se refiere a la alteración de los

comportamientos de una persona, el poder dignifica el potencial para influir y la autoridad representa el poder institucionalizado y es inherente a un cargo dentro de la organización.

Sobre las definiciones de control, tenemos a (Robbins y Coulter, 2005) quienes sostuvieron que el mando a través del desarrollo que se encarga de inspeccionar las tareas y funciones, la misma que avala según las acciones previstas y enmienda cualquier declinación significativa.

En ese contexto de ideas tenemos a (Contreras, 2006) quien indicó que el control puede acreditarse a través de diversas definiciones en la administración, que permite tener una competencia restringente, instantáneo y dentro de sus afirmaciones indica que el control tiene las siguientes etapas: desempeño, definición de estándares, acciones correctivas, indicador de desempeño. 1. Control como función restrictiva o coercitiva; se basa en los mecanismos del comportamiento no deseados de los individuos que limitan los comportamientos no aceptados. La autoridad social, se refleja en las instituciones y en la población para refrenar la individualidad e independencia de los individuos. 2 Control como sistema automático; Se basa en mantener en movimiento constante y automáticamente el flujo de la organización. Este dispositivo se encarga de detectar irregularidades y regularlas de acuerdo a la necesidad, manteniéndose en observación constante llegando a obtener su punto ideal. 3. Control como función administrativa; Se basa en mantener la gestión del procedimiento de cada institución, a través de cada proceso dentro de la estructura organizativa.

Sobre las teorías burocráticas, tenemos las definiciones de burocracia llamado mando de oficina, o también de las hojas con contenido transformados en papeleos. Los funcionarios tradicionales son los que sostienen el mando y enciman a los colaboradores que realizan sus labores. Se enmarca en lo tradicional y cotidiano a través del cambio evolucionario constante de la sociedad.

Sobre las Teoría Burocrática según (Alonso, 2006), Quien amparándose en los conceptos de Max Weber, concluyó que la burocracia es una lógica sensata y competente, reflejada mediante metas, aplicadas de manera individual de las disposiciones de sus asociados, debido a que la obediencia, el desempeño y cumplimiento de funciones, dependen de las normas que se imparten en toda organización, las estructuras de control y de autoridad se miden a través de la disciplina la misma que hacen que se convierta en autoritaria. La burocracia es aplicable a todas las entidades, donde las actividades se intensifican gradualmente y en forma constante, trayendo como consecuencia el letargo en las respuestas,

la teoría considera los siguientes aspectos: a) Competencia basada en méritos y una selección técnica, b) Formalidad para las comunicaciones, c) Racionalidad al momento de definir las tareas, d) Prever el funcionamiento, e) Definición jerárquica f) Proceso y procedimientos uniformes, g) Cumplimiento de las normas, h) Generar especialidad en los miembros de la organización i) Colaboradores profesionalizados y j). Relaciones con los colaboradores.

Sobre las Teoría Burocrática tenemos a (Fernández y Sánchez, 1997) quienes basándose en los conceptos de Robert Merton, señalaron que existe distorsiones en la aplicabilidad de la teoría burocrática, siendo estas: a) exageración en lo establecido en los reglamentos lo cual condiciona que el logro de objetivos deje de ser medido y estos reglamentos se conviertan en absolutistas e inflexibles conllevando a la irracionalidad, b) Exceso en el papeleo y alto nivel de formalismo lo cual conlleva a mayor gasto, c) Generación de obstruccionismo al cambio por la rutina en la ejecución de procesos y procedimientos lo que conlleva a la zona de confort. Permitiendo de esta manera generar oposición ante cualquier cambio dentro de la organización por temores propio de la rutina, d) Conocimiento de los miembros de la organización por los cargos y no por los nombres, e) La toma de decisiones se centraliza en el que ocupa el más alto cargo jerárquico, aunque desconozca sobre el tema lo cual impide una efectiva solución a los problemas. f) La falta de flexibilidad es consecuencia de la rutina y el confort generado por los procedimientos y reglamentos. g) Se da el empoderamiento por la jerarquía y por último se tiene la aparición de conflictos y la deficiente atención a los clientes debido a la estandarización de los procedimientos. Estando a lo expuesto Merton señala que Weber realizó un análisis desde un solo punto de vista que es el procedimental más no el político, sin tomar en cuenta la organización informal y las necesidades individuales de las personas que a finales generan variaciones en las actividades y desempeño de los colaboradores.

Sobre las Teoría Burocrática según (García, 1997) quien en basó a los conceptos de Alvin Gouldner, identifica las distorsiones del modelo burocrático presentado por weber, en el cual plantea una interrogante orientada a resolver la legitimidad de la autoridad basada en las normas y reglamentos, considerando que muchas veces los subordinados generan oposición ante sus superiores. La aplicación de normas y reglamentos en estricto provocan conflictos y problemas entre los colaboradores y la empresa, toda vez que no se toman en cuenta los intereses de los colaboradores y se someten al cumplimiento reglamentado. En tal sentido se pone en duda que el modelo presentado por weber alcance niveles efectivos, es por ello que Gouldner presenta diferentes tipos de burocracia. a) Bufona, son las que se

constituyen en ilegítimas por apreciación de los subordinados sin embargo son impuestas; un factor en común en este tipo de organizaciones es el clima laboral sea satisfactorio b) representativa, aceptación de los colaboradores por las normas y reglamentos ocasionando algún tipo de problema, sin embargo se cumplen los objetivos, debe considerarse que en este tipo de burocracia se manifiestan los conflictos, existe además una compatibilidad entre los colaboradores y la empresa, en tal sentido podemos afirmar que la autoridad se basa en el conocimiento y el expertis en lugar de la posición. c) centrada en los testigos, se originan presiones desde la gerencia o desde los colaboradores en respuesta a las normas y reglamentos debido a la obligación de su cumplimiento y el cambio de actitudes, debido a que se tiene como premisa el logro de objetivos y metas, se generan hartos grados de unión de los trabajadores ante las acciones de la gerencia, es evidente que solo una de las partes se va legitimar por el apego a las normas y reglamentos, este sistema presenta un problema ya que se evidencia tensión y se manifiesta en los conflictos entre superiores y subordinados.

Sobre las Teoría Burocrática según (Solórzano y Navío, 2016) coincidieron con la definición realizada David Selznick quien basado en los conceptos de Robert Merton, cuando indica que Max Weber desarrolla la teoría desde lo procedimental descuidando el tema de la organización informal por lo que define el modelo basado en los siguientes puntos: debe haber una exigencia por parte de los superiores, la delegación de autoridad debe ser progresiva, las unidades orgánicas deben definir sus objetivos alineados a la organización, , debe presentarse un refuerzo de los objetivos diariamente, los indicadores de medición para las operaciones deben ser medidas y permitir la toma de decisiones en base a esos indicadores y por ultimo debe interiorizarse los objetivos de las unidades orgánicas para el logro de los mismos.

Por su parte tenemos a (Nuñez, 2018) quien se basa que la Justificación teórica en la actual investigación tiene su argumentación teórica, basada en las teorías de los modelos burocráticos definidos por Max Weber, Robert Merton, Alvin Gouldner y por David Selznick, el cual permite un acercamiento teórico, generando las bases para el análisis y desarrollo de la propuesta de un nuevo modelo que sea eficiente para la gestión administrativa de la Municipalidad. En esa línea de ideas la Justificación Práctica para esta investigación permite proponer alternativas para llevar una gestión administrativa efectiva y eficaz, y que no solo se base en actividades como la normatividad lo señala, sino que se convierta en un modelo de aplicación para las diferentes municipalidades, permitiendo de esta manera mejorar la calidad de la gestión. Asimismo, tenemos a la Justificación

Metodológica que desde el aspecto metodológico se justifica toda vez que se va a profundizar en el estudio y análisis de las teorías burocráticas para definir el mejor modelo a construir para la gestión administrativa, para lo cual el método a utilizar es analítico – Sintético el cual permite descomponer el estudio y luego integrarlo para lograr el objetivo, la aproximación sistemática se realizara a través del diseño cuantitativo en el nivel descriptivo lo que nos llevara a realizar caracterizaciones para establecer la estructura del trabajo, además de construir una escala de Likert para conocer las percepciones respecto a la variable, dimensiones e indicadores de estudio, por último el tipo de investigación es teórica la cual nos permitirá realizar un análisis hermenéutico de las teorías administrativas de manera lógica que permita el logro del objetivo.

En relación al planteamiento del problema sobre el estudio de investigación se ha formulado un problema general; Cómo es la gestión Administrativa en la Municipalidad de Lima metropolitana, 2019; del mismo modo tenemos cuatro Problemas Específicos; a) Cómo es la Planificación en la Gestión Administrativa en la Municipalidad de Lima metropolitana, 2019, b) Cómo es la Organización en la Gestión Administrativa en la Municipalidad de Lima metropolitana, 2019, c) Cómo es la Dirección en la Gestión Administrativa en la Municipalidad de Lima metropolitana, 2019, d) Cómo es el Control en la Gestión Administrativa en la Municipalidad de Lima metropolitana, 2019.

En relación a la hipótesis de la presente investigación, se tiene una hipótesis general; donde existe un modelo de gestión administrativa basado en el análisis de teorías burocráticas, es probable que existan diferencias significativas en la gestión Administrativa en tres oficinas de la Municipalidad de Lima metropolitana, 2019.

En relación a los Objetivos de la presente investigación tenemos un objetivo general; Determinar cómo es la gestión Administrativa en la Municipalidad de Lima metropolitana, 2019, del mismo modo tenemos cuatro objetivos específicos; a) Determinar cómo es la Planificación en la Gestión Administrativa en la Municipalidad de Lima metropolitana, 2019, b) Establecer Cómo es la Organización en la Gestión Administrativa en la Municipalidad de Lima metropolitana, 2019, c) Identificar como es la Dirección en la Gestión Administrativa en la Municipalidad de Lima metropolitana, 2019, d) Describir cómo es el Control en la Gestión Administrativa en la Municipalidad de Lima metropolitana, 2019.

II. Método

2.1. Tipo y de estudio

Por su parte (Carrasco, 2015) sostuvo que se debe tener una metodología acorde a lo que se quiere investigar, parte de la conceptualización para realizar una investigación se debe en los componentes que van desde el tipo y estudio la forma a investigar, teorización, así como los alcances y diseños a emplear, se puede desarrollar el proceso de investigación de lo que se pretende obtener como resultado.

Enfoque el presente trabajo se desarrolló mediante un diseño de naturaleza cuantitativa, puesto que, al partir de la formación de una idea esta se empieza a delimitar, en consecuencia, se van derivando las preguntas y objetivos de la investigación, de la misma forma se estableció las bases teóricas, empieza a desarrollarse una serie sistematizada y congruente de desarrollo científico.

Además (Carrasco, 2015), manifestó que el método se basa a un análisis de teorías existentes donde se pueda establecer las dimensiones y los indicadores de la investigación, para el presente trabajo el método se obtuvo, partiendo desde las bases teóricas donde se identificó las teorías que sustentan la investigación, descomponiéndose en dimensiones e indicadores que permiten un estudio sistematizado.

Por su parte (Hernández, 2014), sostuvo que el tipo de toda investigación se basa en la conceptualización del conocimiento de los hechos estudiados, en la presente investigación el Tipo, partió de la Teoría que permite la generación de conocimiento y explicación de los hechos o fenómenos realizados.

Por consiguiente (Carrasco, 2015), definió a los alcances de la investigación a través de los resultados, en este trabajo de investigación el Alcance es descriptivo toda vez que se obtendrá resultados detallados de los fenómenos o hechos del problema describiendo las dimensiones e indicadores estudiados.

Del mismo modo (Carrasco, 2015) manifiesto que el diseño está definido a través de la información clara y precisa, sin que la variable sufra variaciones, en el presente trabajo el diseño es No experimental, toda vez que no ha habido manipulación de variables presentándose los resultados tal cual se han obtenido.

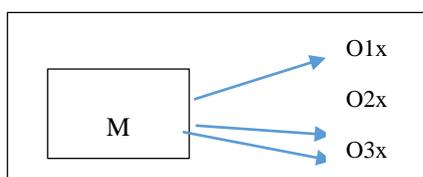


Figura: 1 Diseño de la Investigación

M: muestra

O1, O2, O3: Observaciones de la Variable en las áreas de logística, contabilidad y tesorería de la Municipalidad de Lima Metropolitana.

X: Gestión Administrativa

2.2 Variables, Operacionalización

Definición conceptual de la variable Gestión administrativa

Asimismo sobre las teorías de la administración tenemos a (Contreras, 2006), quien sostuvo que la antología de la administración se inicia mediante la conformación de las sociedades primitivas donde los grupos humanos se organizaban para poder sobrevivir, estos grupos humanos llamados hordas o gens conformados por unas decenas de personas se agrupaban para formar las clases y posteriormente la unión de estos conformaría tribus, con las sociedades primitivas aparece la organización a través del sacrificio y la repartición laboral de las personas de acuerdo a la edad y sexo; estos inicios datan a través de la desaparición de pertenencia propia y ante el aprovechamiento del individuo por individuo. Posteriormente con la aparición de la estructura jerárquica se explica desde Platón, Aristóteles, Hammurabi y otros, incluso en la biblia en pasajes donde Jetro exhorta a Moisés aplique la delegación y el empoderamiento en funciones que tiene por objetivo cumplir con las normas de la sociedad.

Definición operacional

Se puede establecer mediante el cambio de indicaciones, con la finalidad de hacer medible la variable, llegando a obtener términos precisos y confiables, que son observables y estimados, a través de las dimensiones y los indicadores, por su parte (Carrasco, 2015) sostuvo que el simple hecho de acechar induce a medir la agrupación experimental de las variables, mediante el análisis de sus variables iniciando desde la deducción genérica a lo más específico.

Describir la tabla de Operacionalización

En cuanto a la medición de la variable Gestión administrativa, se contará con la apreciación, criterio y conocimiento de las personas que laboran en la institución, que permita medir la densidad experimental de la variable. Para la presente trabajo de investigación la variable gestión administrativa se obtendrá de la valoración del personal administrativo de la Municipalidad Metropolitana de Lima, para el siguiente cuestionario que contiene 32 preguntas, 04 dimensiones definidas de la siguiente manera (07 ítem planificación), (05 ítem

organización), (10 ítem dirección) y (10 ítem control), se trabajó con la Escala de Likert: ordinal 1: totalmente en desacuerdo, 2: en desacuerdo, 3: Ni de acuerdo/ ni desacuerdo, 4: De acuerdo, 5: Totalmente de acuerdo.

Operacionalización de la Variable Gestión administrativa

Tabla 3:
Operacionalización de la variable Gestión Administrativa

Dimensión	Indicadores	Ítem	Escala y Valores	Niveles y Rango
Planificación	Se planea todo con anticipación.	Del 1 -7		Muy Deficiente
	Se define objetivos			
Organización	Se plasma los planes	Del 8-12	Totalmente en desacuerdo (1)	(32-64)
	Acción futura			
Dirección	Estrategias	Del 13-22	En desacuerdo (2)	Deficiente (65-96)
	Guía y orienta			
Dirección	Agrupar las actividades	Del 13-22	Ni de acuerdo / ni en desacuerdo (3)	Eficiente (97-128)
	Determinación de las estructuras			
Control	Encargan las actividad	Del 23-32	De acuerdo (4)	Muy eficiente (129-160)
	Asignación de puestos			
Control	Asignación de funciones	Del 23-32	Totalmente de acuerdo (5)	Muy eficiente (129-160)
	Alcanzar los objetivos			
Control	Comunicación	Del 23-32	Totalmente de acuerdo (5)	Muy eficiente (129-160)
	Capacitación			
Control	Motivación	Del 23-32	Totalmente de acuerdo (5)	Muy eficiente (129-160)
	Ejercicio de liderazgo			
Control	Ejecutar	Del 23-32	Totalmente de acuerdo (5)	Muy eficiente (129-160)
	Proceso que guía la actividad			
Control	Comprobar si se alcanzó los objetivos	Del 23-32	Totalmente de acuerdo (5)	Muy eficiente (129-160)
	Asegurar los resultados			
Control	Mejorar las operaciones	Del 23-32	Totalmente de acuerdo (5)	Muy eficiente (129-160)
	Controles previos			
Control	Controles concurrentes	Del 23-32	Totalmente de acuerdo (5)	Muy eficiente (129-160)
	Controles posteriores			

Fuente: (Dale, E) Teorías Administrativas elaboración: Propia

2.3 Población, muestra y muestreo

2.3.1 Población

Por su parte (Carrasco ,2015) manifestó como a un todo a la cantidad de elementos que destacan en determinado lugar, producto de esta definición para este trabajo de investigación de una población se tomó a una muestra de 50 colaboradores de la Municipalidad de Lima Metropolitana.

2.3.2 Muestra

Asimismo (Carrasco, 2015), sostuvo que la muestra es una porción representativa de la población, donde la esencia principal se basa en la objetividad, con la finalidad de obtener los resultados esperados de ello se desprende que la muestra puede ser de ámbito general,

para este trabajo de investigación se tomó una muestra de 50 colaboradores, a un nivel de confianza del 95%, aplicándose la fórmula para poblaciones finitas.

2.3.3 Muestreo

En esa misma línea de ideas (Carrasco, 2015), manifestó que el método utilizado para el muestreo de probabilidad, es el muestreo simple aleatorio, donde cada colaborador tendrá la misma probabilidad de ser electo, teniendo uniformidad en el criterio al momento de encuestar a la población medible, para el criterio de selección se consideró a todos los trabajadores administrativos en calidad de nombrados y permanentes.

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

Por su parte (Kvale,1996) indicó que la entrevista pretende encontrar la mayor cantidad de características, así como la especificación en la información, mediante la entrevista se permitirá encontrar lo importante y significativo de los entrevistados, descubriendo de esta manera información que no se encuentre plasmada en la documentación. En el presente trabajo de investigación la entrevista será semi estructurada a efectos de lograr flexibilidad en el levantamiento de información.

Por su parte tenemos a (Grasso, 2006) quien sostuvo que el investigador obtiene información sistemática sobre los datos que desea, reuniendo de esta manera esos datos individuales para ser evaluados. La encuesta permitirá obtener información de una gran cantidad de personas, producto de ello se tiene el análisis documental; el cual tiene como finalidad el analizar el material proporcionado respecto a la gestión administrativa, así como la documentación respecto a las teorías burocráticas.

Por otro lado (carrasco,2015), indicó que una de las herramientas para todo tipo de investigación se basa mediante un determinado grupo de colaboradores, a través de respuestas fijas, plasmadas en un documento conteniendo preguntas ordenadas y coherentes, formuladas de manera concisa, precisas clara y objetiva, con la finalidad de obtener a través de la variables del problema que es investigada y que se encuentra vinculado directamente con los indicadores, prueba de ello se realiza a través del Cuestionario, el mismo que contiene preguntas acordes a la variable a medir, contemplando las dimensiones e indicadores. Las preguntas han sido diseñadas acordes con la variable de estudio, generando validez de contenido, constructo y racional.

Para el siguiente cuestionario que contiene 32 preguntas, 04 dimensiones definidas de la siguiente manera (07 ítem planificación), (05 ítem organización), (10 ítem dirección) y (10 ítem control) se trabajó con la Escala de Likert: cuyo instrumento permite la medición de la variable, pidiendo al encuestado marcar las alternativas presentadas, lo cual permitió conocer las percepciones respecto a las variables, dimensiones e indicadores.

Ficha Técnica del instrumento de medición Gestión Administrativa

Nombre del Instrumento:	Cuestionario para medir la gestión administrativa
Autor:	Angelo David Torres Nima
Lugar:	Municipalidad de Lima Metropolitana, departamento de Lima – Perú.
Fecha de Aplicación:	Diciembre del 2019
Objetivo:	Determinar cómo es la gestión Administrativa en la Municipalidad de Lima metropolitana, 2019
Administrado a:	50 colaboradores de la Municipalidad de Lima Metropolitana.
Tiempo:	05 días
Margen de error:	0.5%
Observación:	Ninguna

Nota: Fichas documentales: Las cuales se utilizaron para desarrollar la información obtenida de la documentación proporcionada.

Por su parte (Hernández, Fernández y Baptista, 2016), definió a la validez del instrumento mediante una necesidad en la investigación científica, para el presente trabajo se generó validez de constructo y contenido a través de la presentación de los instrumentos a expertos.

Asimismo, (Hernández, 2014) manifestó que la cuantificación del nivel de fiabilidad se emplea a través del alpha de Crombach, para el presente trabajo de se generará la confiabilidad a través del software SPSS versión 25 y se utilizará el estadístico alfa de Cronbach. La presente investigación obtuvo en coeficiente de Alfa de Crombach una confiabilidad = 0.883 en una muestra piloto de 50 colaboradores de la Municipalidad de Lima Metropolitana.

2.5 Procedimiento

El presente estudio de investigación se realizó a través del análisis de la variable, que se va emplear en el campo de la gestión administrativa se la Municipalidad de Lima Metropolitana, 2019, para el desarrollo de la presente investigación se tomó a la variable gestión administrativa, luego de establecer la variable y determinar la población, por consiguiente para el estudio se realizó la construcción del marco teórico, tomando como referencias los diversos autores literarios, los mismos que permitieron identificar las dimensiones que fueron evaluadas, así como la Operacionalización de las dimensiones, además de los ítem que forman parte de la variable, asimismo el cuestionario fue validado por el juicio de tres expertos con un cuestionario de 32 ítem utilizando la escala de Likert: Totalmente en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), Ni de acuerdo / ni en desacuerdo (3), De acuerdo (4), Totalmente de acuerdo (5), así como los resultados, discusiones, conclusión y recomendación.

2.6 Método de análisis de datos

En relación al presente trabajo de investigación, se procedió a utilizar el software estadístico SPSS a nivel descriptivo e inferencia. El tratamiento descriptivo de los datos ha permitido obtener tablas y figuras, las mismas que han sido debidamente interpretadas. El tratamiento inferencial se realizó con el estadístico H Kruskal-Wallis, respecto a las pruebas de hipótesis estas no se realizan en la investigación de tipo descriptivo toda vez que la intención no es conocer la asociación de variables y tampoco la relación que existe entre las mismas, la hipótesis que se presenta en la investigación de tipo descriptivo tiene por finalidad guiar al investigador para que no se aparte de la línea de investigación.

2.7 Aspectos éticos

La Información presentada es el reflejo del levantamiento de datos obtenidos de la encuesta realizada al personal técnico administrativo y/o especialistas administrativos de la Municipalidad de Lima Metropolitana, la presente investigación es de mi total autoría.

III. Resultados

Descripción de la gestión administrativa

Tabla 4

Niveles de la gestión administrativa, según áreas de trabajo

Tabla cruzada Gestión administrativa*Áreas

		Áreas				
		Logística	Contabilidad	Tesorería	Total	
Gestión administrativa	Deficiente	Recuento	12	0	1	13
		% dentro de Áreas	60,0%	0,0%	6,7%	26,0%
	Regular	Recuento	8	14	10	32
		% dentro de Áreas	40,0%	93,3%	66,7%	64,0%
	Buena	Recuento	0	1	4	5
		% dentro de Áreas	0,0%	6,7%	26,7%	10,0%
Total		Recuento	20	15	15	50
		% dentro de Áreas	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

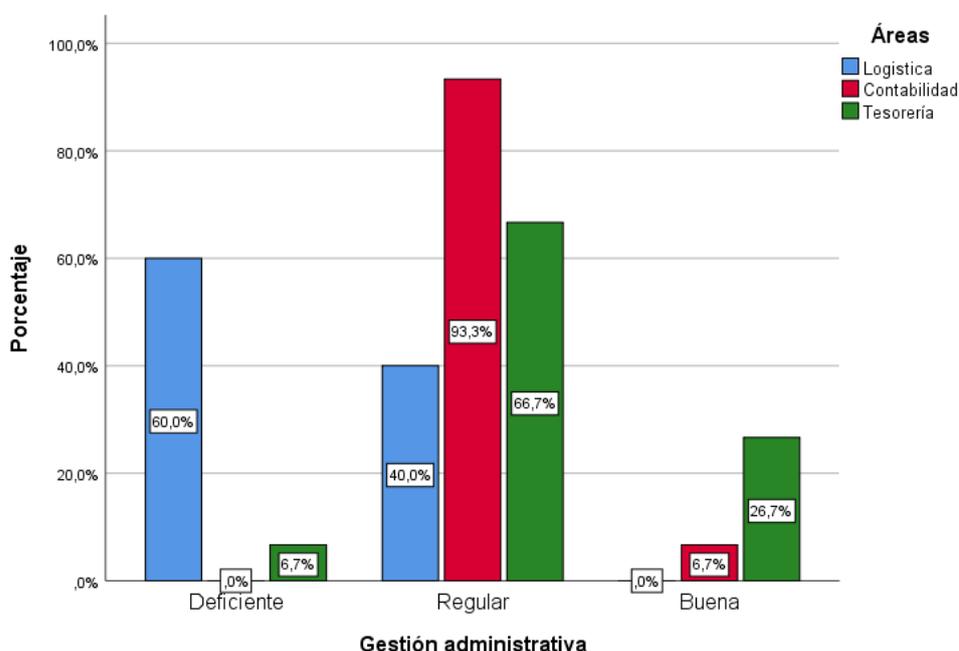


Figura 2. Niveles de la gestión administrativa, según áreas de trabajo

La tabla 4 y figura 2, muestran los niveles de la gestión administrativa, según los trabajadores de las áreas de logística, contabilidad y tesorería. Se observa que el área de logística percibe la gestión administrativa en el nivel deficiente y representa el 60,0%. Asimismo, el área de contabilidad la percibe en el nivel regular con el 93,3% frente al 66,7% de los trabajadores de tesorería que la perciben en el mismo nivel.

Descripción de las dimensiones de la gestión administrativa

Dimensión planificación

Tabla 5

Niveles de la planificación, según áreas de trabajo

		Áreas				
		Logística	Contabilidad	Tesorería	Total	
Planificación	Deficiente	Recuento	10	4	3	17
		% dentro de Áreas	50,0%	26,7%	20,0%	34,0%
	Regular	Recuento	10	7	4	21
		% dentro de Áreas	50,0%	46,7%	26,7%	42,0%
	Buena	Recuento	0	4	8	12
		% dentro de Áreas	0,0%	26,7%	53,3%	24,0%
Total		Recuento	20	15	15	50
		% dentro de Áreas	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

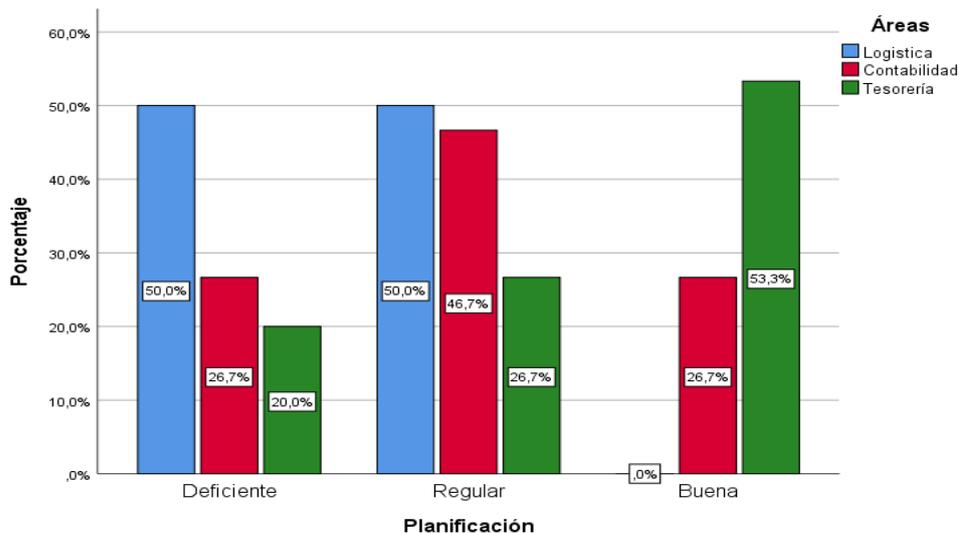


Figura 3. Niveles de la planificación, según áreas de trabajo

La tabla 5 y figura 3, muestran los niveles de la planificación, según los trabajadores de las áreas de logística, contabilidad y tesorería. Se observa que el área de logística percibe la planificación en el nivel deficiente y representa el 50,0%. Asimismo, el área de contabilidad la percibe en el nivel regular con el 46,7% frente al 50,0% de los trabajadores de logística. También, en el nivel bueno la perciben los trabajadores del área de tesorería con el 53,3%.

Dimensión organización

Tabla 6

Niveles de la organización, según áreas de trabajo

		Áreas			
		Logística	Contabilidad	Tesorería	Total
Organización Deficiente	Recuento	11	2	1	14
	% dentro de Áreas	55,0%	13,3%	6,7%	28,0%
Regular	Recuento	9	8	8	25
	% dentro de Áreas	45,0%	53,3%	53,3%	50,0%
Buena	Recuento	0	5	6	11
	% dentro de Áreas	0,0%	33,3%	40,0%	22,0%
Total	Recuento	20	15	15	50
	% dentro de Áreas	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

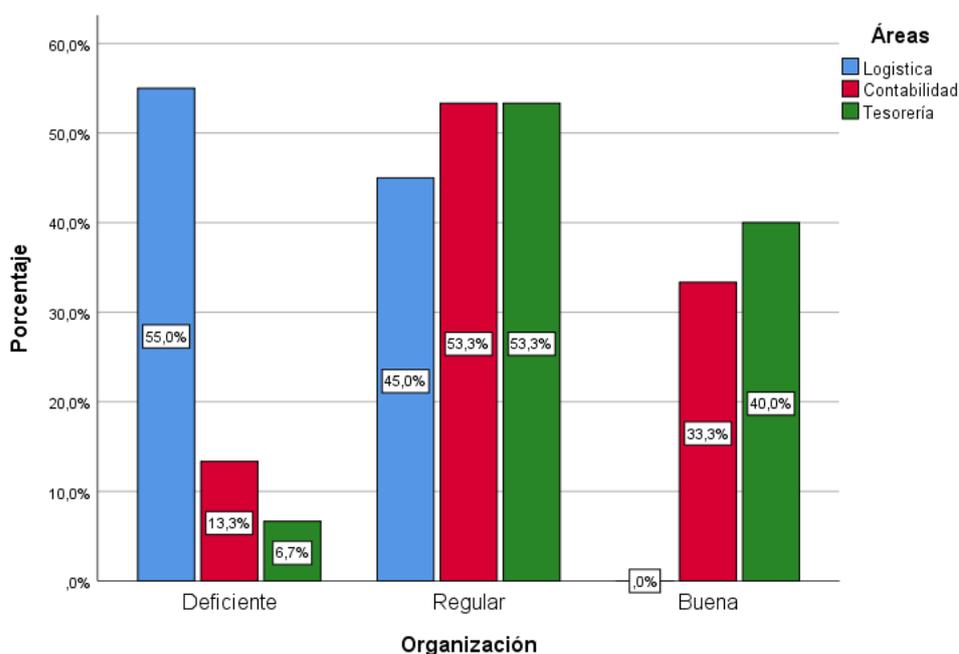


Figura 4. Niveles de la organización, según áreas de trabajo

La tabla 6 y figura 4, muestran los niveles de la organización, según los trabajadores de las áreas de logística, contabilidad y tesorería. Se observa que el área de logística percibe la organización en el nivel deficiente y representa el 55,0%. Asimismo, el área de contabilidad la percibe en el nivel regular con el 53,3% frente al 53,3% de los trabajadores de tesorería. También, en el nivel bueno la perciben los trabajadores del área de tesorería con el 40,0%.

Dimensión dirección

Tabla 7

Niveles de la dirección, según áreas de trabajo

		Áreas			
		Logística	Contabilidad	Tesorería	Total
Dirección Deficiente	Recuento	12	3	3	18
	% dentro de Áreas	60,0%	20,0%	20,0%	36,0%
Regular	Recuento	8	7	7	22
	% dentro de Áreas	40,0%	46,7%	46,7%	44,0%
Buena	Recuento	0	5	5	10
	% dentro de Áreas	0,0%	33,3%	33,3%	20,0%
Total	Recuento	20	15	15	50
	% dentro de Áreas	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

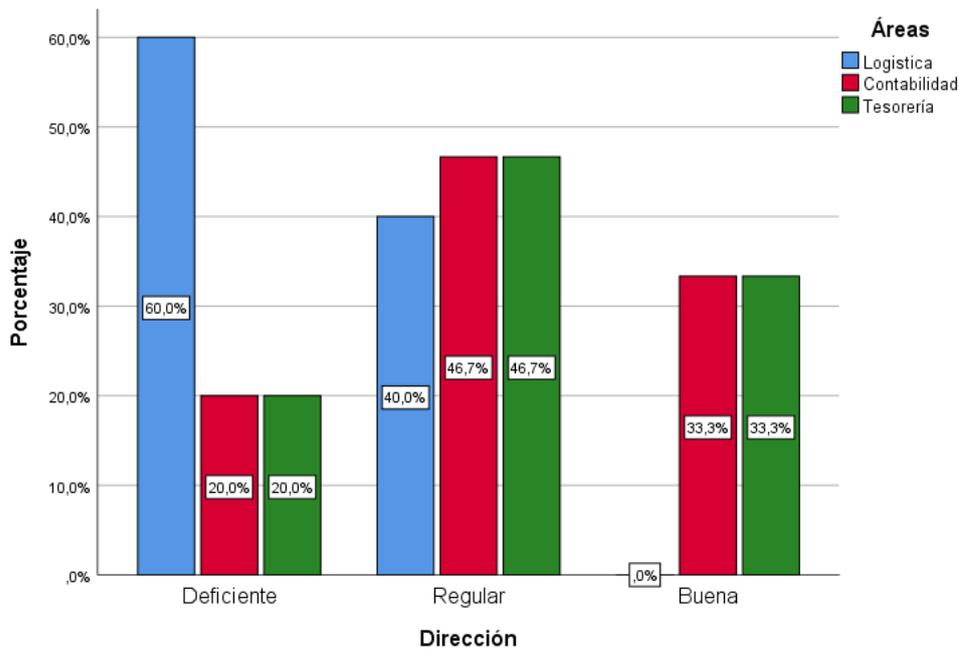


Figura 5. Niveles de la dirección, según áreas de trabajo

La tabla 7 y figura 5, muestran los niveles de la dirección, según los trabajadores de las áreas de logística, contabilidad y tesorería. Se observa que el área de logística percibe la dirección en el nivel deficiente y representa el 60,0%. Asimismo, el área de contabilidad la percibe en el nivel regular con el 46,7% frente al 46,7% de los trabajadores de contabilidad. También, en el nivel bueno la perciben los trabajadores del área de tesorería con el 33,3% frente a otro 33,3% del área de contabilidad.

Dimensión control

Tabla 8

Niveles del control, según áreas de trabajo

		Áreas			
		Logística	Contabilidad	Tesorería	Total
Control Deficiente	Recuento	19	2	2	23
	% dentro de Áreas	95,0%	13,3%	13,3%	46,0%
Regular	Recuento	1	8	7	16
	% dentro de Áreas	5,0%	53,3%	46,7%	32,0%
Buena	Recuento	0	5	6	11
	% dentro de Áreas	0,0%	33,3%	40,0%	22,0%
Total	Recuento	20	15	15	50
	% dentro de Áreas	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%

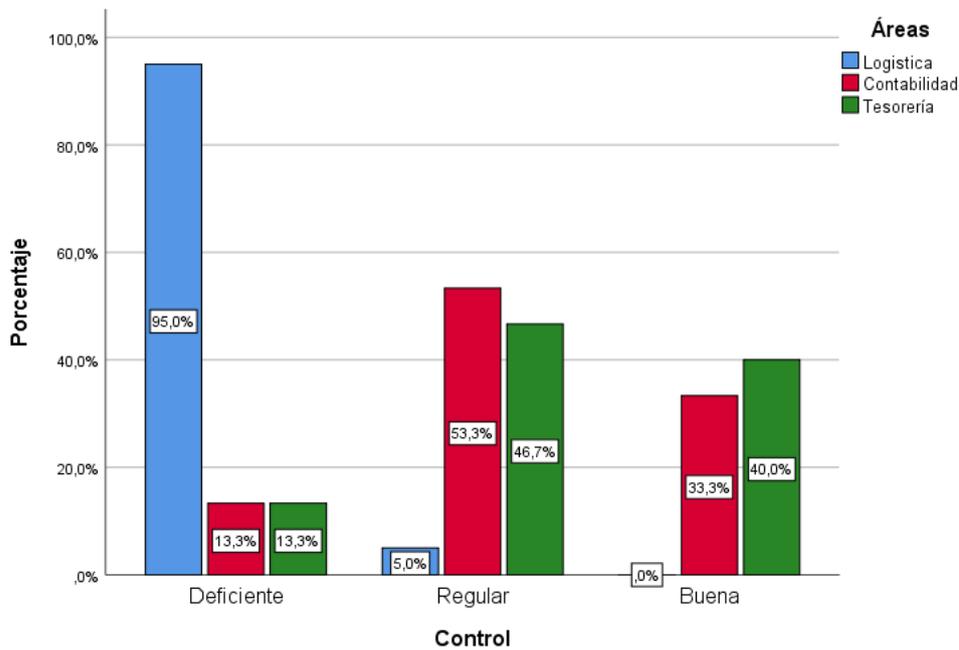


Figura 6. Niveles del control, según áreas de trabajo

La tabla 8 y figura 6, muestran los niveles del control, según los trabajadores de las áreas de logística, contabilidad y tesorería. Se observa que el área de logística percibe el control en el nivel deficiente y representa el 95,0%. Asimismo, el área de contabilidad la percibe en el nivel regular con el 53,3% frente al 46,7% de los trabajadores de contabilidad. También, en

el nivel bueno la perciben los trabajadores del área de tesorería con el 40,0% frente a otro 33,3% del área de contabilidad

Prueba de hipótesis

Hipótesis general

H₀: No existen diferencias significativas en la gestión administrativa en tres áreas de trabajo de la Municipalidad de Lima Metropolitana.

H₁: Existen diferencias significativas en la gestión administrativa en tres áreas de trabajo de la Municipalidad de Lima Metropolitana.

Regla de decisión:

Sig. < 0,05; rechazar H₀

Si Sig. ≥ 0,05, aceptar H₀

Tabla 9

Resultados de los rangos promedio de la gestión administrativa

Rangos			
	Áreas	N	Rango promedio
Gestión administrativa	Logística	20	12,65
	Contabilidad	15	34,77
	Tesorería	15	33,37
	Total	50	

La tabla 9 muestra el rango promedio de la gestión administrativa entre los grupos de estudio. Se observa que la diferencia de rangos entre el área de logística y contabilidad es de 22,12. Asimismo, la diferencia entre contabilidad y tesorería es de 1,4. Finalmente la diferencia de rangos entre el área de tesorería y logística es de 20,72. Esto permite afirmar la posible existencia de diferencias significativas de la gestión administrativa entre los grupos.

Tabla 10

Estadístico de prueba H de Kruskal-Wallis sobre la gestión administrativa

Estadísticos de prueba ^{a,b}	
Gestión administrativa	
H de Kruskal-Wallis	26,003
gl	2
Sig. asintótica	,000

a. Prueba de Kruskal Wallis

b. Variable de agrupación: Áreas

La tabla 10, muestra los resultados de la prueba de hipótesis con el estadístico H de Kruskal-Wallis sobre la gestión administrativa. Se observa que la sig. asintótica = 0,000 < 0,05, H de Kruskal-Wallis = 26,003 y gl = 2. Lo cual evidencia la presencia de diferencias significativas de la gestión administrativa en las percepciones de los grupos de estudio. Esto además implica rechazar H_0 . Por lo tanto, se concluye que existen diferencias significativas en la gestión administrativa en tres áreas de trabajo de la Municipalidad de Lima Metropolitana.

Hipótesis específicas

Primera hipótesis específica

H_0 : No existen diferencias significativas en la planificación en tres áreas de trabajo de la Municipalidad de Lima Metropolitana.

H_1 : Existen diferencias significativas en la planificación en tres áreas de trabajo de la Municipalidad de Lima Metropolitana.

Segunda hipótesis específica

H_0 : No existen diferencias significativas en organización en tres áreas de trabajo de la Municipalidad de Lima Metropolitana.

H_1 : Existen diferencias significativas en la organización en tres áreas de trabajo de la Municipalidad de Lima Metropolitana.

Tercera hipótesis específica

H_0 : No existen diferencias significativas en la dirección en tres áreas de trabajo de la Municipalidad de Lima Metropolitana.

H_1 : Existen diferencias significativas en la dirección en tres áreas de trabajo de la Municipalidad de Lima Metropolitana.

Cuarta hipótesis específica

H_0 : No existen diferencias significativas en el control en tres áreas de trabajo de la Municipalidad de Lima Metropolitana.

H_1 : Existen diferencias significativas en el control en tres áreas de trabajo de la Municipalidad de Lima Metropolitana.

Tabla 11

Rangos promedio de las dimensiones de la gestión administrativa

Rangos			
	Áreas	N	Rango promedio
Planificación	Logística	20	18,03
	Contabilidad	15	28,10
	Tesorería	15	32,87
	Total	50	
Organización	Logística	20	13,98
	Contabilidad	15	33,47
	Tesorería	15	32,90
	Total	50	
Dirección	Logística	20	14,98
	Contabilidad	15	32,43
	Tesorería	15	32,60
	Total	50	
Control	Logística	20	12,68
	Contabilidad	15	34,70
	Tesorería	15	33,40
	Total	50	

La tabla 11, muestra la diferencia de rangos de las dimensiones de la gestión administrativa entre los grupos de estudio. En primer lugar, se observan los rangos promedios de la planificación, donde: entre el área de logística y contabilidad la diferencia es de 10,07, entre las áreas de contabilidad y tesorería esta diferencia es de 4,47 y entre las áreas de logística y tesorería la diferencia es de 14,84. En segundo lugar, con respecto a la organización, la diferencia de rangos entre las áreas de logística y contabilidad es igual a 19,49, entre las áreas de contabilidad y tesorería es igual a 0,57. En tercer lugar la diferencia de rangos promedio de la dirección entre las áreas de logística y contabilidad es igual a 17,45, entre contabilidad y tesorería es igual a 0,17, entre logística y tesorería equivale a 17,62. En cuarto lugar, la diferencia de rangos de la dimensión control en referencia a los grupos de estudio, entre las áreas de logística y contabilidad es igual a 22,02, entre contabilidad y tesorería equivale a 1,3 y entre logística y tesorería equivale a 20,72.

Tabla 12

Estadístico de prueba H de Kruskal-Wallis de las dimensiones de la gestión administrativa

Estadísticos de prueba^{a,b}				
	Planificación	Organización	Dirección	Control
H de Kruskal-Wallis	9,719	21,058	17,439	25,975
gl	2	2	2	2
Sig. asintótica	,008	,000	,000	,000

a. Prueba de Kruskal Wallis

b. Variable de agrupación: Áreas

La tabla 12, muestra los resultados de las pruebas de hipótesis para las cuatro dimensiones de la gestión administrativa. Se evidencia que para la dimensión planificación, sig. asintótica = 0,008 < 0,05, H de Kruskal-Wallis = 9,719, gl = 2. Lo cual permite rechazar H₀. Por lo tanto, existen diferencias significativas en la planificación en tres áreas de trabajo de la Municipalidad de Lima Metropolitana. Por otra parte, en la dimensión organización, la sig. asintótica = 0,000 < 0,05, H de Kruskal-Wallis = 21,058, gl = 2. Lo que permite rechazar H₀. Por lo tanto, se concluye que existen diferencias significativas en la organización en tres áreas de trabajo de la Municipalidad de Lima Metropolitana. Asimismo, en referencia a la dimensión dirección, la sig. asintótica = 0,000 < 0,05, H de Kruskal-Wallis = 17,439, gl = 2. Lo que permite rechazar H₀. Por lo tanto, se concluye que existen diferencias significativas en la dirección en tres áreas de trabajo de la Municipalidad de Lima Metropolitana. Finalmente, en referencia a la dimensión control, la sig. asintótica = 0,000 < 0,05, H de Kruskal-Wallis = 25,975, gl = 2. Lo que permite rechazar H₀. Por consiguiente, se concluye que existen diferencias significativas en el control en tres áreas de trabajo de la Municipalidad de Lima Metropolitana.

IV. Discusión

Esta investigación tuvo como objetivo general, determinar los niveles y diferencias significativas en la gestión administrativa en tres áreas de trabajo de la Municipalidad de Lima Metropolitana.

Sobre la hipótesis general, los resultados a nivel descriptivo evidencian que el área de logística percibe la gestión administrativa en el nivel deficiente y representa el 60,0%. Asimismo, el área de contabilidad la percibe en el nivel regular con el 93,3% frente al 66,7% de los trabajadores de tesorería que la perciben en el mismo nivel. Por otra parte, los resultados inferenciales con el estadístico H de Kruskal-Wallis indican que la presencia de diferencias significativas de la gestión administrativa en las percepciones de los grupos de estudio. Por lo tanto, se concluye que existen diferencias significativas en la gestión administrativa en tres áreas de trabajo de la Municipalidad de Lima Metropolitana. Lo cual se demuestra con la sig. Asintótica = 0,000 < 0,05, H de Kruskal-Wallis = 26,003 y gl = 2. Estos resultados son similares a lo que sostuvo (Hernández, Cardona, Del Rio, 2017) enfocaron a la gestión administrativa luego de evidenciar cada una de las etapas administrativas, el mismo que establece una adecuada integración a la organización mediante innovación a la cambio y mejora continua, con la finalidad de asegurar el crecimiento organizacional y dejar de ser organizaciones tradicionales y obsoletas, mejorar la calidad de gestión de las personas cumpliendo con obtener los resultados esperados. La evolución en la administración desde los inicios de los tiempos del hombre, desde las organizaciones primitivas conformadas por hordas, clanes y tribus pasando por la organización de las primeras civilizaciones y la administración de la actualidad que ya ha fijado una teoría base y aceptada de manera general y cuyos exponentes más recientes son Chiavenato, Arévalo, Contreras, entre otros.

En relación a primer objetivo específico, los resultados descriptivos indican que el área de logística percibe la planificación en el nivel deficiente y representa el 50,0%. Asimismo, el área de contabilidad la percibe en el nivel regular con el 46,7% frente al 50,0% de los trabajadores de logística. También, en el nivel bueno la perciben los trabajadores del área de tesorería con el 53,3%. Asimismo, los resultados de la prueba de hipótesis indican que la sig. Asintótica = 0,008 < 0,05, H de Kruskal-Wallis = 9,719, gl = 2. Por lo tanto, se concluye que existen diferencias significativas en la planificación en tres áreas de trabajo de la Municipalidad de Lima Metropolitana. Otro resultado fue el de (Barría, 2015) quien destaca

que el proceso de burocratización como múltiples limitaciones por parte de las autoridades públicas, las mismas que ante los diversos entes administrativos no se enlaza con una adecuada vocación de servicio, haciendo de la gestión administrativa una disputa de políticas y de poder con los titulares de turno.

En referencia al segundo objetivo específico, los resultados descriptivos indican que el área de logística percibe la organización en el nivel deficiente y representa el 55,0%. Asimismo, el área de contabilidad la percibe en el nivel regular con el 53,3% frente al 53,3% de los trabajadores de tesorería. También, en el nivel bueno la perciben los trabajadores del área de tesorería con el 40,0%. Por otra parte, los resultados inferenciales indican que la sig. Asintótica = 0,000 < 0,05, H de Kruskal-Wallis = 21,058, gl = 2. Por lo tanto, se concluye que existen diferencias significativas en la organización en tres áreas de trabajo de la Municipalidad de Lima Metropolitana. En este orden de ideas, (Hernández, Cardona, Del Rio, 2017) enfocaron a la gestión administrativa luego de evidenciar cada una de las etapas administrativas, el mismo que establece una adecuada integración a la organización mediante innovación a la cambio y mejora continua, con la finalidad de asegurar el crecimiento organizacional y dejar de ser organizaciones tradicionales y obsoletas, mejorar la calidad de gestión de las personas cumpliendo con obtener los resultados esperados.

Sobre el tercer objetivo específico, los resultados descriptivos indican que el área de logística percibe la dirección en el nivel deficiente y representa el 60,0%. Asimismo, el área de contabilidad la percibe en el nivel regular con el 46,7% frente al 46,7% de los trabajadores de contabilidad. También, en el nivel bueno la perciben los trabajadores del área de tesorería con el 33,3% frente a otro 33,3% del área de contabilidad. Por otro lado, los resultados de la dimensión dirección a nivel inferencial indican que la sig. Asintótica = 0,000 < 0,05, H de Kruskal-Wallis = 17,439, gl = 2. Por lo tanto, se concluye que existen diferencias significativas en la dirección en tres áreas de trabajo de la Municipalidad de Lima Metropolitana.

En referencia al cuarto objetivo específico, los resultados descriptivos evidencian que el área de logística percibe el control en el nivel deficiente y representa el 95,0%. Asimismo, el área de contabilidad la percibe en el nivel regular con el 53,3% frente al 46,7% de los trabajadores de contabilidad. También, en el nivel bueno la perciben los trabajadores del área de tesorería con el 40,0% frente a otro 33,3% del área de contabilidad. Asimismo, a nivel de la prueba de hipótesis con el estadístico H de Kruskal-Wallis para la dimensión control se tiene que la sig. Asintótica = 0,000 < 0,05, H de Kruskal-Wallis = 25,975, gl = 2.

Por lo tanto, se concluye que existen diferencias significativas en el control en tres áreas de trabajo de la Municipalidad de Lima Metropolitana. Estos resultados están en misma línea de pensamiento de (Vegas, 2017) quien afirmó que la gestión pública y administrativa como instrumento de gestión del gobierno, permitiendo disminuir las brechas que existe entre el ciudadano y el gobierno local, las políticas públicas y gobernanza debe ser asistida por los gobernantes de turno y la propia visión que estos poseen para el enfoque de modernización administrativa.

V. Conclusiones

Primera:

Sobre la hipótesis general, los resultados a nivel descriptivo evidencian que el área de logística percibe la gestión administrativa en el nivel deficiente y representa el 60,0%. Asimismo, el área de contabilidad la percibe en el nivel regular con el 93,3% frente al 66,7% de los trabajadores de tesorería que la perciben en el mismo nivel. Por otra parte, los resultados inferenciales con el estadístico H de Kruskal-Wallis indican que la presencia de diferencias significativas de la gestión administrativa en las percepciones de los grupos de estudio. Por lo tanto, se concluye que existen diferencias significativas en la gestión administrativa en tres áreas de trabajo de la Municipalidad de Lima Metropolitana. Lo cual se demuestra con la sig. asintótica = $0,000 < 0,05$, H de Kruskal-Wallis = 26,003 y gl = 2.

Segunda:

En relación a primer objetivo específico, los resultados descriptivos indican que el área de logística percibe la planificación en el nivel deficiente y representa el 50,0%. Asimismo, el área de contabilidad la percibe en el nivel regular con el 46,7% frente al 50,0% de los trabajadores de logística. También, en el nivel bueno la perciben los trabajadores del área de tesorería con el 53,3%. Asimismo, los resultados de la prueba de hipótesis indican que la sig. asintótica = $0,008 < 0,05$, H de Kruskal-Wallis = 9,719, gl = 2. Por lo tanto, se concluye que existen diferencias significativas en la planificación en tres áreas de trabajo de la Municipalidad de Lima Metropolitana.

Tercera:

En referencia al segundo objetivo específico, los resultados descriptivos indican que el área de logística percibe la organización en el nivel deficiente y representa el 55,0%. Asimismo, el área de contabilidad la percibe en el nivel regular con el 53,3% frente al 53,3% de los trabajadores de tesorería. También, en el nivel bueno la perciben los trabajadores del área de tesorería con el 40,0%. Por otra parte, los resultados inferenciales indican que la sig. asintótica = $0,000 < 0,05$, H de Kruskal-Wallis = 21,058, gl = 2. Por lo tanto, se concluye que existen diferencias significativas en la organización en tres áreas de trabajo de la Municipalidad de Lima Metropolitana.

Cuarta:

Sobre el tercer objetivo específico, los resultados descriptivos indican que el área de logística percibe la dirección en el nivel deficiente y representa el 60,0%. Asimismo, el área de

contabilidad la percibe en el nivel regular con el 46,7% frente al 46,7% de los trabajadores de contabilidad. También, en el nivel bueno la perciben los trabajadores del área de tesorería con el 33,3% frente a otro 33,3% del área de contabilidad. Por otro lado, los resultados de la dimensión dirección a nivel inferencial indican que la sig. Asintótica = 0,000 < 0,05, H de Kruskal-Wallis = 17,439, gl = 2. Por lo tanto, se concluye que existen diferencias significativas en la dirección en tres áreas de trabajo de la Municipalidad de Lima Metropolitana.

Quinta:

En referencia al cuarto objetivo específico, los resultados descriptivos evidencian que el área de logística percibe el control en el nivel deficiente y representa el 95,0%. Asimismo, el área de contabilidad la percibe en el nivel regular con el 53,3% frente al 46,7% de los trabajadores de contabilidad. También, en el nivel bueno la perciben los trabajadores del área de tesorería con el 40,0% frente a otro 33,3% del área de contabilidad. Asimismo, a nivel de la prueba de hipótesis con el estadístico H de Kruskal-Wallis para la dimensión control se tiene que la sig. Asintótica = 0,000 < 0,05, H de Kruskal-Wallis = 25,975, gl = 2. Por lo tanto, se concluye que existen diferencias significativas en el control en tres áreas de trabajo de la Municipalidad de Lima Metropolitana.

VI. Recomendaciones

Primera:

De acuerdo a los resultados obtenidos por las 3 áreas logística, contabilidad y tesorería, se llega a determinar que la gestión administrativa en la Municipalidad de Lima metropolitana es de nivel regular, toda vez que existen lineamientos establecidos tradicionales, los mismos que pueden ser mejorados a través de procedimientos, normas, directivas modernas, con la finalidad de medir los resultados a través de los indicadores, que permita medir la eficiencia de los colaboradores de la institución.

Segunda:

De acuerdo con el primer objetivo específico planificación, los resultados obtenidos por las 3 áreas logística, contabilidad y tesorería, llegan a concluir que el nivel de gestión en la planificación es regular, se recomienda crear lineamientos y reglamentos para la planificación en la Municipalidad Metropolitana de Lima.

Tercera:

De acuerdo con el segundo objetivo específico la organización, los resultados obtenidos por las 3 áreas logística, contabilidad y tesorería, en la Municipalidad de Lima metropolitana es regular, se recomienda crear lineamientos y reglamentos para elevar y mejorar la organización en la Municipalidad Metropolitana de Lima.

Cuarta:

De acuerdo al tercer objetivo específico la dirección, los resultados obtenidos por las 3 áreas logísticas, contabilidad y tesorería, en la Municipalidad de Lima metropolitana encuentran diferencias marcadas siendo esta regular, por lo que se recomienda actualizar los lineamientos existentes con la finalidad de obtener una eficiente dirección en Municipalidad de Lima metropolitana.

Quinta:

De acuerdo al cuarto objetivo específico el control, los resultados obtenidos por las 3 áreas: logística, contabilidad y tesorería, en la Municipalidad de Lima metropolitana encuentran diferencias marcadas siendo el nivel regular, se recomienda implementar mejoras a los lineamientos existentes con la finalidad de poder elevar el nivel de control en Municipalidad de Lima metropolitana.

VII. Propuesta

Gestión Administrativa en la Municipalidad de Lima Metropolitana. Propuesta de un modelo Burocrático, 2019

7.1 Introducción

El desarrollo del siguiente modelo parte de las recomendaciones efectuadas en la investigación en la que luego de un análisis de las teorías y de obtener los resultados en la gestión administrativa se fundamenta en las siguientes teorías: a) Teoría Neoclásica (Administración por Objetivos), b) Teoría Burocrática (Estructura Interna, Normas, Logro Objetivos).

7.2 Visión

Ser un órgano de línea con excelente gestión administrativa en la Municipalidad de Lima Metropolitana, fiable y con responsabilidad, generando consistencia con la modernización de lineamientos y normas simplificadas.

7.3 Misión

La gestión administrativa en la Municipalidad de Lima Metropolitana, debe contribuir a la generación de valor y consistencia con la modernización de lineamientos y normas simplificadas, además de asignar responsabilidades en cada uno de los colaboradores y medirlos a través de sus indicadores.

7.4 Objetivo

Fortalecer la gestión administrativa en la Municipalidad de Lima Metropolitana, ampliando los conocimientos respecto a la gestión administrativa que vienen brindando a través de sus colaboradores.

7.5 Estructura Orgánica

Ubicación dentro del Organigrama Institucional



Figura 7: Organigrama de la Municipalidad

7.6 Gestión Administrativa Municipalidad de Lima Metropolitana

Modelo de Gestión Administrativa Municipalidad de Lima Metropolitana



Figura 8: Modelo de Gestión Administrativa Municipalidad de Lima Metropolitana Elaboración: Propia

7.6.1 Administración por Objetivos

La organización de la Gestión administrativa debe ser implementada a las Oficinas de Logística, contabilidad y tesorería, permitiendo de esta manera gestionar de manera eficiente y contribuir con los objetivos propuestos por la institución. Debe considerarse que tal como se ha señalado en el diagnóstico y análisis a la fecha no ha dado resultado por los factores mencionados en la investigación. Es por ello la importancia de que dependa directamente de la Oficina Ejecutiva. En tal sentido la planificación es muy importante para organizar y ejecutar la gestión administrativa, contribuyendo a la satisfacción de las necesidades institucionales. Es importante que para esta etapa se considere la planificación estratégica, operacional y táctica que conlleve a la eficiencia de la gestión.

En el nivel del planeamiento estratégico este debe alinearse a la política definida por el MOF y ROF.

En el siguiente nivel de planeamiento operacional es propio a la gestión administrativa, quien además de alinearse a la política definida y alineada en el nivel estratégico debe diseñar la forma simplificar los procedimientos burocráticos que aún existe.

7.6.2 Regulación del Comportamiento

La gestión administrativa debe ser modernizada y generar entre sus colaboradores alguna forma de beneficios ante el cumplimiento de sus gestiones, definitivamente debe ser medidos a través de indicadores, que permita medir sus objetivos y logros propuestos, además la institución podría proponer brindar estudios, especializaciones, capacitaciones, que conlleven a la profesionalización del personal e incremente sus conocimientos así como su legajo personal de méritos. La motivación en cada uno de los colaboradores de la institución es importante ya que conllevara a contribuir con la gestión administrativa con un sentido de pertenencia. Se provocará con estas acciones reacciones colectivas de los grupos para el gestor administrativo acatando de esta manera las reglas y sanciones que el grupo imponga. El liderazgo que se ejerza es importante para lograr la motivación, y la gestión administrativa en la Municipalidad de Lima Metropolitana.

7.6.3 Estructuras

Respecto a las estructuras en la gestión administrativa, esta debe gestionarse de manera eficiente, no solo a través de las normas utilizadas y emitidas, además de incorporar las modificaciones correspondientes en el Reglamento de Organización y Funciones (ROF) y en el Manual de Organización y Funciones (MOF), debiendo además de adecuar el manual de procedimientos (MAPRO). Es importante señalar que la gestión administrativa en la oficina de logística, contabilidad y tesorería deben emitir directivas tendientes a la eficiente gestión administrativa, identificando riesgos y desarrollando programas de mitigación de riesgo. Definir claramente las comunicaciones respecto a las necesidades de cada uno de los colaboradores.

7.6.4 Integralidad

A efectos de lograr la integralidad en la gestión administrativa de la municipalidad de Lima metropolitana, debe generarse un equilibrio dinámico entre los colaboradores, directores y las oficinas de logística, contabilidad y tesorería. Al considerar la importancia de la gestión administrativa, para cada colaborador debe cumplirse las expectativas de este, tendiente al logro de sus objetivos, debe emitir lineamientos que permita ser más eficiente y eficaz al momento de realizar y efectuar sus funciones. Es cierto que las normas se encuentran establecidas en el MOF y ROF, sin embargo se permite a través de la autonomía de los Gobiernos Regionales gestionen de manera eficiente y eficaz.

Referencias

- Acosta, L. y Ramírez, F. (2015). *Gestión Administrativa y Calidad de Servicio según los usuarios de la Municipalidad Distrital de Puente Piedra. Perú*: Tesis para la obtención del grado de Magister en Gestión Pública presentada en la Universidad César Vallejo, <http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/20362>
- Alvarado, D. (2017). Planes de desarrollo concertados y el enfoque de derechos Humanos en los Gobiernos Locales de Lima Metropolitana, 2016. <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/17329>
- Arroyo, J.I. (2016). Gestión municipal desde la perspectiva de las organizaciones inteligentes y ámbito jurídico. DOI:10.18634/incj.18v.2i.632
- Arias, Fidias. (1999). El Proyecto de Investigación, 3ra. Edición. Caracas, Venezuela. Editorial Exísteme. ISBN 980-07-3868-1
- Bernal, C (2006). Metodología de la Investigación (2da. edición). México: Ed. Pearson. https://danielotejeda.files.wordpress.com/2013/05/mi_v_bernal_ruta.pdf
- Bernal, C. (2010). Metodología de la investigación, administración, economía, humanidades y ciencias sociales. (3° ed.). Colombia. Editorial Pearson. Recuperado de: <https://bit.ly/2JwaVB2>
- Ballesteros, A. (2006). Manual de la Administración Local, Editorial: El consultor de los Ayuntamientos, España ISBN-10: 84-7052-386-1 (5° ed.) <https://www.iberlibro.com/servlet/BookDetailsPL?bi=22760801747>
- Barrutia, I. (2015). *Relación entre la Gestión Administrativa y Calidad de Servicio en las oficinas de atención al público de la Municipalidad de San Martín de Porres, Lima 2015. Lima, Perú*: Tesis para la obtención del grado de Maestro en Administración y Dirección de Empresas sustentada en la Universidad Alas Peruanas. Obtenido de [https://prezi.com/ppnxo5kmojk5/gestion -](https://prezi.com/ppnxo5kmojk5/gestion-)
- Carrasco, S. (2015). Metodología de la Investigación Científica: Pautas metodológicas para diseñar y elaborar el proyecto de Investigación, www.editorialsanmarcos.com .
- Carrasco, J. (2017). Gestión Municipal y su relación con los Procesos Administrativos de la Licencia de Construcción en la Municipalidad Distrital de Morales, 2017 <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/12835>
- Causado-Rodríguez, E., Charris, A, y Guerrero, A (2019). *Mejora Continua del Servicio al Cliente Mediante ServQual y Red de Petri en un Restaurante de Santa Marta, Colombia* <https://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642019000200073>

- Contreras, J (2006). Antología de la administración. Universidad Autónoma de México.
<http://www.joseacontreras.net/admon/antoladmon.pdf>
- Chuima Y. (2018). Gestión de calidad y satisfacción del usuario del policlínico pnp, abancay
<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/33291>
- Chiavenato, I (1995) “Introducción a la Teoría General de la Administración” McGraw – Hill Interamericana S.A. Santafé de Bogotá – Colombia. ISBN 978-970-10-5500-7
<https://esmirnasite.files.wordpress.com/2017/07/i-admon-chiavenato.pdf>:
- El Congreso Nacional, (1986). Ley Orgánica de Municipalidades
<https://www.lexivox.org/norms/BO-L-696.html>
- Fabián, H. (2015). La gestión administrativa y la calidad de servicio al usuario en las oficinas de la Superintendencia Nacional de Registros Públicos de Lima, 2014. Perú: Tesis para la obtención del grado de Magister en Gestión Pública defendida en la Universidad César Vallejo. <http://181.224.246.201/handle/UCV/6397>
- Farfán Del Castillo R. (2018) *La gestión municipal y el desarrollo local en la Municipalidad Distrital de Nueva Requena, Provincia Coronel Portillo – Ucayali 2018*
<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/26290>
- Gómez, M. (2006). Introducción a la Metodología de la Investigación Científica. Córdoba, Argentina. Edit. Brujas.
<https://books.google.com.pe/books?id=9UDXPe4U7aMC&printsec>
- Gracia, V. (2017). Service quality from the point of view of people with intellectual disability: relationships with its satisfaction and wellbeing. DOI:
<http://dx.doi.org/10.14201/scero20174834153>
- Grasso, L (2006). Encuestas: elementos para su diseño y análisis. Córdoba, Argentina. Encuentro Grupo Editor. ISBN 987-23022-3-
- Hernández, R., Fernández, C., Baptista, P. (2014). Metodología de la Investigación. Instituto Nacional de Estadística e Informática INEI-(2017) <https://www.inei.gob.pe/publicaciones-digitales/Est/Lib1474/libro>
- Hernández, R. (2014). Metodología de la investigación científica. (6° ed.). México. Editorial Interamericana Editores S.A. Recuperado de: <https://bit.ly/2tvu25L>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., y Baptista Lucio, P. (2010). Metodología de la investigación. Metodología de la Investigación. Ed. Mc Graw Hill, Chile.
[https://scholar.google.com.pe/scholar?hl=\(2010\)](https://scholar.google.com.pe/scholar?hl=(2010)).

- Hernández y Rodríguez (2006). *Introducción a la Administración teoría general administrativa: origen, evolución y vanguardia (4ta ed.)*, México. Editorial McGraw – Hill ISBN – 13 978-970-10-4219-9 ISBN – 10: 970-10-4219-0
https://www.academia.edu/36640009/JORGE_HERNANDEZ_Y_RODRIGUEZ_-_ADMINISTRACION
- Hernández, S. (1995). *Introducción a la administración* McGraw – Hill Interamericana de México S.A. México D.F. <file:///C:/Users/PC05/Downloads/201-858-1-PB.pdf>
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, P. (1998). *Metodología de la investigación. (Sexta ed.)*. México D.F., México: Mc Graw Hill
[https://scholar.google.com.pe/scholar?q=Hern%.](https://scholar.google.com.pe/scholar?q=Hern%20Rodr%C3%ADguez%20y%20Rodr%C3%ADguez%20(2006).%20Introducci%C3%B3n%20a%20la%20Administraci%C3%B3n%20teor%C3%ADa%20general%20administrativa%3A%20origen%2C%20evoluci%C3%B3n%20y%20vanguardia%20(4ta%20ed.)%2C%20M%C3%A9xico.%20Editorial%20McGraw%20Hill%20ISBN%2013%20978-970-10-4219-9%20ISBN%2010%3A%20970-10-4219-0)
- Kvale, S. (2006). Dominance through interviews and dialogues. *Qualitative inquiry*, 12(3), 480-500, California: Sage Publications
[https://scholar.google.com.pe/scholar?hl=es&as_sdt=0,5&as_vis=1&q=Kvale,+Steinar+\(1996\).+InterViews](https://scholar.google.com.pe/scholar?hl=es&as_sdt=0,5&as_vis=1&q=Kvale,+Steinar+(1996).+InterViews)
- Loli, L. (2014). *La satisfacción y la calidad de servicio en Organizaciones públicas y privadas de Lima Metropolitana*.
<https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/psico/article/view/3926>
- Moncada, G. (2016). *La gestión municipal: ¿cómo administrar las plazas y los mercados de la ciudad de México? 1824-1840*.
<https://dx.doi.org/10.18234/secuencia.v0i95.1377>
- Mondy, R. (2010). *Administración y economía Administración de recursos humanos, Editorial. PEARSON EDUCACIÓN, México, ISBN: 978-607-32-0203.9*
[https://scholar.google.com.pe/scholar?hl=Mondy%](https://scholar.google.com.pe/scholar?hl=Mondy%20(2010).%20Administraci%C3%B3n%20y%20econom%C3%ADa%20Administraci%C3%B3n%20de%20recursos%20humanos,%20Editorial.%20PEARSON%20EDUCACI%C3%93N,%20M%C3%A9xico,%20ISBN:%20978-607-32-0203.9)
- Mazón, S. (2014). *La Gestión Administrativa y la Satisfacción del Cliente de la Empresa de Insumos Agrícolas Rey Agro. Ambato – Ecuador. (Tesis de Maestría)*. Recuperado de <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/tesis-Gestion-deEmpresas>
- Namakforoosh, M. (2000). *Metodología de la investigación*. Editorial Limusa.
<https://scholar.google.com.pe/scholar?hl=es>
- Núñez, L.N. y Juárez, J. (2018). *Análisis comparativo de modelos de evaluación de calidad en el servicio a partir de sus dimensiones y su relación con la satisfacción del cliente*. 3C Empresa, investigación y pensamiento crítico,
<http://dx.doi.org/10.17993/3cemp.2018.070133.49-59/>

- O'Brien, Y. (2015). Gestión Administrativa y Calidad según los trabajadores del Instituto Metropolitano de Planificación. Perú: Tesis para la obtención del grado de Magister en Gestión Pública presentada en la Universidad César Vallejo. C <http://investigaciones.uniatlantico.edu.co/revistas/index.php/legin/article/view/1300>
- Ortiz, E., Villegas, M., y Villegas, L. (2018). Transición, gobernabilidad democrática y derechos humanos en Venezuela. <https://doi.org/10.15359/rldh.29-1.8>
- Pérez-López, R., Morales-Sánchez, V., Anguera, M. T., y Hernández-Mendo, A. (2015). Evaluation of total quality in sports municipal services geared to children: Contributions from the qualitative analysis. <https://dx.doi.org/10.4321/S1578-84232015000100014>
- Pinho, M. (2018). La Gobernabilidad o capacidad para gobernar. El papel del liderazgo Político. doi: 10.12957/rqi.2018.30443
- Presidencia del consejo de Ministros, (2019). <https://municipioaldia.com/enfoques-parala-gestion-municipal/derechos-humanos/enfoque-de-derechos-humanos-en-lagestion-de-los-gobiernos-locales>
- Quality management systems — Guidelines for the application of ISO 9001:2000 in local Government(2018)<http://enlacewtc.com/index.php/iwa-4-calidad-enorganizaciones-publicas>
- Ponce, A. (1985). Administración por objetivos. *Editorial Limusa, México, ISBN: 968-18-0275-6*. <https://scholar.google.com.pe/scholar?hl=e>
- Romero, C. (2014). Actualización de documentos de Gestión ROF, CAP y MOF <https://es.slideshare.net/crvoxa/exposicion-documentos-de-gestion-pichanaqui>
- Ruiz, J. (2017). La cultura tributaria y la gestión municipal. <https://doi.org/10.15381/quipu.v25i48.13992>
- Salazar, W. Cabrera y Vallejo, M. (2016). Diagnóstico de la calidad de servicio, en la atención al cliente, en la Universidad Nacional de Chimborazo - Ecuador. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=816/81649428003>
- Sánchez, F. (2019). Epistemic Fundamentals of Qualitative and Quantitative Research: Consensus and Dissensus. doi: <https://doi.org/10.19083/ridu.2019.644>
- Sabogal, C., y Vargas, J. (2017). Gestión Administrativa para el Fortalecimiento del Programa de Egresados en la Universidad Nacional de Colombia. (Tesis de Posgrado). Universidad Libre de Colombia, Bogotá, D.C. Obtenido de <https://repository.unilibre.edu.co/bitstream/handle/10901/11778/TESIS%20CLARA>

- Salas, A. (2016). La gestión administrativa y su relación con los servicios educativos que brinda la UGEL, Picota. Perú. Recuperado el 14 de setiembre de 2018 http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1087/salas_sa.pdf?sequence=1
- Santana, S. (2016). La Planificación estratégica y la gestión administrativa de los gobiernos autónomos descentralizados municipales (GADM) de Tungurahua. Ambato, Ecuador: Tesis para la obtención del grado de Magister en Gestión Financiera sustentada en la Universidad Técnica de Ambato. <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/22999/1/T3638M.pdf>
- Susana, H. (2017). Modelo de Gestión Estratégica de RRHH en Organizaciones del Estado. Mauritius: Redactum ISBN 978-620-2-48500-5 <https://books.google.com.pe/books?id=administrativa%20municipal>.
- Tigua, V. (2015). Gestión administrativa y su incidencia en el Desempeño laboral del benemérito cuerpo de Bomberos de la Ciudad de Quevedo 2015. Quevedo – Ecuador. (Tesis de Maestría). Recuperado de <http://biblioteca.uteq.edu.ec/cgi-bin/koha/opac-detail.pl>
- Torres, R. (2018). La gestión administrativa y el control interno en el área administrativa del SENASA. Perú. Recuperado el 14 de setiembre de 2018, de <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/21086>
- United States Agency for International Development USAID, Deutsche Gesellschaft für Technische ZusammenarbeitGTZ-(2008).Instrumento para la autoevaluación de la gestión municipal: señales de un buen gobierno para la gestión local. <file:///C:/Users/BIENVENIDOS/Desktop/tesis%20politicasy%20publicas%20mml2019/instrumento%20de%20autoevaluacion%20municipal.pdf>
- Vega, L. y Reyes, L. (2015). Impacto del uso de las tecnologías de información y las comunicaciones en las gestiones judiciales de la dirección seccional de administración judicial de Cúcuta. Tesis de Maestría. Universidad de Medellín. <https://www.google.com/search?q=Vega,+L.+%26+Reyes>.
- Vera, J. & Trujillo, A. (2018). El efecto de la calidad del servicio en la satisfacción del derechohabiente en instituciones públicas de salud en México <https://dx.doi.org/10.1016/j.cya.2016.07.003>
- Vélez, A. (2007). Los clásicos de la Gerencia. Bogotá – Colombia: Editorial Universal del Rosario, ISBN: 978-958-8298-51-1 <https://repository.urosario.edu.co/bitstream/handle/10336>

Anexos

Anexo 1 Matriz de Consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA							
TÍTULO: Gestión Administrativa en la Municipalidad de Lima Metropolitana, Propuesta de un Modelo Burocrático, 2019							
AUTOR: Br. Angelo David Torres Nima							
PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES				
<p>PROBLEMA GENERAL ¿Cómo es la gestión Administrativa en la Municipalidad de Lima metropolitana, 2019?</p> <p>Problemas Específicos: ¿Cómo es la Planificación en la Gestión Administrativa en la Municipalidad de Lima metropolitana, 2019?</p> <p>¿Cómo es la Organización en la Gestión Administrativa en la Municipalidad de Lima metropolitana, 2019?</p> <p>¿Cómo es la Dirección en la Gestión Administrativa en la Municipalidad de Lima metropolitana, 2019?</p> <p>¿Cómo es el Control en la Gestión Administrativa en la Municipalidad de Lima metropolitana, 2019?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL Determinar cómo es la gestión Administrativa en la Municipalidad de Lima metropolitana, 2019</p> <p>Objetivos Específicos: Determinar cómo es la Planificación en la Gestión Administrativa en la Municipalidad de Lima metropolitana, 2019</p> <p>Establecer Cómo es la Organización en la Gestión Administrativa en la Municipalidad de Lima metropolitana, 2019</p> <p>¿Identificar como es la Dirección en la Gestión Administrativa en la Municipalidad de Lima metropolitana, 2019?</p> <p>¿Describir cómo es el Control en la Gestión Administrativa en la Municipalidad de Lima metropolitana, 2019?</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL Existen diferencias significativas en la gestión Administrativa en tres oficinas de la Municipalidad de Lima metropolitana, 2019</p> <p>Hipótesis Específicas: Existen diferencias significativas en la Planificación en tres oficinas de la Municipalidad de Lima metropolitana, 2019</p> <p>Existen diferencias significativas en la Organización en tres oficinas de la Municipalidad de Lima metropolitana, 2019</p> <p>Existen diferencias significativas en la Dirección en tres oficinas de la Municipalidad de Lima metropolitana, 2019</p> <p>Existen diferencias significativas en el Control en tres oficinas de la Municipalidad de Lima metropolitana, 2019</p>	VARIABLE 1: Gestión Administrativa				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala y Valores	Niveles y Rangos
			Planificación	Se planea todo con anticipación. Se define objetivos Se plasma los planes Acción futura Estrategias Guía y orienta	1-7	Escala de Likert	Muy Deficiente (32-64) Deficiente (65-96)
			Organización	Agrupar las actividades Determinación de las estructuras Encargan las actividad	8-12	Totalmente en desacuerdo (1)	Eficiente (97-128)
			Dirección	Asignación de puestos Asignación de funciones Alcanzar los objetivos Comunicación Capacitación Motivación Ejercicio de liderazgo Ejecutar	13-22	En desacuerdo (2) Ni de acuerdo / ni desacuerdo (3) De acuerdo (4)	Muy eficiente (129-160)
			Control	Proceso que guía la actividad Comprobar si se alcanzó los objetivos Asegurar los resultados Mejorar las operaciones Controles previos Controles concurrentes Controles posteriores	23-32	Totalmente de acuerdo (5)	

Diseño de Investigación	Población y Muestra	Técnicas e Instrumentos	Estadística a utilizar	
<p>Nivel: Descriptivo Comparativo</p> <p>Diseño; No experimental y corte transversal</p> <p>Método; Hipotético deductivo</p>	<p>Población;</p> <p>Tipo de muestreo; no probabilístico, Intencionado</p> <p>Tamaño de la muestra;50</p>	<p>Variable 1; Gestión Administrativa</p> <p>Técnica; Encuesta</p> <p>Instrumento; Cuestionario</p> <p>Autor; Angelo David Torres Nima</p> <p>Año; 2019</p> <p>Monitoreo; Validez y Fiabilidad</p> <p>Ámbito de Aplicación; Municipalidad de Lima Metropolitana</p> <p>Forma de Administración; Individual</p>	<p>DESCRIPTIVA: se utilizó tablas y figuras para el análisis de datos</p> <p>INFERENCIAL: se utilizó el estadístico de H Kruskal-Wallis</p>	

Anexo 2: Técnicas e Instrumentos

Cuestionario para medir la Gestión administrativa en la Municipalidad de Lima

Metropolitana. Propuesta de un modelo burocrático, 2019

Estimado colaborador, el presente cuestionario tiene por finalidad obtener y recabar opinión importante sobre la Gestión administrativa en la Municipalidad de Lima Metropolitana, la encuesta es anónima, se requiere leer cuidadosamente cada pregunta, y responder con total sinceridad.

A continuación, se le presenta una serie de preguntas, el mismo que contiene una escala de valores, marcando con una (X) la respuesta que a criterio presente.

Fecha: Dic 2019

Nº	DIMENSIONES / ítems	Escala de Likert				
		Totalmente en Desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo/ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
		1	2	3	4	5
DIMENSIÓN 1: PLANIFICACIÓN						
1	¿Las labores administrativas en la Municipalidad de Lima Metropolitana, se planifican con anticipación?					
2	¿Considera Ud. que los funcionarios que laboran en la Municipalidad de Lima Metropolitana, tienen bien definidos los objetivos institucionales?					
3	¿Los funcionarios de la Municipalidad de Lima Metropolitana planifican oportunamente la atención a los usuarios y al público en general?					
4	¿Los funcionarios de la Municipalidad de Lima Metropolitana, cumplen con las metas planificadas?					
5	¿Los funcionarios de la Municipalidad de Lima Metropolitana, cuentan con estrategias para minimizar riesgos?					
6	¿En la Municipalidad de Lima Metropolitana existe un plan de desarrollo concertado de acuerdo a la realidad socioeconómica?					
7	¿Considera Ud. que los instrumentos de gestión municipal sirven como guía y orientación en la Municipalidad de Lima Metropolitana?					
DIMENSIÓN 2: ORGANIZACIÓN						
8	¿Considera Ud. que existe una adecuada organización de las actividades en la Municipalidad de Lima Metropolitana?					
9	¿Los instrumentos de gestión municipal son de fácil acceso en la Municipalidad de Lima Metropolitana?					
10	¿Cuenta Ud. con un organigrama en el área funcional a la que pertenece en la Municipalidad de Lima Metropolitana?					
11	¿Considera Ud. que los servidores públicos cumplen con la jornada laboral en la Municipalidad de Lima Metropolitana?					
12	¿Considera Ud. que existe un idóneo proceso de selección en la contratación del personal para la Municipalidad de Lima Metropolitana?					

DIMENSIÓN 3: DIRECCIÓN						
13	¿Los funcionarios asignan puestos claves en las áreas de la Municipalidad de Lima Metropolitana?					
14	¿Los funcionarios asignan funciones claves en las áreas de la Municipalidad de Lima Metropolitana?					
15	¿Los funcionarios realizan un constante seguimiento a la atención que se le brinda al usuario de la Municipalidad de Lima Metropolitana?					
16	¿Los funcionarios cumplen con los objetivos establecidos en el plan de gobierno local de la Municipalidad de Lima Metropolitana?					
17	¿Los funcionarios mantienen buena comunicación con los usuarios de la Municipalidad de Lima Metropolitana?					
18	¿Los funcionarios conocen las expectativas de los trabajadores de la Municipalidad de Lima Metropolitana?					
19	¿Los funcionarios brindan capacitación a los trabajadores en la Municipalidad de Lima Metropolitana?					
20	¿Los funcionarios motivan a los trabajadores de la Municipalidad de Lima Metropolitana?					
21	¿Los funcionarios de la Municipalidad de Lima Metropolitana tienen liderazgo?					
22	¿Los funcionarios de la Municipalidad de Lima Metropolitana ejecutan lo plasmado en el plan de gobierno vigente?					
DIMENSIÓN 4: CONTROL						
23	¿La Municipalidad de Lima Metropolitana cuenta con un órgano de control Institucional?					
24	¿Los funcionarios hacen rendición de cuentas de la gestión en la Municipalidad de Lima Metropolitana?					
25	¿Son controladas adecuadamente los recursos que tiene la Municipalidad de Lima Metropolitana?					
26	¿Son controladas las asistencias de los servidores públicos en la Municipalidad de Lima Metropolitana?					
27	¿Existe un personal idóneo que efectúe el control del proceso administrativo de la Municipalidad de Lima Metropolitana?					
28	¿Considera Ud. que con más control mejoraría las actividades de las operaciones en la Municipalidad de Lima Metropolitana?					
29	¿Considera Ud. que con más control mejoraría las actividades de las operaciones en la Municipalidad de Lima Metropolitana?					
30	¿Considera Ud. que existe un control adecuado antes de ejecutar un proyecto en la Municipalidad de Lima Metropolitana?					
31	¿Considera Ud. que existe un control adecuado durante la ejecución de un proyecto en la Municipalidad de Lima Metropolitana?					
32	¿Considera Ud. que existe un control adecuado después de la ejecución de una proyecto en la Municipalidad de Lima Metropolitana?					

Anexo 3: Base de datos de la prueba piloto

P 1	P 2	P 3	P 4	P 5	P 6	P 7	P 8	P 9	P 10	P 11	P 12	P 13	P 14	P 15	P 16	P 17	P 18	P 19	P 20	p 1	p 2	p 3	p 4	p 5	p 6	p 7	p 8	p 9	p 10	p 11	p 12		
3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3	3	2	3	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2		
3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	2	1	1	1	2	2	2	3	2	3	3	2		
3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3		
3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	1	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	3	3	2	
3	3	3	2	2	3	2	2	2	2	2	1	2	3	2	2	3	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	
3	3	2	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	1	3	2	3	3	2	3	2	2	1	1	2	2	3	3	2	1	3	3	3	
3	3	2	3	2	2	2	2	3	2	1	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	1	1	1	3	2	2	3	3	2	2	2		
3	3	2	1	3	2	2	1	2	2	1	2	2	3	2	3	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	3	2	2
3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	3	1	3	2	3	3	1	2	2	1	1	1	2	1	2	2	2	2	1	3	3	3	
3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	1	1	2	3	2	3	3	2	2	3	3	3	
3	3	2	2	3	2	2	2	2	1	1	2	2	3	3	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	
3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	1	1	2	2	2	3	3	2	3	3	3		
3	3	2	3	2	1	3	3	3	3	2	3	1	3	2	3	3	2	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	3	3	3		

Anexo 4: Base de datos de la Muestra

P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	Planificación3	Planificación	P8	P9	P10	P11	P12	Organización3	Organización	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	p21	p22	p23	Di	Di	p23	p24	p25	p26	p27	p28	p29	p30	p31	p32	Control3	Control	Gestión3	Gestión	Grupos							
3	3	2	3	2	2	2	1	17	2	2	2	1	2	1	9	2	2	2	3	3	2	3	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	8	1	6	1
3	3	2	3	3	2	2	2	18	2	2	2	2	3	1	11	3	3	2	3	3	2	2	3	2	1	2	2	4	1	1	2	2	2	3	2	3	3	2	1	2	1	1	2	4	1	7	1			
3	3	2	3	3	3	3	2	20	3	3	3	2	3	2	14	3	3	2	3	3	2	3	3	3	1	2	2	6	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	6	2	8	1				
3	3	2	2	3	2	2	1	17	2	2	2	1	2	1	9	2	3	3	3	3	2	2	2	2	1	1	2	3	1	1	2	1	1	3	1	1	2	2	2	2	2	3	3	2	1	2	0	1	9	1
3	3	3	2	2	3	2	2	18	2	2	2	2	1	1	9	2	3	2	2	3	2	2	2	2	1	1	2	0	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	8	1	6	1		
3	3	2	3	2	1	3	1	17	3	3	3	3	3	2	15	1	3	2	3	3	2	3	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1	2	3	2	2	3	3	2	1	3	3	3	1	3	2	7	1		
3	3	2	3	2	2	2	1	17	2	3	2	1	2	1	10	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	4	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	8	1	9	1		
3	3	2	2	2	2	2	1	16	2	2	2	1	2	1	9	2	3	2	3	3	2	2	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	8	1	6	1		
3	3	2	3	2	3	3	2	19	3	3	2	2	3	2	13	3	2	2	3	3	2	3	3	3	1	2	2	5	1	1	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2	2	2	1	1	2	8	1		
3	3	2	1	3	2	2	1	16	1	2	2	1	2	1	8	2	3	2	3	2	2	2	1	1	1	1	9	1	1	1	2	1	2	1	3	2	2	1	3	2	2	1	1	6	1	5	1			
3	3	2	2	3	2	3	2	18	3	3	3	2	3	2	14	1	3	2	3	3	1	2	2	1	1	1	9	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	3	3	3	1	0	1	1	1	1				
3	3	3	3	3	3	3	2	21	3	3	2	2	3	2	13	3	3	2	3	2	2	2	3	3	1	2	4	1	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	1	2	3	3	1	4	2	8	1			

3	3	2	2	3	2	2	1	17	2	2	1	1	2	1	8	2	3	3	2	2	1	2	2	2	1	1	2	0	1	2	2	2	2	2	2	3	3	3	1	2	1	6	1		
3	3	2	3	3	3	3	2	20	2	3	3	2	3	2	13	3	3	3	3	2	2	3	2	2	1	2	2	4	1	2	2	2	3	3	2	3	3	3	1	4	2	1	8	1	
3	3	2	3	2	1	3	1	17	3	3	3	2	3	2	14	1	3	2	3	3	2	2	1	1	1	1	9	1	1	1	2	2	2	1	3	3	3	1	9	1	9	1	6	1	
3	3	2	3	3	2	3	2	19	3	3	2	1	3	2	12	2	3	2	3	2	2	2	2	2	1	1	2	1	1	2	2	2	2	2	3	3	3	1	1	1	3	1	7	1	
3	3	2	3	2	3	2	2	18	2	2	2	2	2	1	10	3	1	2	3	3	3	2	3	3	1	2	4	1	1	3	2	3	3	3	2	3	2	1	3	2	5	1	7	1	
3	3	2	3	3	2	2	2	18	3	3	2	2	2	2	12	3	3	3	3	3	2	2	3	3	1	2	6	1	1	3	2	2	3	3	3	3	3	1	4	2	0	1	8	1	
3	3	2	2	2	2	1	1	15	1	1	1	1	1	1	5	2	2	2	3	2	1	2	1	1	1	1	7	1	1	1	2	1	2	2	1	2	2	1	5	1	2	1	5	1	
3	3	2	3	2	2	2	1	17	3	2	2	1	2	1	10	2	2	2	3	3	3	3	2	2	1	1	3	1	1	1	2	3	2	3	2	2	2	1	9	1	9	1	6	1	
3	3	3	3	2	2	2	2	18	5	3	4	3	4	3	19	5	2	2	2	3	3	3	4	2	4	2	0	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	4	2	1	0	2	
2	2	2	2	3	3	2	1	16	4	4	4	4	4	3	20	4	4	3	4	3	4	4	4	4	3	3	7	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	8	3	1	1	2	1	
3	4	3	2	2	2	1	1	17	3	2	4	3	4	2	16	4	3	4	3	3	2	3	2	4	4	3	2	4	3	2	3	5	5	5	2	4	3	3	6	2	1	0	2		
3	4	3	2	3	2	3	2	20	4	3	4	3	2	2	16	2	3	2	3	2	1	2	3	2	1	1	1	5	1	3	1	2	1	3	1	2	1	1	0	2	7	7	2	2	
2	3	2	1	3	4	2	1	17	3	4	3	4	2	2	16	3	4	1	1	1	2	3	3	2	1	1	2	4	2	1	2	3	5	5	2	1	3	2	8	2	2	2	8	2	
2	3	3	3	4	4	4	3	23	3	3	4	3	4	3	17	4	4	3	4	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	4	2	3	4	3	2	4	3	3	2	7	2	1	0	2

2	2	2	4	3	4	4	2	21	4	4	4	3	3	3	18	2	2	2	3	4	4	4	4	3	3	2	3	1	3	2	2	4	4	4	4	3	2	4	2	3	2	2	1	0	2					
2	3	4	2	3	2	2	2	18	3	2	4	4	3	2	16	3	3	2	1	3	3	4	4	4	1	2	2	8	2	1	1	2	3	4	4	4	4	1	1	1	2	3	2	8	5	2				
3	3	4	4	4	3	3	3	24	4	4	2	3	3	2	16	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	2	3	3	4	3	3	4	3	4	3	4	2	3	2	2	1	0	6	2		
4	3	2	2	2	3	4	2	20	4	4	3	2	2	2	15	3	4	4	3	3	2	3	3	2	2	2	2	9	2	3	4	4	3	3	2	2	4	4	2	3	1	2	5	2	9	5	2			
3	3	3	3	3	3	4	3	22	4	3	3	3	3	2	16	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	7	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	2	3	2	2	7	2	1	0	7	2	
1	1	2	3	3	3	2	1	15	3	1	1	1	2	1	8	3	3	3	3	4	4	3	3	1	1	2	2	8	3	3	3	4	2	4	4	3	3	2	2	3	1	2	2	2	8	2	2			
4	3	1	4	4	4	3	3	23	4	4	3	2	2	2	15	2	1	1	1	4	2	2	3	3	4	1	2	3	5	5	2	3	3	5	5	5	5	5	5	3	4	3	2	4	2	1	0	4	2	
1	1	5	3	3	4	4	2	21	1	1	1	1	3	1	7	4	4	4	3	2	3	2	3	2	2	2	9	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	6	2	3	2	8	3	2		
3	2	2	3	2	4	5	2	21	3	4	5	5	5	3	22	3	3	2	4	4	1	1	2	3	2	2	2	5	3	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	1	2	3	2	2	0	2	1	0	2	2
3	3	3	3	4	4	2	3	22	2	4	2	3	4	2	15	2	3	3	4	2	2	4	4	4	2	2	0	2	3	3	4	4	4	3	2	3	3	2	3	3	2	1	2	8	3	9	8	3		
4	3	4	4	3	3	2	3	23	4	4	3	3	3	3	17	2	4	4	5	3	3	3	2	3	4	3	3	4	3	2	2	5	4	2	3	3	1	2	2	9	2	2	2	3	0	2	3			
2	2	2	2	3	4	4	2	19	4	4	3	2	3	2	16	4	3	4	4	2	2	2	3	2	4	2	0	2	2	2	4	4	3	3	3	3	4	2	2	2	9	2	4	4	9	4	3			
2	2	3	1	2	3	4	1	17	4	4	5	3	2	3	18	1	1	3	2	4	4	5	4	3	3	2	0	4	1	1	3	5	3	1	4	5	2	2	2	9	2	4	4	9	4	3				

5	5	4	5	3	2	2	3	26	2	3	4	4	4	3	17	5	5	5	4	3	3	3	2	3	4	3	3	7	4	4	3	3	4	5	5	4	2	2	3	3	6	3	1	1	6	3			
2	3	4	3	3	3	4	3	22	4	4	3	3	2	2	16	2	2	3	3	3	3	3	4	4	4	3	2	3	1	3	2	2	2	2	3	4	4	3	2	2	2	7	2	9	6	3			
4	3	4	4	3	3	3	3	24	4	4	4	4	3	3	19	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	0	3	1	2	2	3
3	2	4	4	3	3	4	3	23	4	4	3	4	4	3	19	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	3	9	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	0	3	1	2	3	3	
3	3	3	3	3	3	3	2	21	3	3	3	2	2	2	13	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	0	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	0	2	7	4	3		
4	3	4	2	2	3	3	2	21	4	3	1	3	2	2	13	2	4	2	3	1	3	3	4	2	2	2	2	2	6	3	5	2	3	4	5	2	3	5	4	3	3	6	2	9	6	3			
3	3	3	3	3	3	4	3	22	4	4	4	2	2	2	16	1	1	1	5	4	3	3	4	5	2	2	2	9	5	3	3	3	4	4	4	4	4	2	3	5	3	3	6	2	1	0	3	3	
4	4	4	4	4	4	4	3	28	4	4	4	4	4	3	20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	0	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	0	3	1	2	8	3	
2	2	2	2	2	2	2	1	14	3	2	3	3	3	2	14	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	0	2	2	2	2	2	4	4	3	4	4	2	2	9	2	7	7	3				
1	4	1	3	5	1	3	2	18	1	5	1	3	4	2	14	3	4	1	3	4	2	3	3	1	3	2	2	7	4	3	3	3	5	1	5	3	1	1	2	2	9	2	8	8	3				
3	2	2	3	1	1	3	1	15	1	1	3	3	1	1	9	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	3	3	3	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	8	1	5	2	3		

Certificados de validez de contenido



ESCUELA DE POSTGRADO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GESTION ADMINISTRATIVA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN PLANIFICACION								
1	¿Las labores administrativas en la Municipalidad de Lima Metropolitana, se planifican con anticipación?	✓		✓		✓		
2	¿Considera Ud. que los funcionarios que laboran en la Municipalidad de Lima Metropolitana, tienen bien definidos los objetivos institucionales?	✓		✓		✓		
3	¿Los funcionarios de la Municipalidad de Lima Metropolitana planifican oportunamente la atención a los usuarios y al público en general?	✓		✓		✓		
4	¿Los funcionarios de la Municipalidad de Lima Metropolitana, cumplen con las metas planificadas?	✓		✓		✓		
5	¿Los funcionarios de la Municipalidad de Lima Metropolitana, cuentan con estrategias para minimizar riesgos?	✓		✓		✓		
6	¿En la Municipalidad de Lima Metropolitana existe un plan de desarrollo concertado de acuerdo a la realidad socioeconómica?	✓		✓		✓		
7	¿Considera Ud. que los instrumentos de gestión municipal sirven como guía y orientación en la Municipalidad de Lima Metropolitana?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN ORGANIZACION								
8	¿Considera Ud. que existe una adecuada organización de las actividades en la Municipalidad de Lima Metropolitana?	✓		✓		✓		
9	¿Los instrumentos de gestión municipal son de fácil acceso en la Municipalidad de Lima Metropolitana?	✓		✓		✓		
10	¿Cuenta Ud. con un organigrama en el área funcional a la que pertenece en la Municipalidad de Lima Metropolitana?	✓		✓		✓		
11	¿Considera Ud. que los servidores públicos cumplen con la jornada laboral en la Municipalidad de Lima Metropolitana?	✓		✓		✓		
12	¿Considera Ud. que existe un idóneo proceso de selección en la contratación del personal para la Municipalidad de Lima Metropolitana?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN DIRECCION								
13	¿Los funcionarios asignan puestos claves en las áreas de la Municipalidad de Lima Metropolitana?	✓		✓		✓		
14	¿Los funcionarios asignan funciones claves en las áreas de la Municipalidad de Lima Metropolitana?	✓		✓		✓		
15	¿Los funcionarios realizan un constante seguimiento a la atención que se le brinda al usuario de la Municipalidad de Lima Metropolitana?	✓		✓		✓		
16	¿Los funcionarios cumplen con los objetivos establecidos en el plan de gobierno local de la Municipalidad de Lima Metropolitana?	✓		✓		✓		
17	¿Los funcionarios mantienen buena comunicación con los usuarios de la Municipalidad de Lima Metropolitana?	✓		✓		✓		

18	¿Los funcionarios conocen las expectativas de los trabajadores de la Municipalidad de Lima Metropolitana?	✓		✓		✓	
19	¿Los funcionarios brindan capacitación a los trabajadores en la Municipalidad de Lima Metropolitana?	✓		✓		✓	
20	¿Los funcionarios motivan a los trabajadores de la Municipalidad de Lima Metropolitana?	✓		✓		✓	
21	¿Los funcionarios de la Municipalidad de Lima Metropolitana tienen liderazgo?	✓		✓		✓	
22	¿Los funcionarios de la Municipalidad de Lima Metropolitana ejecutan lo plasmado en el plan de gobierno vigente?	✓		✓		✓	
DIMENSIÓN CONTROL		SI	No	SI	No	SI	No
23	¿La Municipalidad de Lima Metropolitana cuenta con un órgano de control Institucional?	✓		✓		✓	
24	¿Los funcionarios hacen rendición de cuentas de la gestión en la Municipalidad de Lima Metropolitana?	✓		✓		✓	
25	¿Son controladas adecuadamente los recursos que tiene la Municipalidad de Lima Metropolitana?	✓		✓		✓	
26	¿Son controladas las asistencias de los servidores públicos en la Municipalidad de Lima Metropolitana?	✓		✓		✓	
27	¿Existe un personal idóneo que efectúe el control del proceso administrativo de la Municipalidad de Lima Metropolitana?	✓		✓		✓	
28	¿Considera Ud. que con más control mejoraría las actividades de las operaciones en la Municipalidad de Lima Metropolitana?	✓		✓		✓	
29	¿Considera Ud. que con más control mejoraría las actividades de las operaciones en la Municipalidad de Lima Metropolitana?	✓		✓		✓	
30	¿Considera Ud. que existe un control adecuado antes de ejecutar un proyecto en la Municipalidad de Lima Metropolitana?	✓		✓		✓	
31	¿Considera Ud. que existe un control adecuado durante la ejecución de un proyecto en la Municipalidad de Lima Metropolitana?	✓		✓		✓	
32	¿Considera Ud. que existe un control adecuado después de la ejecución de un proyecto en la Municipalidad de Lima Metropolitana?	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador, Dr Mg: ALIAS ZAPATA NORL DNI: 26167282

Especialidad del validador: Metodólogo

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

05 de 12 del 2019


Firma del Experto Informante.
Especialidad

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GESTION ADMINISTRATIVA

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN PLANIFICACION								
1	¿Las labores administrativas en la Municipalidad de Lima Metropolitana, se planifican con anticipación?	✓		✓		✓		
2	¿Considera Ud. que los funcionarios que laboran en la Municipalidad de Lima Metropolitana, tienen bien definidos los objetivos institucionales?	✓		✓		✓		
3	¿Los funcionarios de la Municipalidad de Lima Metropolitana planifican oportunamente la atención a los usuarios y al público en general?	✓		✓		✓		
4	¿Los funcionarios de la Municipalidad de Lima Metropolitana, cumplen con las metas planificadas?	✓		✓		✓		
5	¿Los funcionarios de la Municipalidad de Lima Metropolitana, cuentan con estrategias para minimizar riesgos?	✓		✓		✓		
6	¿En la Municipalidad de Lima Metropolitana existe un plan de desarrollo concertado de acuerdo a la realidad socioeconómica?	✓		✓		✓		
7	¿Considera Ud. que los instrumentos de gestión municipal sirven como guía y orientación en la Municipalidad de Lima Metropolitana?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN ORGANIZACION								
8	¿Considera Ud. que existe una adecuada organización de las actividades en la Municipalidad de Lima Metropolitana?	✓		✓		✓		
9	¿Los instrumentos de gestión municipal son de fácil acceso en la Municipalidad de Lima Metropolitana?	✓		✓		✓		
10	¿Cuenta Ud. con un organigrama en el área funcional a la que pertenece en la Municipalidad de Lima Metropolitana?	✓		✓		✓		
11	¿Considera Ud. que los servidores públicos cumplen con la jornada laboral en la Municipalidad de Lima Metropolitana?	✓		✓		✓		
12	¿Considera Ud. que existe un idóneo proceso de selección en la contratación del personal para la Municipalidad de Lima Metropolitana?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN DIRECCION								
13	¿Los funcionarios asignan puestos claves en las áreas de la Municipalidad de Lima Metropolitana?	✓		✓		✓		
14	¿Los funcionarios asignan funciones claves en las áreas de la Municipalidad de Lima Metropolitana?	✓		✓		✓		
15	¿Los funcionarios realizan un constante seguimiento a la atención que se le brinda al usuario de la Municipalidad de Lima Metropolitana?	✓		✓		✓		
16	¿Los funcionarios cumplen con los objetivos establecidos en el plan de gobierno local de la Municipalidad de Lima Metropolitana?	✓		✓		✓		
17	¿Los funcionarios mantienen buena comunicación con los usuarios de la Municipalidad de Lima Metropolitana?	✓		✓		✓		

18	¿Los funcionarios conocen las expectativas de los trabajadores de la Municipalidad de Lima Metropolitana?	✓		✓		✓	
19	¿Los funcionarios brindan capacitación a los trabajadores en la Municipalidad de Lima Metropolitana?	✓		✓		✓	
20	¿Los funcionarios motivan a los trabajadores de la Municipalidad de Lima Metropolitana?	✓		✓		✓	
21	¿Los funcionarios de la Municipalidad de Lima Metropolitana tienen liderazgo?	✓		✓		✓	
22	¿Los funcionarios de la Municipalidad de Lima Metropolitana ejecutan lo plasmado en el plan de gobierno vigente?	✓		✓		✓	
DIMENSIÓN CONTROL		Si	No	Si	No	Si	No
23	¿La Municipalidad de Lima Metropolitana cuenta con un órgano de control Institucional?	✓		✓		✓	
24	¿Los funcionarios hacen rendición de cuentas de la gestión en la Municipalidad de Lima Metropolitana?	✓		✓		✓	
25	¿Son controladas adecuadamente los recursos que tiene la Municipalidad de Lima Metropolitana?	✓		✓		✓	
26	¿Son controladas las asistencias de los servidores públicos en la Municipalidad de Lima Metropolitana?	✓		✓		✓	
27	¿Existe un personal idóneo que efectúe el control del proceso administrativo de la Municipalidad de Lima Metropolitana?	✓		✓		✓	
28	¿Considera Ud. que con más control mejoraría las actividades de las operaciones en la Municipalidad de Lima Metropolitana?	✓		✓		✓	
29	¿Considera Ud. que con más control mejoraría las actividades de las operaciones en la Municipalidad de Lima Metropolitana?	✓		✓		✓	
30	¿Considera Ud. que existe un control adecuado antes de ejecutar un proyecto en la Municipalidad de Lima Metropolitana?	✓		✓		✓	
31	¿Considera Ud. que existe un control adecuado durante la ejecución de un proyecto en la Municipalidad de Lima Metropolitana?	✓		✓		✓	
32	¿Considera Ud. que existe un control adecuado después de la ejecución de una proyecto en la Municipalidad de Lima Metropolitana?	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay Suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/Mg: CRISTIAN MEDIAN SETO DNI: 10659133

Especialidad del validador: DOCENTE METODOLÓGICO IGV

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

05 de 12 del 2019


Firma del Experto Informante.

Especialidad

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE GESTION ADMINISTRATIVA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN PLANIFICACION								
1	¿Las labores administrativas en la Municipalidad de Lima Metropolitana, se planifican con anticipación?	✓		✓		✓		
2	¿Considera Ud. que los funcionarios que laboran en la Municipalidad de Lima Metropolitana, tienen bien definidos los objetivos institucionales?	✓		✓		✓		
3	¿Los funcionarios de la Municipalidad de Lima Metropolitana planifican oportunamente la atención a los usuarios y al público en general?	✓		✓		✓		
4	¿Los funcionarios de la Municipalidad de Lima Metropolitana, cumplen con las metas planificadas?	✓		✓		✓		
5	¿Los funcionarios de la Municipalidad de Lima Metropolitana, cuentan con estrategias para minimizar riesgos?	✓		✓		✓		
6	¿En la Municipalidad de Lima Metropolitana existe un plan de desarrollo concertado de acuerdo a la realidad socioeconómica?	✓		✓		✓		
7	¿Considera Ud. que los instrumentos de gestión municipal sirven como guía y orientación en la Municipalidad de Lima Metropolitana?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN ORGANIZACION								
8	¿Considera Ud. que existe una adecuada organización de las actividades en la Municipalidad de Lima Metropolitana?	✓		✓		✓		
9	¿Los instrumentos de gestión municipal son de fácil acceso en la Municipalidad de Lima Metropolitana?	✓		✓		✓		
10	¿Cuenta Ud. con un organigrama en el área funcional a la que pertenece en la Municipalidad de Lima Metropolitana?	✓		✓		✓		
11	¿Considera Ud. que los servidores públicos cumplen con la jornada laboral en la Municipalidad de Lima Metropolitana?	✓		✓		✓		
12	¿Considera Ud. que existe un idóneo proceso de selección en la contratación del personal para la Municipalidad de Lima Metropolitana?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN DIRECCION								
13	¿Los funcionarios asignan puestos claves en las áreas de la Municipalidad de Lima Metropolitana?	✓		✓		✓		
14	¿Los funcionarios asignan funciones claves en las áreas de la Municipalidad de Lima Metropolitana?	✓		✓		✓		
15	¿Los funcionarios realizan un constante seguimiento a la atención que se le brinda al usuario de la Municipalidad de Lima Metropolitana?	✓		✓		✓		
16	¿Los funcionarios cumplen con los objetivos establecidos en el plan de gobierno local de la Municipalidad de Lima Metropolitana?	✓		✓		✓		
17	¿Los funcionarios mantienen buena comunicación con los usuarios de la Municipalidad de Lima Metropolitana?	✓		✓		✓		

18	¿Los funcionarios conocen las expectativas de los trabajadores de la Municipalidad de Lima Metropolitana?	✓		✓		✓	
19	¿Los funcionarios brindan capacitación a los trabajadores en la Municipalidad de Lima Metropolitana?	✓		✓		✓	
20	¿Los funcionarios motivan a los trabajadores de la Municipalidad de Lima Metropolitana?	✓		✓		✓	
21	¿Los funcionarios de la Municipalidad de Lima Metropolitana tienen liderazgo?	✓		✓		✓	
22	¿Los funcionarios de la Municipalidad de Lima Metropolitana ejecutan lo plasmado en el plan de gobierno vigente?	✓		✓		✓	
	DIMENSIÓN CONTROL	SI	No	SI	No	SI	No
23	¿La Municipalidad de Lima Metropolitana cuenta con un órgano de control Institucional?	✓		✓		✓	
24	¿Los funcionarios hacen rendición de cuentas de la gestión en la Municipalidad de Lima Metropolitana?	✓		✓		✓	
25	¿Son controladas adecuadamente los recursos que tiene la Municipalidad de Lima Metropolitana?	✓		✓		✓	
26	¿Son controladas las asistencias de los servidores públicos en la Municipalidad de Lima Metropolitana?	✓		✓		✓	
27	¿Existe un personal idóneo que efectúe el control del proceso administrativo de la Municipalidad de Lima Metropolitana?	✓		✓		✓	
28	¿Considera Ud. que con más control mejoraría las actividades de las operaciones en la Municipalidad de Lima Metropolitana?	✓		✓		✓	
29	¿Considera Ud. que con más control mejoraría las actividades de las operaciones en la Municipalidad de Lima Metropolitana?	✓		✓		✓	
30	¿Considera Ud. que existe un control adecuado antes de ejecutar un proyecto en la Municipalidad de Lima Metropolitana?	✓		✓		✓	
31	¿Considera Ud. que existe un control adecuado durante la ejecución de un proyecto en la Municipalidad de Lima Metropolitana?	✓		✓		✓	
32	¿Considera Ud. que existe un control adecuado después de la ejecución de un proyecto en la Municipalidad de Lima Metropolitana?	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Suficiente

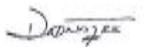
Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dr. Adolfo Donayre Sarolli DNI: ...29607890

Especialidad del validador: ...Doctor en Investigación Científica, 10 años en docencia a nivel posgrado catedra en metodología de la investigación, desarrollo de proyectos de investigación.....

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

..... 19 de 12 del 2019



Firma del Experto Informante.

Especialidad

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión