



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**Gestión municipal y procesos administrativos de la Sub
Gerencia de operaciones y control de sanciones, municipal de
Jesús María, 2019.**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
Licenciado en Administración

AUTOR:

Taype Oblitas, Romel Fernando (ORCID: 000-0002-6749-6413)

ASESOR:

Dr. Alva Arce Rosel, Cesar (ORCID: 0000-0002-4210-3046)

LINEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Operaciones

LIMA – PERÚ

2019

Dedicatoria

A mis padres por haberme forjado como la persona que soy en la actualidad; mucho de mis logros se los debo a ustedes entre los que se incluye este.

Agradecimiento

A la Universidad Cesar Vallejo, por concederme la oportunidad de crecer a nivel profesional y cumplir mis objetivos.

Al asesor; por sus orientaciones, enseñanzas y por su preocupación por aportar a la calidad educativa.

A los trabajadores de la Municipalidad de Jesús María, por su disposición en la correlación de datos para el proceso de investigación.

Índice

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página de jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
I INTRODUCCIÓN	11
II MÉTODO	23
2.1 Tipo y diseño de investigación	23
2.1.1 Enfoque:	23
2.1.2 Nivel	23
2.1.3 Diseño Metodológico	23
2.1.4 Tipo de investigación	24
2.1.5 Método de Investigación	24
2.2 Operacionalización de variables	24
2.2.1 Variables	24
2.2.2 Matriz Operacionalización de variables.	31
2.3 Población, muestra y muestreo	32
2.3.1 Población.	32
2.3.2 Muestro	32
2.3.3 Criterios de selección.	32
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	32
2.4.1 Técnicas Encuesta	32
2.4.2 Instrumento de recolección de datos	33
2.4.3 Validez del instrumento.	33
2.4.4 Contabilidad	33
2.5 Procedimiento	34
2.6 Método de análisis de datos	34
2.6.1 Análisis descriptivo	34

2.6.2 análisis inferencial	35
2.7 Aspectos éticos	35
III RESULTADOS	36
3.1 análisis descriptivo	36
3.1.1 Dimensión: Ley Orgánica Municipal Ley N°27972	36
3.1.2 Resolución de Sanción	37
3.1.3 Medida Complementaria	38
3.1.4 Planificación	39
3.1.5 Organización	40
3.1.6 Dirección	41
3.1.7 Control	42
3.2 Análisis inferencial	43
3.2.1 Prueba de hipótesis general	44
3.2.2. Prueba de hipótesis específica 1	45
3.2.3. Prueba de hipótesis específica 2	46
3.2.4. Prueba de hipótesis específica 3	47
IV DISCUSIÓN	48
V CONCLUSIONES	50
VI RECOMENDACIONES	51
REFERENCIAS	52
ANEXOS	53

Índice de tablas

Índice de tablas

Tabla N°1 Operacionalización de variables	31
Tabla N°2 Juicio de expertos	33
Tabla N°3 Resumen del procesamiento de los casos	33
Tabla N°4 Estadística de fiabilidad de alfa de crombach	34
Tabla N°5 Alfa de crombach	34
Tabla N°6 Análisis descriptivo de la dimensión 1	36
Tabla N°7 Análisis descriptivo de la dimensión 2	37

Tabla N°8 Análisis descriptivo de la dimensión 3	38
Tabla N°9 Análisis descriptivo de la dimensión 1	39
Tabla N°10 Análisis descriptivo de la dimensión 2	40
Tabla N°11 Análisis descriptivo de la dimensión 3	41
Tabla N°12 Análisis descriptivo de la dimensión 4	42
Tabla N°13 Niveles de correlación de Rho spearman	43
Tabla N°14 Correlación de la hipótesis general	44
Tabla N°15 Correlación de la hipótesis específica 1	45
Tabla N°16 Correlación de la hipótesis específica 2	46
Tabla N°17 Correlación de la hipótesis específica 3	47
Tabla N°17 Matriz de Consistencia	59

Figuras

Figura N° 1 Dimensión Ley Orgánica Municipal Ley N°27972	36
Figura N° 2 Resolución de Sanción	37
Figura N° 3 Medida Complementaria	38
Figura N° 4 Planificación	39
Figura N° 5 Organización	40
Figura N° 6 Dirección	41
Figura N° 7 Control	42

Resumen:

El objetivo de la investigación fue: Determinar la relación de la Gestión Municipal con Los Procesos Administrativos de la Sub gerencia de Operaciones y Control de Sanciones, Municipal, de Jesus Maria, 2019. Al respecto, Armas (noviembre 2016), artículo científico "La gestión municipal". Revista; Seminario Universal. El objetivo general indica que la Organización Internacional del Trabajo plantea que la municipalidad requiere de un modelo de gestión estratégica según misión y visión de institucional del desarrollo regional y sectorial. La idea de gestión municipal es muy determinada. Los inspectores Municipales deberían realizar un buen proceso administrativo, como imagen y un buen desempeño para la gestión Municipal del distrito. Por lo tanto Hernández & Hernández (2019), en su artículo científico "Etapas del Proceso Administrativo". Revista boletín Científico de la Escuela Superior Atotonilco de Tula. El objetivo el Proceso Administrativo es un modelo desarrollo por Henry Fayol, el Proceso Administrativo se precisa la consecuencia de etapas a través de las cuales se lleva a cabo la práctica administrativas, la importancia de las etapas y/o cambios, cuyo objetivo principal es la sistematización del conocimiento generado una estructura de eficacia.

Palabras claves: Gestión administrativa, responsabilidad social.

Abstract

The objective of the investigation was: To determine the relationship of the Municipal Management with the Administrative Processes of the Sanctions Operations and Control Sub-Administration, Municipal, of Jesús María, 2019. In this regard, Weapons (November 2016), scientific article "The municipal management ". Universal Seminar Magazine. The general objective indicates that the International Labor Organization states that the municipality requires a strategic management model according to the mission and vision of institutional regional and sectoral development. The idea of municipal management is very determined. Controlled municipal inspectors perform a good administrative process, such as image and good performance for the municipal management of the district. Therefore, Hernández and Hernández (2019), in their scientific article "Stages of the Administrative Process". Scientific bulletin magazine of the Atotonilco School of Tula. The objective of the Administrative Process is a development model by Henry Fayol, the Administrative Process is precise the consequence of stages through which the administrative practice is carried out, the importance of the stages and / or changes, whose main objective is the systematization of the knowledge generating a structure of efficiency.

Keywords: Administrative management, social responsibility.

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad las instituciones del estado peruano, llámese consejo municipal; buscan su eficiencia, unidos al progreso independiente y descentralizado ya que debe reforzar su esfuerzos en responder a una comunidad con mayores niveles de complejidad, diversidad, y que exige una respuesta oportuna y eficaz a sus demandas.

Dentro de las competencias de las Municipalidades y debido al crecimiento de una mayor demanda de Servicios y productos, tenemos por ejemplo; seguridad ciudadana, limpieza pública, barrido de calle, permisos Ferias, autorizaciones a eventos públicos, permisos de construcción, licencia de funcionamiento, certificados de defensa civil, entre otros.

A nivel Internacional, la problemática la página T13 de Chile en el (2016) la alcaldesa Carolina Tohá lanza normativa que sanciona a quienes entorpezcan la labor de los inspectores municipales en la ciudad de Santiago, según explico la alcaldesa Tohá se va multar a las personas que botan basura en las calles entre otras infracciones y son reiterativos serán multados económicamente por 200 mil y/o 400 mil pesos, Carolina Tohá informo que en la Municipalidad de Santiago cuenta con un total de 146 Inspectores Municipales, que “realizan una buena labor”, el Subsecretario Antonio Frey, por su parte indico que se está incorporando al trabajo de fiscalización 6 mil carabineros y 1200 efectivos de la PDI, para reforzar las tareas de los inspectores en toda las áreas públicas.

A nivel nacional, esta situación el diario El Comercio (2019) el distrito de La Victoria se encuentra en estado de emergencia porque se han identificado hasta 25 mafias en el emporio de Gamarra, el alcalde del distrito de la Victoria George Forsyth, comenta sobre la difícil tarea que encomienda junto a la Gerente de Fiscalización Susel Paredes identificaron trabajadores del mismo municipio que conforman las mafias de cual fueron despedidos y en seguimiento con la policía, cabe recordar que muchos ambulantes invadieron las calles y avenidas aledañas de GAMARRA, unos 2000 policías en con junto al personal de fiscalización de distrito retiraron a todos los ambulantes del emporio de GAMARRA y/o sancionar a las empresas que no formalizan con los estatutos y requisitos del distrito, el alcalde George Forsyth indica que la idea es que haya un control más estricto y se

dé cumplimiento de la Ordenanza N°298, que prohíbe el comercio ambulatorio en el damero de Gamarra.

Son los Municipios, el primer contacto del ciudadano con el Estado. Las Políticas Públicas son ejecutadas en su mayoría por la Administración Local. Factores como el desarrollo demográfico, cambios culturales, el avance tecnológico, Nuevas Normativas que fortalecen el Gobierno, han diversificado las demandas ciudadanas por nuevos y mejores Servicios y productos.

A nivel Local, la Municipalidad Distrital de Jesús María en la Sub Gerencia de Operaciones y Control de Sanciones, quien se encarga de cumplir el ordenamiento del distrito, cuenta con 50 inspectores municipales siendo los actores principales, que están encargados de ejecutar la fiscalización en el distrito, retirando paneles publicitarios que no tienen autorización, paralización de obras que no cuenten con el permiso municipal, inspeccionar los establecimientos comerciales y otros antirreglamentarios que no cuenta con la autorización con la más mínima seguridad según la normativa vigente.

En esta investigación me enfocare en los inspectores que pertenece a la Sub Gerencia de Operaciones y Control de Sanciones; es el área de Recursos Humanos quienes buscan el perfil idóneo para la labor del Inspector municipal, según el Manual Organización y Funciones (MOF) indica los requisitos para el perfil, conocimientos en temas de Fiscalización Municipal, Manejo de paquetes de informática a nivel usuario, conocimiento del proceso de Notificación basado en lo establecido en la Ley N° 27444 – ley de Procedimiento Administrativo General, atención de documentos de quejas vecinales

Existen procesos para cumplir al momento de poner la infracción, aquí existe un cuello de botella ya que los inspectores municipales cometen muchos errores en el llenado de la Papeleta de infracción, como enmendaduras, faltas ortográficas, falta de información y no siguen el Protocolo de intervención del Inspector Municipal, esto genera una mala imagen en la gestión municipal, los ciudadanos no respetan a los Inspectores Municipales y el ciudadano no sienten la autoridad, de la sub gerencia Operaciones y Control de Sanciones de la MDJM.

Ramos (agosto 2012), en su artículo científico “Plantear diseño de gestión para renovar la dirección municipal de La provincia de Otuzco“. Revista; *Industria revista*

de sondeo. La finalidad es mejorar la gestión municipal. Este deseo se completó con una valoración municipal y sondeo a empleados públicos de la gestión 2007 – 2010. La conclusión obtenida resultado de alejamiento, desemejanzas y restricciones el objetivo de retos, la demanda y la ayuda de servicios públicos, exhibió la prisa de adaptar la administración pública para acrecentar frutos valiosos y dirigir el crecimiento; aminorando vacíos, pobreza recargada, aumentar el desarrollo continuo.

Armas (noviembre 2016), artículo científico “La gestión municipal”. Revista; *Seminario Universal*. El objetivo general indica que la Organización Internacional del Trabajo plantea que la municipalidad requiere de un modelo de gestión estratégica según misión y visión de institucional del desarrollo regional y sectorial. La idea de gestión municipal es muy determinada. La gestión municipal como un compuesto de actuación situada al objetivo de la administración eficiente y eficaz de la demanda municipal para la mayor solución de las obligaciones de su ciudad.

Arroyo (diciembre 2016), artículo científico “Gestión municipal desde la perspectiva de las organizaciones inteligentes y ámbito jurídico”. Revista; *revistas.ugca.edu*. El objetivo general es adelantar el trámite del sector municipal, se considera la orientación del proyecto de las instituciones se reitera la obligación de Líderes transformacionales, la carencia en el ámbito municipal, proyectar la práctica de la androcracia en intención municipales y la implementación del rumbo sistémico en el ambiente municipal, todo ello con el fin de presentar el ejemplo de la nueva dirección pública.

Calderón (julio 2016), en su artículo científico “Participación de la población en el proceso de control social de la gestión municipal en un distrito de la región Cajamarca”. *Revista científica de la facultad de Humanidades*. El objetivo general colaboración de la ciudadanía en el desarrollo del registro colectivo de la dirección municipal. La búsqueda se ciñe el área municipal, el método de exclusión ciudadana adulta comprendida entre los 18 y 64 años de edad, se tiene en balance la predisposición del aumento anual planificado por el INEI para la ciudad de Cutervo (1.6% anual), componiendo en un total de 230 habitantes con una muestra de 73 habitantes.

Huamán (enero 2019), en su artículo científico “Influencia de la Gestión municipal en la seguridad ciudadana, Pucallpa periodo 2014-2016”. *Revista de Investigación Científica Cultural Viva Amazónica*. El objetivo general es el dominio de la dirección municipal de Coronel Portillo en el territorio de confianza en el distrito de Pucallpa en la etapa 2014-2016, los puntos fijos son: su domicilio, la escuela y su centro laboral. Los puntos donde se sienten más inseguros: la calle, el mototaxi, camino, el colectivo, plaza y áreas verdes.

Chávez, Auqui, Soria, Teves, Huanumi (Junio 2019), en su artículo científico “Gestión Municipal y Participación vecinal en los pobladores representados del distrito de Chilca Huancayo”. *Revista de Investigación Científica Cultural Viva Amazonas*. El objetivo general existe una relación entre la gestión municipal y participación vecinal en los pobladores representados del a Municipalidad e Chilca 2017. Se empleó el sistema de encuesta y el mecanismo del cuestionario, sobre la variable gestión municipal y participación vecinal. La investigación concluyó que existe relación directa débil gestión municipal y participación vecinal en los ciudadanos.

Villanueva (2011), en su artículo científico “La Gestión Municipal en el marco del plan de desarrollo local concertado del distrito de San Andrés de Cutervo – Cajamarca, año 2007 – 2010”. *Revista científica. La dirección en el ambiente del Desarrollo Local del Distrito de San Andrés Cutervo*. El objetivo general es contribuir la Gestión Municipal en el progreso municipal calcular la conclusión del plan y funciones del PDLC, el estudio de capacidad del Presupuesto Institucional de Apertura (PIA) 2007, 2008, 2009 y 2010, así como las exposiciones de los colabores del consejo. En conclusión nos dirigen a finalizar que conserve una diminuta nivelación de organización entre los PIAs y el PDLC del Distrito de San Andrés, en el espacio 2007- 2010.

Saravia & Machaca (2016), en su artículo científico “Una perspectiva General de la Gestión Municipal de los desperdicios sólidos en el Perú”. *Revista.pucp.edu.pe*. El objetivo general son las incógnitas e insuficiencia que ahora asistente la dirección municipal de restos frecuentes en el Perú, no dificulta, a reanudación aclarar determinar lo más importante. El convenio al Sexto Informe Nacional de Residuos Sólidos compenetrarse por el Ministerio del Ambiente

(MINAM), se establece como uno de los resultados, incógnita del agrupamiento remate por sector de los consejo de las sobras sólidos, en el 2013.

Herrera & Colín (Junio 2014), en su artículo científico “Capacidades de Gestión Publica. Analisis de los Gobiernos de los Municipios Semi – Urbanos del Estado de Michoacán”. *Revista Mexicana de análisis y administración pública Departamento de Gestión Pública y Departamento de Estudios Políticos y de Gobierno Volumen III*. El objetivo general La clasificación del modelo la amplitud de la gestión —de la administración— se halla en una postura inadmisibile (baja). El volumen resulta escaso para incrementar los cargos municipales esenciales con clase minúscula requerida. Lo próximo para renovar la intensidad de procesos externos visibles o en la importación acrítica de herramientas de acción proyectado por sucursal del exterior, sino el fortalecimiento de competencias reales, así como la concepción de encuadrar la seguridad política del consejo.

Hernández & Hernández (2019), en su artículo científico " Etapas del Proceso Administrativo". *Revista boletín Científico de la Escuela Superior Atotonilco de Tula*. El objetivo el Proceso Administrativo es un modelo desarrollo por Henry Fayol, el Proceso Administrativo se precisa la consecuencia de etapas a través de las cuales se lleva a cabo la practica administrativas, la importancia de las etapas y/o cambios, cuyo objetivo principal es la sistematización del conocimiento generado una estructura de eficacia.

Melamed (2015), en su artículo científico “Administrative Process in the theoretical foundation of customer service management”. *Revista FACCEA 5(2), 2015 Universidad de la AMAZONIA*. El objetivo Este artículo se presenta como una exploración a través del marco teórico principal en la literatura sobre gestión de servicio al cliente debido a muchos casos de negocios que han colocado este elemento como un factor de éxito y competitividad, el proceso de investigación tuvo como reflexión objetiva sobre las teorías existentes. El servicio al cliente y los procesos de gestión de planificación, organización, liderazgo y control inherente a la gestión empresarial, la principal técnica de investigación fue la revisión de documentos en fuentes científicas, las corrientes se han identificado Teorías de gestión del servicio al cliente y la incidencia de los procesos de gestión en un histórico marco de referencia

Mallar (2019), en su artículo científico, “La Gestión por Procesos: Un enfoque de Gestión Eficiente”. Revista científica, *Visión de futuro*. El objetivo de la gestión basada en los Procesos estudia la estructura como una organización del desarrollo corresponsal o interconectados, donde el sistema organizativa vertical tradicional, eficaz del desempeño, se ordena entorno a una organizativa horizontal, dirigirse promedio del interés desde la organización hacia la evolución, como metodología para destacar la utilidad, reflexionar el plan y asistiendo la práctica del desarrollo de una organización.

Briones, (2019) in his scientific article “Management of administrative processes in African palm extractors” scientific magazine *Ciencias Holguín*. El objetivo de esta investigación fue analizar la gestión de los procesos administrativos en los extractores de Oleoríos S.A. y Quevepalma ubicados en la zona norte de la provincia de Los Ríos, Ecuador; atendiendo a su planificación, organización, dirección y control. En este sentido, toda la población para todo el personal fue considerada como una muestra de 104 productores de palmeras distribuidos en los dos extractores. Como acuerdo, se identificaron los objetivos, metas, acciones, planes, políticas, procedimientos y métodos de desempeño en las empresas de extracción, lo que constituye un estudio de diagnóstico de la situación real en el proceso administrativo, lo que permitirá llegar a conclusiones importantes para influir en la ejecución de las actividades con eficiencia, eficacia y efectividad.

Zamora, Haro, Cardenas, Villarroel, Pacheco (2017) en su artículo científico, “Procesos Administrativos y Operativos como Fortaleciendo del Talento Humano”. *Revista Científica Multidisciplinaria*. El objetivo en el presente, requiere de formación científica, se expone; un entendimiento hipotético, metódico y planeado de los fenómenos económicos, además la práctica e imaginación; la sociedad, un monopolio disputado, requiere reformas nuevas e innovaciones ordinales y de reformas como los requisitos y gustos de los clientes, en conjunto los buenos administradores conducen ocupaciones básicas del proceso administrativo, que consiste en planear, organizar, dirigir y controlar

Aguilera, Riascos, Solano (2015) en su artículo científico, “Efectividad de las TIC en los procesos administrativos de las PYMES de Santiago de Cali – Colombia”. Revista científica, *Revista Gerencia Tecnológica Informática*

Informatics Technology Management. El objetivo de este artículo fundamenta la convicción del sustentación real de las TIC (equipos de cómputo y sistemas de información) el crecimiento de procesos administrativos y el de resumir, en termino universal, la altura de realidad que tienen las TIC en 106 PYMES de distintos grupos ahorrador de la localidad de Santiago de Cali. Luna, Torres (2016) en su artículo científico, “La actitud del proceso administrativo de las empresas pequeñas en el sur del Istmo de Tehuantepec, México”. Revista científica, *Faedpyme International Review*. La actitud es estar a la altura de entendimiento y practica del proceso administrativo en las empresas pequeñas del sur del Istmo de Tehuantepec, México. Se intenta ocasionar insumos hacia la modificación de las pequeñas empresas en instituciones asignadas, renovadas y producir empleo en un ambiente en conjunto y de alta disputa. La habilidad metodológica de este sondeo consiste en recaudar testimonio, vía muestreo estratificado, de las ocupaciones administrativas: planeación, organización, dirección y control.

Garcia, (December 2018), in his scientific article, “Knowledge management for administrative processes in private universities”. Revista científica, *Revisit Species*. En las universidades, la gestión del conocimiento tiene una relación directamente proporcional en el desarrollo de procesos administrativos y sus componentes, que impactan significativamente las actividades académico-administrativas. Conclusión: se debe alentar el uso de políticas, normas y reglamentos; junto con supervisión para monitoreo y control.

Varela & León (2010), in his scientific article, “The evolution of the administrative process against the methodological framework of value creation as a guiding principle in business management”. *Scientific magazine, economic science journals*. Este artículo analiza los ejes prioritarios de la decisión gerencial dentro del contexto comercial actual y su relación con las metodologías contemporáneas que surgieron como soporte para el proceso administrativo, dirigiéndolo hacia la creación de valor como principio rector para garantizar el éxito y la continuidad del negocio.

Juarez, Pineda, Auxiliadora, Castillo, (2018), in his scientific article, “Organizational Process focused on the production for the commercialization of cigars in the foreign market of the company Perdomo Cigars S.A in Estelí,

Nicaragua. 2016-2017”. *Scientific magazine, Revista científica de FAREM – Estelí medio ambiente, tecnología y desarrollo humano*. Este artículo científico presenta los resultados del proceso de organización centrado en la Producción para la comercialización de los cigarros en el mercado exterior de la empresa Perdomo Cigars SA en Estelí durante el período 2016-2017. Esta es una investigación cualitativa porque aborda los problemas del proceso administrativo en la producción de cigarros para su comercialización. Las técnicas de recolección de datos fueron: una entrevista aplicada a cuatro personas involucradas en el proceso de producción y comercialización de los productos terminados. Se aplicó una guía de observación en ambos procesos y en la revisión documental para respaldar este documento. Los resultados obtenidos indican que el recurso más influyente para poder producir y vender los cigarros en el mercado extranjero además de la materia prima y las fuentes humanas son cruciales para garantizar la calidad del producto terminado.

Bustamante (December 2013), in his scientific article, “Gestión Municipal de Promoción de Capacidades Empresariales en el rubro Carpintería y el Desarrollo Económico Local” Distrito de Independencia”. *Scientific magazine, Revista de Investigación de la Fac. de CC. Administrativas, UNMSM (Vol. 16, N.º 32*. En general, objetivo, esto se enfoca en demostrar la relación que existe entre la gestión municipal de promoción de habilidades empresariales en el sector de carpintería y desarrollo económico local en el distrito de Independence. En relación con el objetivo secundario de la investigación es: Identificar las mallas y la relación de las habilidades empresariales en el sector de la carpintería promovida por la gestión municipal y el desarrollo económico local.

Mego (2013), in his scientific article, “Propuesta de calidad total para mejorar el servicio en la Municipalidad de la provincia de Chiclayo, Perú”. *Scientific magazine, Revista Ciencia y Tecnología Universidad Nacional de Trujillo – escuela postgrado*. La Municipalidad Provincial de Chiclayo-Perú, así como proponer un sistema de gestión basado en la teoría de la gestión de calidad total que mejore los servicios. Para determinar el estado del servicio del municipio, se aplicó una encuesta (con una escala de calificación: muy buena, buena, regular, mala) a una muestra de 270 usuarios (190 del centro de la ciudad, urbanizaciones, pueblos jóvenes y asentamientos humanos) y 80 proveedores de servicios (autoridades, funcionarios,

empleados y trabajadores municipales). Asimismo, se entrevistó a funcionarios responsables de la ejecución de los servicios. La propuesta para mejorar la calidad del servicio se desarrolló sobre la base de los resultados de la encuesta y las teorías de la gestión de la calidad total de Deming, Juran y Crosby.

Carrasco Saavedra. (2017) en su tesis: "*Gestión Municipal y su relación con los Procesos Administrativos de la Licencia de Construcción en la Municipalidad Distrital de Morales, 2017*". La búsqueda de información fue elaborada para lograr el nivel normativo DE MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA. De la Universidad Privada Cesar Vallejo. Se trazó como absoluta; ordenar el lazo por el núcleo de la Gestión Municipal y los Procesos Administrativos de la Licencia de Construcción en la Municipalidad Distrital de Morales, 2017. La metodología empleada fue diseño correlaciona, para ello se elabora una encuesta a 103 trabajadores, dirigirse a la próxima conclusión de figura corriente se finaliza un lazo en medio de gestión Municipal y los Procesos Administrativos de la Licencia de Construcción en la Municipalidad Distrital de Morales, esto es necesario el análisis estadístico, adquirir un valor p menor a 0.05 aprobando la hipótesis de investigación.

Cesar Fernando Romero Vásquez (2017) "*Gestión Pública y la Participación Ciudadana en la Municipal Distrital de Huanchaco, 2015*" en el la ciudad de Trujillo del distrito de Huanchaco. Esta investigación fue ejecutada para alcanzar el objetivo de mejora en calidad en la Gestión Pública adquirir protagonismo directo incitado por la exigencia de la distribución, elaborado de modo en crecimiento de la estructura organizacional, renovar la técnica de planeación, sí como las intervenciones del desempeño y las voluntades del cambio público, la investigación busca aclarar como la gestión municipal y la colaboración ciudadana coopera al desarrollo del distrito de Huanchaco, el propósito de plantear, fundamentación teórica, marco metodológico, resultados discusiones, recomendaciones. Además se plantea los indicadores y dimensiones relacionados con la operacionalización de las variantes, la metodología fue hipótesis deductivo, el modelo de aplicación básico, nivel de correlacional, enfoque metódico, el proyecto es no experimental, transversal correlacional, la muestra fue equivalente a la población constituida por 167 trabajadores, llegando a la siguiente conclusión se debe de buscar el apoyo en la fiscalización y la supervisión de la gestión municipal, en que participación

ciudadana y sociedad civil junto con la municipalidad juntos lograr una calidad de vida para la población.

Lazaro Carlos Tejeda Arquíñego, (2014) en su tesis *“Gestión administrativa y su mejora en la Municipalidad Distrital Bellavista Callao”* en la ciudad de bellavista Callao, esta investigación fue proyectada metodológico, se expone los hechos valiosos vinculados al proyecto descriptiva inductivo – deductivo cuyo plan es de causa – efecto, cuyo porcentaje y proyecto del trabajo es INDUCTIVO Y DEDUCTIVO, DESCRIPTIVO Y EXPLICATIVO la finalidad de llevar la asesoría cuyas variantes son, modernización de la gestión en la Municipalidad Provincial del callao, la población de preparación influir a los ciudadanos, gerentes, personal staff, nombrados y contratados, la muestra fue equivalente a la población constituida por 60 servidores, llegando a la siguiente conclusión las decisiones tomadas no se construyó un instrumento favorable en la Gestión de la Gerencia Regional y realizando funciones estratégicas solicita la conducta humana orienta a crear, optimizar y fortalecer la administración.

David Hernandez Marquez (2015) en su tesis *“Propuesta de Estrategia para la mejora de la Gestion de los servicios Públicos del Municipio de Zempoala Hidalgo 2009-2016”* de la Universidad Autónoma del estado México, esta investigación ha tenido como objetivo principal; fortalecer el aumento de trámite de las funciones públicas para una nueva administración municipal; que logre grandes avances y evolucione rápidamente para poder ofertar a los ciudadanos una mejor calidad y una buena Gestión Municipal, enfoque, principalmente, cualitativo, para ello se realizó una encuesta a 380 personas que representa de manera estadística a la población, concluye que mediante lo propuesto de estrategias para el progreso de la gestión de los servicios públicos municipales, tomar en cuenta procurar no malgastar los utensilios y reducción de tiempo, así mismo el progreso de la gestión de los servicio públicos municipales garantizando la estimulación y retroalimentación entre los ciudadanos, con la finalidad de hacer más productivo su uso y evolución, ya sea de los procesos de atención al ciudadano.

Quezada y Cajales. (2016) en su tesis *“ Propuesta de un Sistema de Gestión de Calidad en Base a la Norma ISO 9001:2015 en el Departamento de Inspección Municipal, Área Comercio, de la Ilustre Municipalidad de Pudahuel durante el*

período 2016". Esta investigación fue realizada para obtener el grado de Licenciado en Gobierno y Gestión Pública, mención de la Universidad Academia Humanismo Cristiano (Chile). La investigación ha tenido como objetivo principal; Fortalecer la capacidad de Gestión del Departamento de Inspección Municipal de la Ilustre Municipalidad. Esta investigación enmarca en una búsqueda con un planeamiento, principalmente, cualitativo, para ello se realizó una encuesta a 7 personas, con ellos se concluye con lo siguiente: La necesidad, requisitos y expectativas presentes y futuras, cada vez mayores en relación a los recursos disponibles, Plantean la urgencia de replantear la forma de Gestión que se lleva a cabo actualmente, pero no basta la eficacia, en el desempeño de los objetivos o de los Servicios o productos generados, que se contemplan en los actuales Programas de Mejoramiento de Gestión en los Municipios.

Teoría, ley Orgánica de Municipalidades N° 27972.

Art.40.- Ordenanzas-Las ordenanzas de las municipalidades provinciales y distritales, en los elementos de su dominio, son las normas de carácter general de mayor jerarquía en la estructura normativa municipal, por medio de las cuales se acepta el organismo interna, el reglamento, administración y supervisión de las funciones públicas y las materias en las que la municipalidad tiene competencia normativa.

Teoría del municipio – distrito

Kanitz (2006). El desempeño público que dominan la capacidad administrativa y financiera de un municipio único, o muestran más efectivas cuando se justifica nivel supramunicipal, son aceptadas por las llamadas uniones de municipios. Los más significativos son los distritos. [...] Los distritos son entidades jurisdiccionales y están a disposición de la administración pública en una altura entre el estado federado y los municipios. En efecto, sus etapas tienen doble carácter. Por un lado personifican el poder administrativo más baja, por el otro, según art. 28 inc. 2 de la Constitución toma el derecho –aunque debilitado– de autoadministración en materia supramunicipales conveniente a su distrito.

Teoría Gestión Municipal

Peter Senge (1995) en su libro *La Quinta Disciplina* señala que las instituciones deben dejar de visualizar los árboles para empezar a visualizar el bosque, lo cual quiebra el prototipo vigente en el sector municipal que atiende una exclusividad específica perdiendo la perspectiva de la marca que la misma posee en los departamentos de la gestión municipal.

Teoría Clásica de la Administrativos

Nieto Nancy (2014) según Henri Fayol, respetado el padre de la teoría clásica, la cual empieza a partir del requisito de encontrar lineamientos para dirigir las organizaciones difíciles, aclaro que la ocupación de decisiones también hace parte del desempeño de la organización.

Definió las funciones administrativas:

- Planear
- Organizar
- Dirigir
- Coordinar
- Controlar

Teoría Administración Proceso Administrativo

Chiavenato Idalberto (2001), el proceso es cualquier fenómeno que presenta alteración continua cualquier acción que tenga persistencia. El proceso indica los sucesos sean energéticos, los componentes del proceso interactúan, es decir, cada uno repercute a los demás. Los resultados, el desempeño administrativo de planeación, organización, dirección y control.

Teoría del Proceso Administrativo

Koontz y Weihrich (2002) el proceso administrativo conoce las ocupaciones correspondientes de: planificación, organización, dirección y control de todas las funciones que aduce las relaciones humanas y tiempo. La administración científica se comprometía en la estructura del trabajo operativo y, por lo tanto, era un micro enfoque. En diferencia, se desarrolló un cuerpo de entendimientos mientras la primera mitad del siglo XX, que hacía hincapié especialmente en la industria de principios administrativos generales aplicables a los altos niveles de instituciones.

Los autores citados se refieren a este cuerpo de conocimientos como “teoría de proceso administrativo”.

Problema general fue: ¿Cuál es la relación de la Gestión Municipal con los Procesos Administrativos de la Sub Gerencia de Operaciones y Control de sanciones, Municipal de Jesús María-2019?

Problema Específico: 1. ¿Cómo se relaciona la Ley Orgánica Municipal N°27972 con los Procesos Administrativos de la Sub Gerencia de Operaciones y Control de sanciones, Municipal de Jesús María-2019?, 2. ¿Cómo se relaciona la Resolución de Sanción con los Procesos Administrativos de la Sub Gerencia de Operaciones y Control de sanciones, Municipal de Jesús María-2019?, 3. ¿Cómo se relaciona la Medida complementaria con los procesos Administrativos de la Sub Gerencia de Operaciones y Control de sanciones, Municipal de Jesús María-2019?

Justificación Práctica: La investigación se justifica de manera práctica, porque permitirá entender los resultados aplicables de hipótesis y conceptos esenciales concordancia entre las primordiales variables utilizados en la investigación. En consecuencia, promueva adoptar correcciones a futuras investigación sobre los inoportunos malestares que surgen en la Gestión Municipal que repercute en los Procesos Administrativos. Así como el buen desempeño de los Fiscalizadores de la Sub Gerencia de Operaciones y Control de sanciones. Justificación Teórica: Se justifica de manera teórica, ya que se usan bases teóricas con el fin de conceptualizar las variables de estudio; análisis financiero y toma de decisiones, sus dimensiones e indicadores que serán citadas por diferentes autores. Justificación Metodológica: Se justifica por emplear el método científico, empleando la técnica recolección de datos cuantitativos y cualitativos, que luego pasaran analizarse estadísticamente determinando el nivel de confiabilidad, que permitirá hallar nivel de confianza del instrumento.

Hipótesis General: La Gestión Municipal tiene relación con los Procesos Administrativos en la Sub Gerencia de Operaciones y Control de sanciones, Municipalidad de Jesús María-2019. Especifico 1. Existe relación en la Ley Orgánica Municipal con los Procesos Administrativos de la Sub Gerencia de Operaciones y Control de sanciones, Municipalidad de Jesús María-2019. Especifico 2. Existe relación en la Resolución de Sanción con los Procesos

Administrativos de la Sub Gerencia de Operaciones y Control de sanciones, Municipalidad de Jesús María-2019. Especifico 3. Existe relación en la medida complementaria con los procesos Administrativos de la Sub Gerencia de Operaciones y Control de sanciones, Municipalidad de Jesús María-2019.

Objetivo General: Determinar la relación de la Gestión Municipal con los Procesos Administrativos de la Sub Gerencia de Operaciones y Control de sanciones, Municipalidad de Jesús María-2019. Específico: 1. Determinar la relación de la Ley Orgánica Municipal N°27972 con el Proceso Administrativo de la Sub Gerencia de Operaciones y Control de sanciones, Municipalidad de Jesús María-2019. Especifico 2. Determinar la relación de la Resolución de Sanción con los Procesos Administrativos de Sub Gerencia de Operaciones y Control de sanciones, Municipalidad de Jesús María-2019. Especifico 3. Determinar la relación de la Medida Complementaria con los procesos Administrativos de la Sub Gerencia de Operaciones y Control de sanciones, Municipalidad de Jesús María-2019.

II. METODO

2.1 Tipo y Diseño de investigación

2.1.1 Enfoque: Cuantitativo

Al respecto, Hernández, Fernández y Batista (2010) señala que enfoque utiliza la recaudación de información para examinar la hipótesis, en base al cálculo numérico y a través del análisis estadístico que nos permite alcanzar a las deducciones legítimas (p,4).

2.1.2 Nivel: Descriptivo Correlacional

El nivel de investigación del presente proyecto es descriptivo ya que dicha investigación trabaja sobre las realidades de un hecho.

Según el autor Mario Tamayo y Tamayo “El Proceso de la Investigación Científica”, la investigación descriptiva comprende la descripción, registro, análisis e interpretación de la materia actual, y la disposición y/o procesos de los fenómenos. El tratamiento se hace sobre la determinación dominante o sobre como un individuo, grupo o cosa se conduce o funciona en la actualidad.

La investigación descriptiva correlacional trabaja sobre acciones de hechos, y su calificación primordial es la de mostrar una interpretación precisa.

2.1.3 Diseño Metodológico: No experimental de corte Transversal o Transaccional
El proyecto tiene diseño no experimental en que posee un aspecto transversal.

Carrasco (2005) nos adoctrina que el diseño no experimental: “Se determina las variables independientes falta de manejo intencional, y no adquiere situaciones de control, excepto experimental. Examina y preparan los hechos y fenómenos de la objetividad luego de su salida” (p. 71).

Hernández, Fernández y Baptista (2014), precisa que los proyectos de investigación transversal o Transaccional, reúne antecedentes en un solo instantes, en periodos exclusivos, su finalidad es describir variables y analizar su incidencia e interrelación en ocasión dado. 2.2 Variables, operacionalización “(p.153)

2.1.4 Tipo de investigación: Explicativa o Causal.

La investigación del presente proyecto es explicativa o causal ya que indaga el porqué de la situación, fundar relaciones de causa – efecto.

Según Bernal (2010) dice: “una investigación explicativa tiene como apoyo a la prueba de hipótesis y sondea que los resultados que conduzcan a la representación o la desigualdad de estatutos o principios científicos.

Las investigaciones del proyecto proponen la meta instruir la causa de los hechos, los fenómenos o disposiciones, se denominan explicativas. En la investigación explicativa se examinan los fundamentos y consecuencias de la relación entre variables”. (p.115)

2.1.5 Método de Investigación: Hipotético – Deductivo

Bernal (2010) refiere que este método de investigación reside en un proceso que da inicio de unas afirmaciones en forma de suposiciones busca dar réplica o falsear tales suposiciones, resaltando de ellas conclusiones que deben comprobarse con la realidad (p, 60).

2.2 Operacionalización de variables.

2.2.1 Variables

Variable X: Gestión Municipal. Según Asensio, R. (2012) Entender las acciones de trabajo y/o técnicas que ejecutan las organismos municipales orientadas al resultado y desempeño de objetivos (p. 5). En el grado de la gestión municipal se valora mencionar por (Suller, 2014), se examina que la gestión municipal

comprende el crecimiento de un montón de ocupaciones, tácticas y técnicas convenientes que proporcionan desarrollarse superficialmente y planear a la sociedad el aspecto de un gobierno edil, recto, nuevo, eficaz y eficiente a la actitud con las posibilidades de la población, de esta forma que los Instrumentos de Gestión, retornan a ser documentos en los que se expresa todas las actividades que refuerzan el progreso Institucional, lucidez en la gestión, progreso económico local, servicios municipales, democratización de la gestión, progreso humano y promoción social entre otras. (p. 32).

Dimensión 1: Normatividad. Ley Orgánica Municipal LEY N°27972 Art. 46 SANCIONES, Las ordenanzas determinan el régimen de sanciones administrativas por la infracción de sus disposiciones, estableciendo las escalas de multas en función de la gravedad de la falta, así como la imposición de sanciones no pecuniarias. Las sanciones que aplique la autoridad municipal podrán ser las de multa, suspensión de autorizaciones o licencias, clausura, decomiso, retención de productos y mobiliario, retiro de elementos antirreglamentarios, paralización de obras, demolición, internamiento de vehículos, inmovilización de productos y otras.

Indicador 1: Ordenanza Municipal N° 468–2015–MDJM, En sesión de la fecha, el Dictamen N° 008-2015-MDJM-CAJ de la Comisión de Asuntos Jurídicos, con la relación al proyecto de la Ordenanza que aprueba el Reglamento de Aplicación de Sanciones (RAS) y el cuadro único de Infracciones y Sanciones (CUIS) de la Municipalidad de Jesús María, de conformidad con lo prescrito por el Art. 46 de la Ley Orgánica de Municipalidades N° 27972, Las Ordenanzas determinan el Régimen de Sanciones Administrativas por la infracción a sus disposiciones.

Indicador 2: Ordenanza (ROF) N° 590 – MDJM, Reglamento de Organización y Funciones (ROF), Cod. 07.6.1 Sub Gerencia de Operaciones y Control de Sanciones. Art. 110° Sub Gerencia de Operaciones y Control de Sanciones. Es la unidad Orgánica de línea responsable de efectuar los operativos para fiscalizar y cautelar el cumplimiento de las disposiciones municipales administrativas; así como el detectar e imponer las sanciones por las infracciones cometidas en el marco de sus competencias.

Indicador 3: Ordenanza Vehicular N° 577 – MDJM, Art. 1. Tiene como objetivo establecer el procedimiento de internamiento de vehículos en situación de

abandono y estacionados en la vía pública, que afecten la accesibilidad peatonal y/o vehicular en áreas de uso público del distrito, con el fin de mantener el orden de las vías públicas locales, reducir la congestión vehicular, preservar la salud pública, seguridad ciudadana, conservación del ornato, medio ambiente y la validación, en el marco de las competencias de los gobiernos locales en dichas materias.

Dimensión 2: Resolución de Sanción Art. 9° O.M N° 468–2015–MDJM. La Resolución de Sanción está conformada por la Multa y por la medida complementaria cuando corresponda; esta última consistía en: Clausura, Decomiso, Retención, Retiro, Paralización, Demolición, Ejecución, Internamiento de Vehículos.

Indicador 1: Inspector Municipal. O.M. N° 468–2015–MDJM. Los Inspectores Municipales son personas de los órganos instructores, que tienen como función realizar la investigación, detección y constatación de la infracción; imposición de Papeletas de infracción Administrativas (PIAs) y ejecución de las medidas complementarias en los casos previos por la presente ordenanza.

Indicador 2: Multa. O.M. N° 468–2015–MDJM. Es la Sanción Pecuniaria que consiste en la obligación de pago de una suma de dinero, la cual no devenga intereses. Las multas se han establecido en el CUIS teniendo en consideración la gravedad de la falta cuyos niveles y valoración son:

- Muy leve: de 1% a 5% de la UIT vigente.
- Leve: de 6% al 49% de la UIT vigente.
- Moderado: de 50% al 99% de la UIT vigente.
- Grave: de 100% a 199% de la UIT vigente.
- Muy Grave 200% de la UIT vigente.

Indicador 3: Notificación Preventiva O.M. N° 468–2015–MDJM. La notificación Preventiva será impuesta cuando así lo prevea el Cuadro Único de Infracción y Sanciones (CUIS), tiene a dar conocimiento al presente infractor. La notificación adopta como objeto que cese la presunta infracción y sanciones a las que se ha hecho acreedor.

Dimensión 3: Medida Complementaria. Art. 9° O.M N°567-2018-MDJM. El pago de la multa administrativa que realice el obligado acogiéndose a la presente

ordenanza, únicamente lo beneficiará en cuanto al descuento recibido en el pago de la multa administrativa. Las medidas complementarias tales como clausura, demolición, retiro de anuncios, retiro de materiales en la vía pública, entre otras, derivadas de la Resolución de Sanción que impusiera la multa, seguirán vigentes en tanto no sean regularizadas en la forma legal correspondiente o cese el acto tipificado como infracción, continuando, en tanto no se cumpla con estas condiciones, en trámite las acciones de ejecución de la medida complementaria.

Indicador 1: Clausura. Art. 9° O.M. N° 468-2015-MDJM. La autoridad municipal puede ordenar la clausura de establecimientos comerciales cuando su funcionamiento está prohibido legalmente, infrinja normas municipales o del Sistema de Defensa Civil, cuando constituyen peligro y/o riesgo para la seguridad de las personas y/o propiedad privada o pública, produzcan ruidos o efectos contaminantes y perjudiciales para la salud y/o tranquilidad del vecindario.

La clausura de establecimientos será cuando su funcionamiento atente contra:

- Salud Pública.
- Seguridad Pública.
- Moral y orden público.
- Contaminación del medio ambiente.

Indicador 2: Retención y/o Decomiso. O.M. N° 468-2015-MDJM. Retención son los bienes (mercadería, vehículos menores, equipos, otros elementos), podrán ser retenidos siempre y cuando se haya verificado el incumpliendo de las disposiciones, la devolución de los mismos se dispondrá previo pago de la multa. Los bienes retenidos permanecerán en el depósito municipal un plazo de 24 hrs. Al vencimiento de lo cual serán donados a instituciones religiosas y/o apoyo social, los bienes no perecibles tendrán 30 días naturales, vencido el cual se dispondrá de los mismos conforme a las directivas municipales. Decomiso el inspector municipal tiene la autoridad obligada al decomiso de aquellos bienes de consumo humano, cuando se encuentren adulterados, falsificados o en estado de descomposición contra la vida, la salud pública y todos aquellos que estén expuestos al público cuando la comercialización este prohibida.

Indicador 3: Internamiento de Vehículo. 468-2015-MDJM. Consiste en el traslado de vehículos a los depósitos que la administración disponga, de cual serán devueltos una vez realizado el pago de la multa.

Variable Y: Según Según Bogdanski (2014) en su libro “Procesos Administrativos” indica lo siguiente que Henry Fayol fue el autor que determina, las cuatro funciones conforma en la administración, bajo la convicción de organizar las tareas de una institución. Su participación a la disciplina es importante en la actualidad.

El Proceso Administrativo en las instituciones se organiza una secuencia de funciones principales del resultado de metas: en consecuencia el lugar este se afianza, posteriormente se acortan los recursos obligatorios, se regularizan ocupaciones y por finalizar se examina el desempeño de las metas. (p, 10)

Para el autor George Terry, cada una de ellas implica:

- Planeación
- Organización
- Dirección
- Control

Dimensión 1: Planificación. Según Alfredo Luna Gonzales (2013) George R. Terry precisa lo siguiente, planificación es la elección y relación de hechos, así como la representación y uso de su posiciones respecto al futuro en la visualización y formulación de las tareas propuestas que son necesarias para lograr los resultados ambicionados.

Harold Koontz / Heinz Weihich define que la planificación es la selección de ocupaciones, metas, estrategias, políticas, programas y procedimientos para alcanzar, la toma de determinación de un desarrollo de acción entre varias opciones. (p.58)

Indicador 1: Estrategia. Según Tomasz Bogdanski (2014) determinar los proyectos primordiales de una institución, generalmente es primordial una visualización a largo plazo. Considerando las oportunidades y los problemas en el entorno, unido con sus fortalezas y limitaciones. Un propósito estratégico es planear las obligaciones des de los procesos humanos para sustentar la competitividad de las instituciones. (p.42)

Indicador 2: Objetivo. Según Alfredo Luna Gonzales (2013) Los objetivos de la institución buscan alcanzar en forma cuantitativa en un tiempo determinado. Representa no solo el punto final de la planeación si no también el fin que persigue mediante las otras etapas del proceso administrativo. Los objetivos sirven para que el desarrollo de metas y definición de acciones. (p.65)

Dimensión 2: Organización. Según Alfredo Luna Gonzales (2013) La palabra organización proviene del griego *órganon* que significa instrumento. La organización es un grupo de personas con una meta común, unidos por un conjunto de relaciones de responsabilidad – autoridad. Una de las responsabilidades de la administración es organizar los recursos de la empresa disponibles para realizar operaciones efectivas. (p.72)

Indicador 1: Reglamento. Según O.M. N° 468-2015-MDJM. PROCEDIMIENTO SANCIONADOR, la fiscalización es el procedimiento por el cual la Municipalidad Distrital de Jesús María, a través de los órganos instructores, realiza operativos e inspecciones para fiscalizar y cautelar el cumplimiento de las disposiciones municipales administrativas, así como detectar e imponer las sanciones por las infracciones cometidas.

Indicador 2: Funciones. Según la Ordenanza N° 590-MDJM, Reglamento de Organización y Funciones (ROF) Art. 111°. El Inspector Municipal, programa, dirige, ejecuta, coordina y controla las actividades de fiscalización a través de la detección e imposición de sanciones por infracciones a las disposiciones municipales, las cuales deberán iniciarse siempre por propia iniciativa o como consecuencia de orden superior, petición motivada, quejas o denuncias de vecinos

Dimensión 3: Dirección. Munch Garcia define que la dirección es la actuación de los propósitos de acuerdo con el sistema organizacional, interviene dirigir el impulso del equipo social inclinándose de la causa, comunicación y la inspección.

Leonard J. Kazmier define que la dirección es el conductor y vigila los esfuerzos de los subordinados, para objetivos de la organización. (p.105)

Indicador 1: Liderazgo. Según Alfredo Luna Gonzales (2013) el liderazgo consiste en actuar en los individuos que ejecutan lo que queremos.

El desarrollo de estimular y asistir a los demás a laborar con entusiasmo para lograr los deseos de las instituciones. A si mismo los individuos que asisten a un personal y/o grupo a reconocer hacia donde rigen y luego los estimulan para conseguir sus objetivos. Sin el liderazgo una organización seria exclusiva un desconcierto de recursos, es decir, se solicita que este para fortalecer al máximo estos recursos y de este aspecto, la organización logra lo que desear. (p.116)

Indicador 2: Comunicación. Según Alfredo Luna Gonzales (2013) La comunicación desarrolla y consta en que el hablante recopila un encargo y finaliza cuando el receptor lo decodifica. (p.108)

Dimension 4: Control. Según Miguel David roja Lopez (2012) el control es genérico y puede ser empleado en el entorno organizacional para calcular el rendimiento que produce un plan estratégico. En la literatura, algunos autores estudiosos del tema proponen las siguientes definiciones.

Henry Fayol el control consta en examinar si todo sucede en aprobación con el plan acoger, con las instituciones emitidas y con los principios establecidos. Tiene como fin señalar los errores a fin de corregirlos y evitar que se trabaje nuevamente. (p.25)

Indicador 1: Verificación. Según Tomasz Bogdanski (2014) observar si se está cumpliendo con los parámetros establecidos. (p.81)

Indicador 2: Desempeño. Planear, organizar, dirigir y ejecutar las intervenciones precedentes de exploración, búsqueda e inspección con el objetivo de determinar el inicio de procedimiento sancionador. Ejecutar la paralización de las obras que no cuenten con la debida autorización según la normativa vigente. Diferentes funciones que le asigne el Gerente Fiscalización en materia de su competencia. (p.39 y 40).

2.2.2 Matriz Operacionalización de variables.

Tabla N°1

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	ESCALA
GESTION MUNICIPAL	Asensio, R. (2012) Comprende las acciones, actividades o procedimientos que realizan las entidades u organismos municipales encaminados al logro de objetivos y cumplimiento de metas. (p. 5). En cuanto a la gestión municipal se considera lo mencionado por (Suller, 2014	Esta variable presenta 3 dimensiones, Ley Organica Municipal Ley N°27972, Resolución de Sanciones y Medida Complementaria, estas fueron evaluadas con un total de 7 indicadores.	Ley Orgánica Municipal Ley N°27972	Ordenanza Municipal N° 468	Tienes conocimientos de la Ordenanza Municipal N° 468 que aprueba el reglamento de aplicación de sanciones administrativas.	Ordinal Cuestionario tipo Likert
				Ordenanza N° 590 (ROF)	Tienes conocimientos de la Ordenanza N° 590, el reglamento de Organización y Funciones que te compete como Inspector Municipal.	
				Ordenanza Vehicular N° 577	Estás de acuerdo con la Ordenanza Vehicular N° 577 actualizada, el distrito tiene más orden.	
			Resolución de Sanción	Inspector Municipal	Tienes propuestas monetarias indecentes de los administrados y/o instituciones para que no le imponga una multa administrativa.	
				Multa	Las multas administrativas están de acuerdo a la norma vigente.	
				Notificación Preventiva	En todo el procedimiento sancionador indica que antes de imponer una sanción se debe de prevenir.	
			Medida Complementaria	Clausura	Estás de acuerdo en clausurar temporalmente instituciones que cometen una infracción por primera vez.	
				Retención y/o Decomiso	Estás de acuerdo en decomisar y no devolver los productos adulterados de los comercios ambulatorios.	
				Internamiento del Vehículo	Estás de acuerdo que la municipalidad de Jesús maría interna en su depósito los vehículos abandonados.	
			PROCESO ADMINISTRATIVO	Según Tomaz Bogdanski (2014) los administradores son los responsables de planear, organizar y dirigir las acciones dentro de las organizaciones. Para ello, llevar a cabo cuatro funciones básicas que conforman lo que conocemos como “Proceso Administrativo”.	Esta variable presenta 4 dimensiones, planeación, organización, dirección y control, estas fueron evaluadas con un total de 8 indicadores.	
Objetivo	Cumples con el estándar de infracciones impuestas durante el mes.					
Organización	Reglamento	Tienes todos los instrumentos de ley para ejecutar la multa administrativa de acuerdo la sanción.				
	Funciones	Tienes experiencia en Inspector municipal.				
Dirección	Liderazgo	Te sientes a gusto con tu jefe de operaciones y/o personas a cargo.				
	Comunicación	Tienes algún inconveniente con la comunicación y el trabajar en equipo.				
Control	Verificación	Verificas que todo este correcto en la Imposición de la Papeleta Administrativa después de imponerlo.				
	Desempeño	Tienes capacitaciones constantes de como fiscalizar a las instituciones.				

2.3 Población y muestra

2.3.1 Población.

Según Bernal (2010), “El grupo de todos los componentes los cuales se expone el proyecto. Se determinar así mismo como el conjunto de todas las unidades de muestreo” (p.160)

Por su parte Hernández citado en castro M. (2003) en su ejemplar El Proyecto de la Investigación y su Esquema de Elaboración (2 ed), formula que “si la población es menor a cincuenta (55) individuos, la población es igual a la muestra” (p.69), por lo expuesto mi investigación no cuenta con muestra, ya que mi población es menor a 55 individuos (Inspectores Municipales) trabajadores la Municipalidad de Jesús María.

2.3.2 Muestra

En este caso, la población está conformada por 55 inspectores municipales que trabajan en la Municipalidad Distrital de Jesús María, esta información es proporcionada por el área de Recursos Humanos, donde llevan el control del personal de la institución.

2.3.3 Criterios de selección.

Criterios de inclusión: Hombres y mujeres mayores de edad trabajan como Inspectores Municipales de la Municipalidad de Jesús María en Jr. Cápac Yupanqui 1520, que accedieron de manera voluntaria a responder el cuestionario.

Criterios de exclusión: Hombres y mujeres que no pertenecen a la Sub Gerencia de Operaciones y Control de Sanciones, que no accedieron de manera voluntaria a responder el cuestionario.

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

2.4.1 Técnicas Encuesta

La técnica fue la encuesta, se realizó de forma concreta hacia los Inspectores que laboran en la Sub Gerencia de Operaciones Y Control de Sanciones con el fin de llevar a cabo la investigación.

Carrasco (2008), sostiene que la técnica es, “el desarrollo o forma de alcanzar referencia de información. La práctica de un método que dirige a la adquisición de información, la cual debe ser reguardada mediante un instrumento de recolección de datos.” (p. 170)

2.4.2 Instrumento de recolección de datos: Cuestionario

El instrumento que se utiliza un interrogatorio el cual conforma por 15 interrogantes cerradas para ambas variables. Para Hernández, Fernández y Baptista (2014, p.217) “un cuestionario consiste en un “grupo de interrogantes respecto de una o más variables a evaluar”.

2.4.3 Validez del instrumento.

El instrumento ha sido validado con el método de juicio de expertos, siendo estos los docentes siguientes:

Validación de expertos

Tabla N°2

N°	Experto	Calificación Instrumento	Especialidad
Experto 1	Mba. Barca Barrientos, Jesús Enrique	Aplicable	Investigador
Experto 2	Dr. Carranza Estela Teodoro	Aplicable	Investigador
Experto 3	Dra. Cuba Mayuri, Ena Elizaeth	Aplicable	Investigador

Fuente: *Elaboración Propia*

2.4.4 Contabilidad

Para determinar la confiabilidad, se habitúa el uso del estadístico Alpha de Cronbach, para lo cual se tomó en cuenta 15 trabajadores municipales cuyo resultado observamos a continuación.

Tabla N°3

	N	%
Casos Válido	15	100,0
Excluido ^a	0	,0
Total	15	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Fuente: IBM SSPS24

Tabla N°4

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,906	,911	15

Fuente: IBM SSPS24

Interpretación realizada del estudio de Alfa de Cronbach, de los 15 elementos de la variable independiente “Procesos Administrativos” posee una confiabilidad de 0,906 lo que es mayor a 0.75, por lo tanto se considera como bueno.

Tabla N°5

<i>Alfa de Cron Bach</i>	
<i>Valor</i>	<i>Nivel de aceptación</i>
<i>0.25</i>	<i>Confiabilidad baja</i>
<i>0.50</i>	<i>Confiabilidad media</i>
<i>0.75</i>	<i>Confiabilidad aceptable</i>
<i>0.95</i>	<i>Confiabilidad elevada</i>

Fuente: Elaboración en base a: Hernández, Fernández y Baptista (2010)

2.5 Procedimiento

Primero, se preparó el instrumento para la encuesta.

Segundo, se coordinó y solicitó la autorización del contexto de estudio.

Tercero, se efectuó la encuesta.

2.6 Métodos de análisis de datos

2.6.1 Análisis descriptivo

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010): El investigador busca describir sus datos y Alfa de Cronbach N de elementos ,882 25 posterior a ello ejecutar análisis estadísticos para relacionar las variables. Es decir, realiza análisis estadísticos de tipo descriptivo para cada uno de los ítems y luego para cada una de las variables de estudio; finalmente aplica cálculos estadísticos para comprobar o refutar sus hipótesis. (p. 287)

2.6.2 análisis inferencial

Según Hernández, Fernández y Baptista (2010): “la estadística inferencial se utiliza fundamentalmente para dos procedimientos vinculados: probar hipótesis poblacionales y estimar parámetros” (p. 306).

2.7 Aspectos Éticos

Se considera calcular la sinceridad de dar solución; la afinidad por la propiedad teórico; el respeto por las convicciones políticas, religiosas y morales; respeto por el medio ambiente y la biodiversidad; responsabilidad social, política, jurídica y ética; respeto a la privacidad de los fiscalizadores municipales que fueron encuestados de manera ética.

III. RESULTADOS

3.1 Análisis descriptivo

Variable: Gestión Municipal

3.1.1 Dimensión: Ley Orgánica Municipal Ley N°27972

Tabla N°6

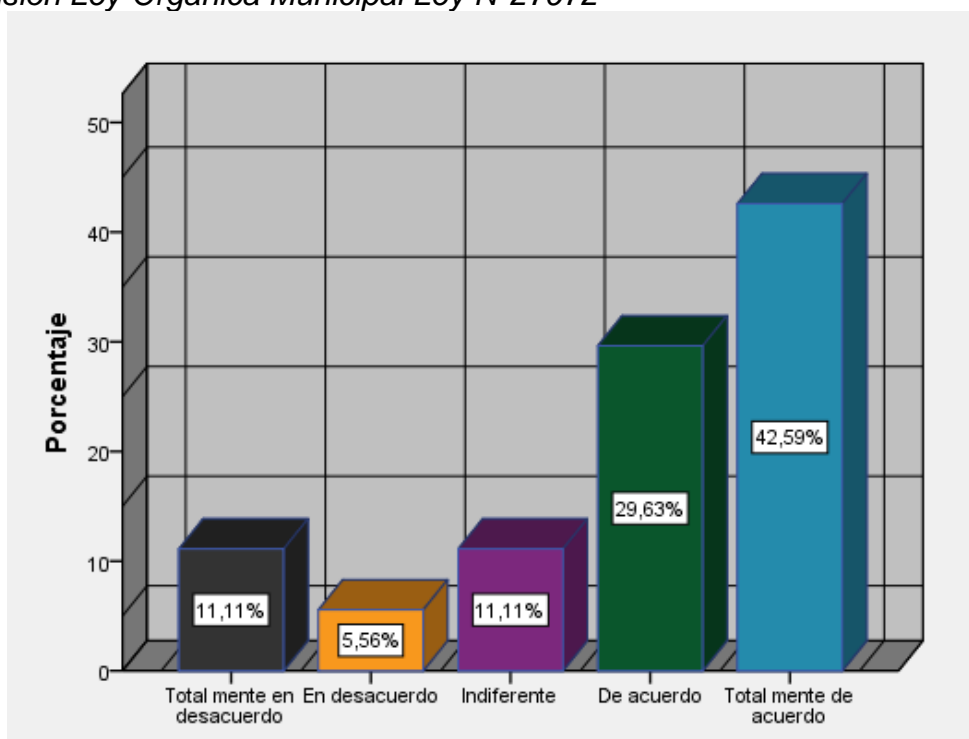
Frecuencia de Ley Orgánica Municipal Ley N°27972

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	<= 9	6	11.1	11.1	11.1
	10 - 10	3	5.6	5.6	16.7
	11 - 12	6	11.1	11.1	27.8
	13 - 13	16	29.6	29.6	57.4
	14+	23	42.6	42.6	100.0
	Total	54	100.0	100.0	

Fuente: Elaboración propia

Figura N°1

Dimensión Ley Orgánica Municipal Ley N°27972



Interpretación:

Conforme a los resultados obtenidos de la encuesta respecto a la dimensión Ley Orgánica Municipal Ley N°27972 respondieron de la siguiente manera: El 42,59% afirmaron Total mente de acuerdo, el 29,63% afirmaron de acuerdo, el 11,11% afirmaron indiferente, el 5,56% afirmaron en desacuerdo y el 11,11% afirmaron Total mente en desacuerdo.

3.1.2 Resolución de Sanción

Tabla N°7

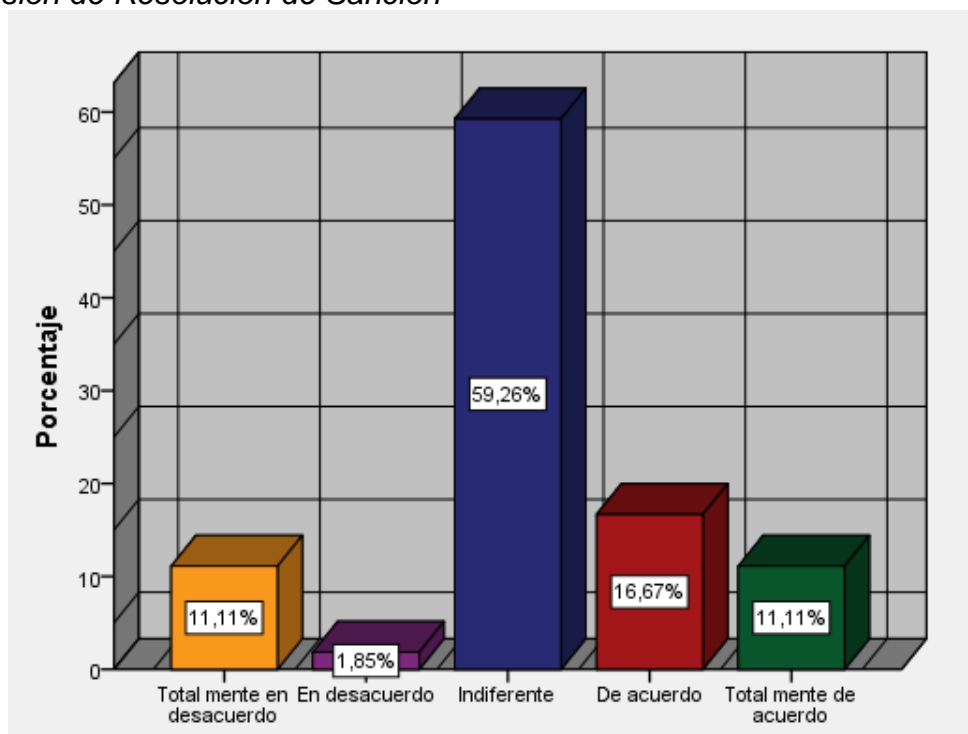
Frecuencia de Resolución de Sanción

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	<= 9	6	11.1	11.1
	10 - 11	1	1.9	13.0
Válido	12 - 12	32	59.3	72.2
	13 - 14	9	16.7	88.9
	15+	6	11.1	100.0
	Total	54	100.0	100.0

Fuente: *Elaboración propia*

Figura N°2

Dimensión de Resolución de Sanción



Interpretación:

Conforme a los resultados obtenidos de la encuesta respecto a la dimensión Resolución de Sanción respondieron de la siguiente manera: El 11,11% afirmaron Total mente de acuerdo, el 16,67% afirmaron de acuerdo, el 59,26% afirmaron indiferente, el 1,85% afirmaron en desacuerdo y el 11,11% afirmaron Total mente en desacuerdo.

3.1.3 Medida Complementaria

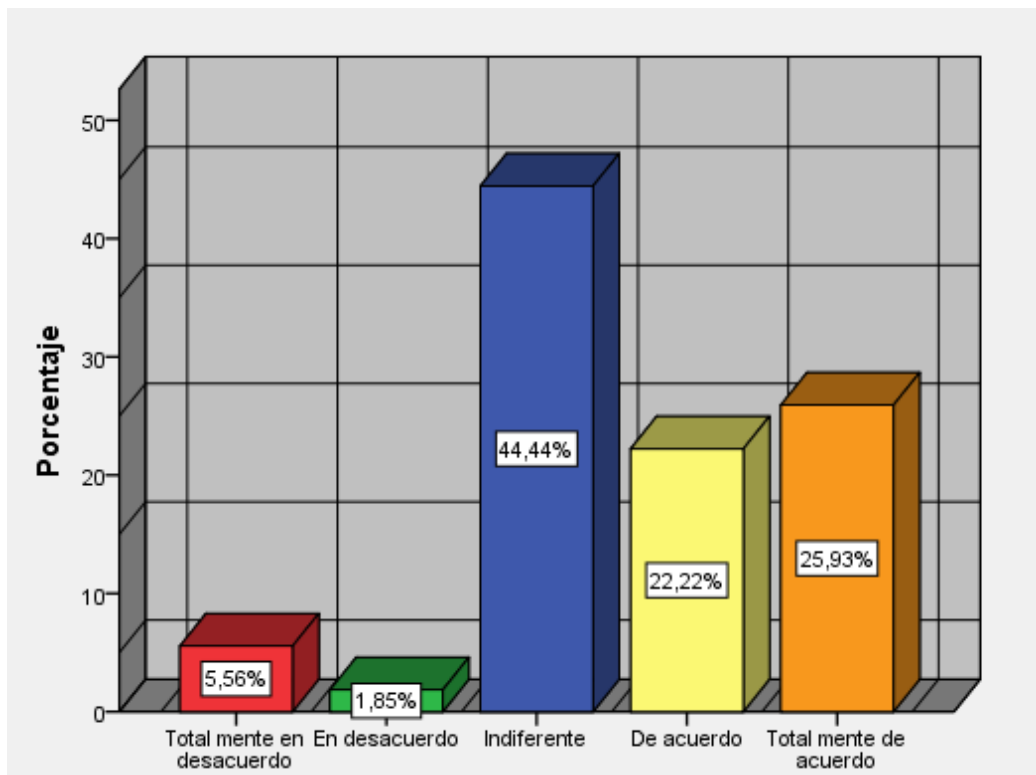
Tabla N°8

Frecuencia de Medida Complementaria

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	<= 9	3	5.6	5.6
	10 - 11	1	1.9	7.4
	12 - 12	24	44.4	51.9
	13 - 14	12	22.2	74.1
	15+	14	25.9	100.0
	Total	54	100.0	100.0

Fuente: *Elaboración propia*

Figura N°3



Interpretación:

Conforme a los resultados obtenidos de la encuesta respecto a la dimensión Medida Complementaria respondieron de la siguiente manera: El 25,93% afirmaron Total mente de acuerdo, el 22,22% afirmaron de acuerdo, el 44,44% afirmaron indiferente, el 1,85% afirmaron en desacuerdo y el 5,56% afirmaron Total mente en desacuerdo.

Variable: Procesos Administrativos

3.1.4 Planificación

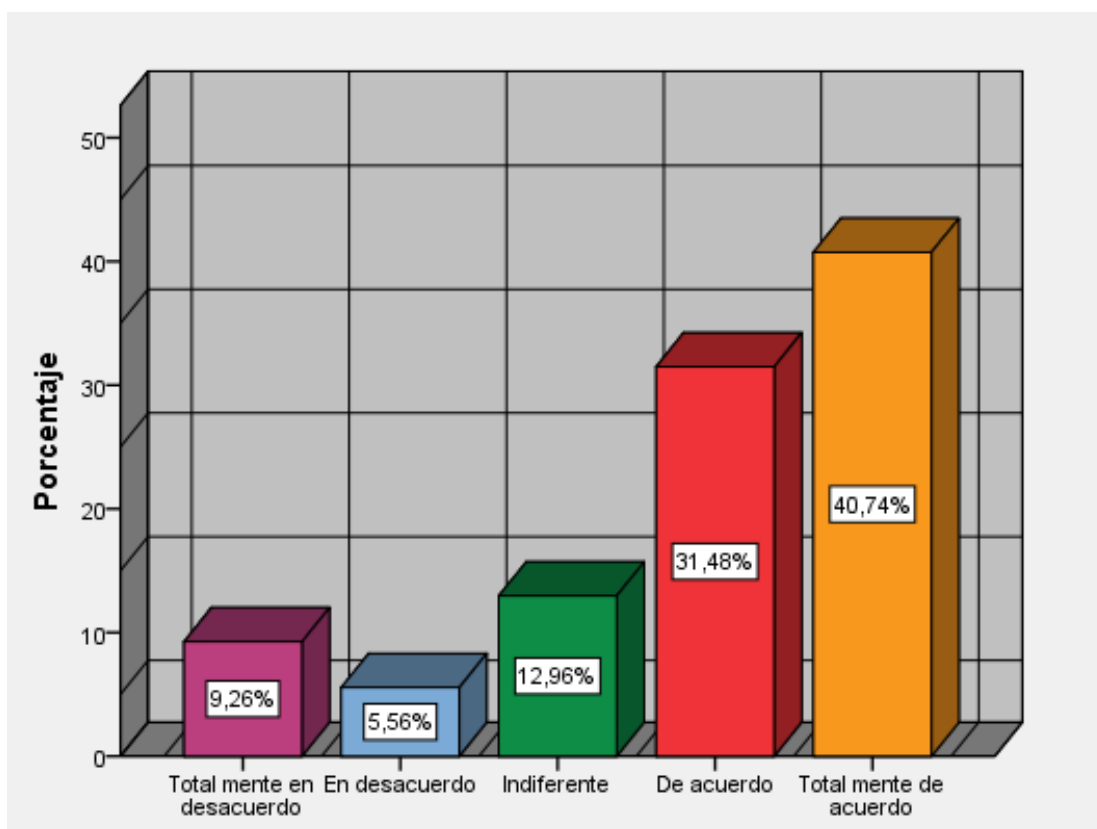
Tabla N°9

Frecuencia de Planificación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	<= 5	5	9.3	9.3
	6 - 6	3	5.6	14.8
	7 - 8	7	13.0	27.8
	9 - 9	17	31.5	59.3
	10+	22	40.7	100.0
Total	54	100.0	100.0	

Fuente: *Elaboración propia*

Figura N°4



Interpretación:

Conforme a los resultados obtenidos de la encuesta respecto a la dimensión Planificación respondieron de la siguiente manera: El 40,74% afirmaron Total mente de acuerdo, el 31,48% afirmaron de acuerdo, el 12,96% afirmaron indiferente, el 5,56% afirmaron en desacuerdo y el 9,26% afirmaron Total mente en desacuerdo.

3.1.5 Organización

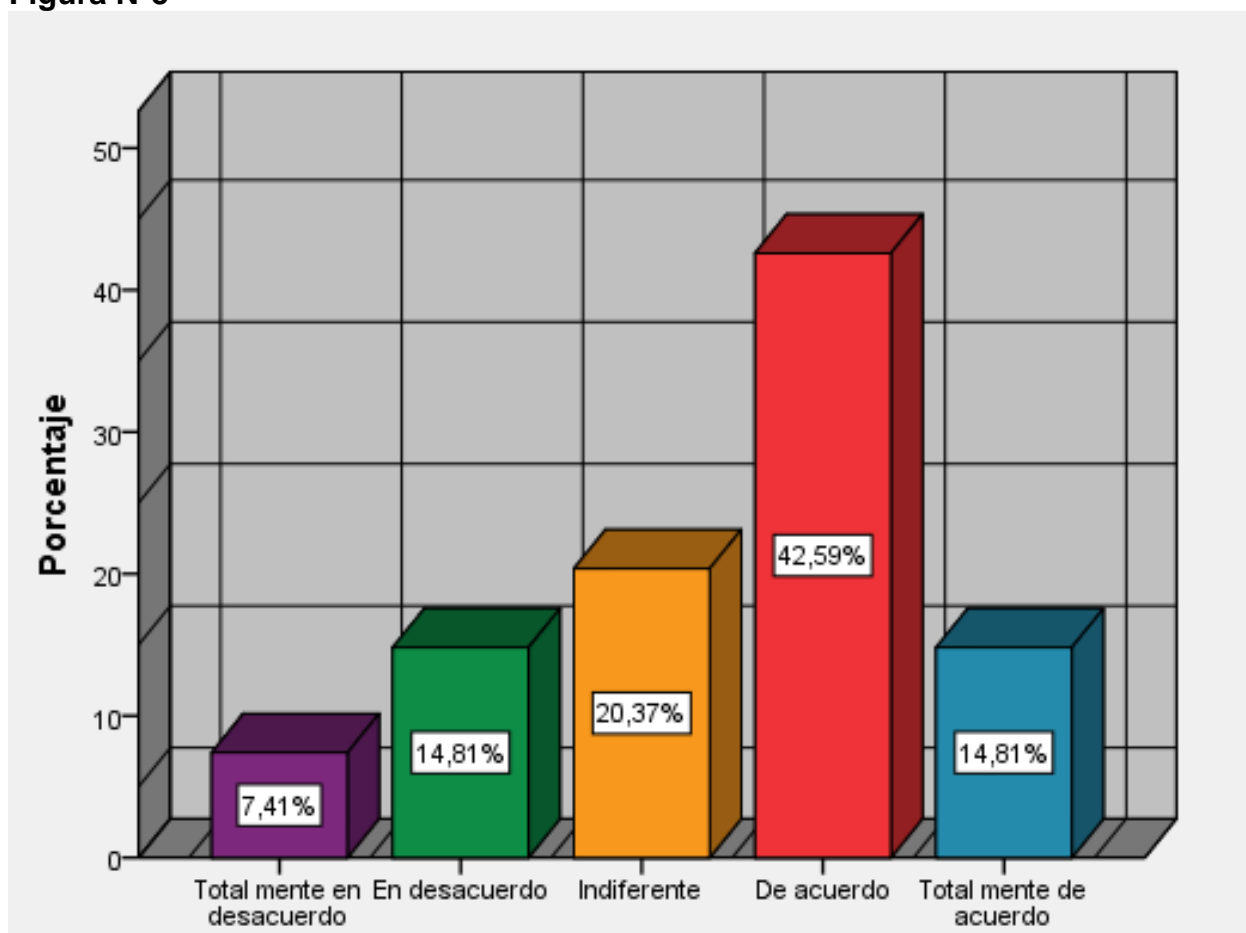
Tabla N°10

Frecuencia de Planificación

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	<= 6	4	7.4	7.4
	7 – 7	8	14.8	22.2
	8 – 8	11	20.4	42.6
	9 – 9	23	42.6	85.2
	10+	8	14.8	100.0
	Total	54	100.0	100.0

Fuente: Elaboración propia

Figura N°5



Interpretación:

Conforme a los resultados obtenidos de la encuesta respecto a la dimensión Planificación respondieron de la siguiente manera: El 14,81% afirmaron Total mente de acuerdo, el 42,59% afirmaron de acuerdo, el 20,37% afirmaron indiferente, el 14,81% afirmaron en desacuerdo y el 7,41% afirmaron Total mente en desacuerdo.

3.1.6 Dirección

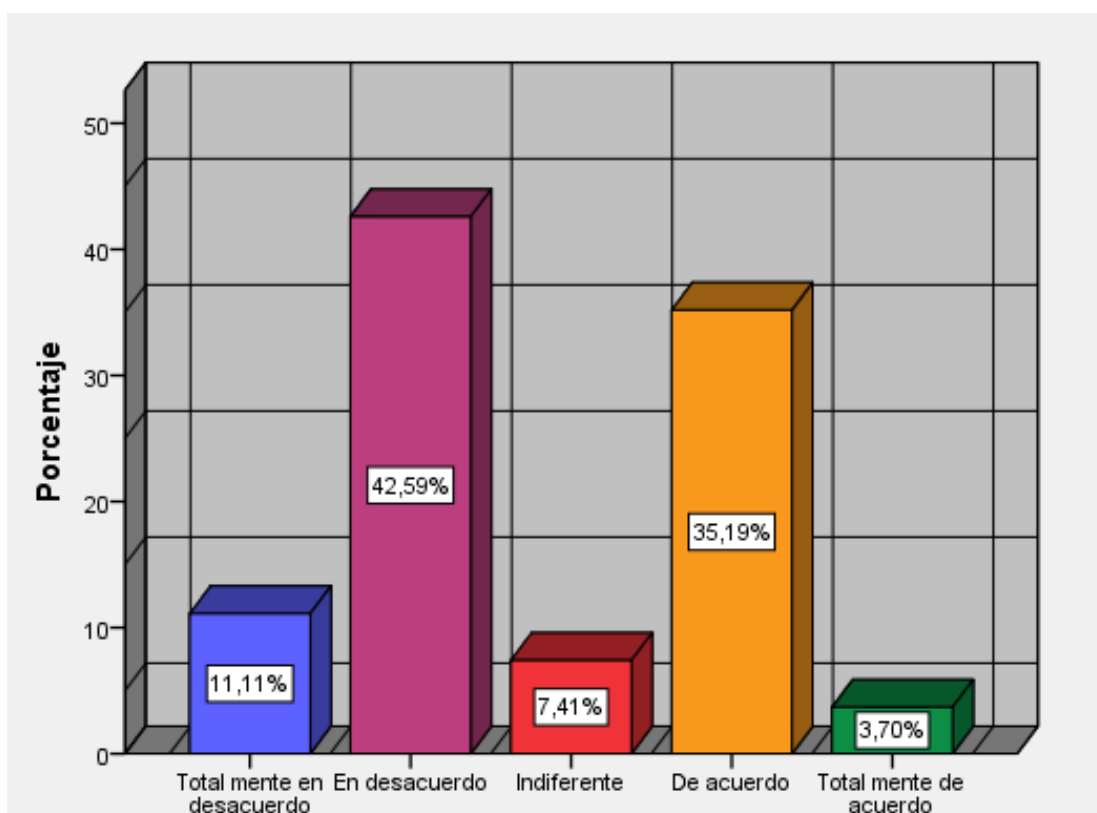
Tabla N°11

Frecuencia de Dirección

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	<= 6	6	11.1	11.1	11.1
	7 – 7	23	42.6	42.6	53.7
	8 – 8	4	7.4	7.4	61.1
	9 – 9	19	35.2	35.2	96.3
	10+	2	3.7	3.7	100.0
	Total	54	100.0	100.0	

Fuente: *Elaboración propia*

Figura N°6



Interpretación:

Conforme a los resultados obtenidos de la encuesta respecto a la dimensión Dirección respondieron de la siguiente manera: El 3,70% afirmaron Total mente de acuerdo, el 35,19% afirmaron de acuerdo, el 7,41% afirmaron indiferente, el 42,59% afirmaron en desacuerdo y el 11,11% afirmaron Total mente en desacuerdo.

3.1.7 Control

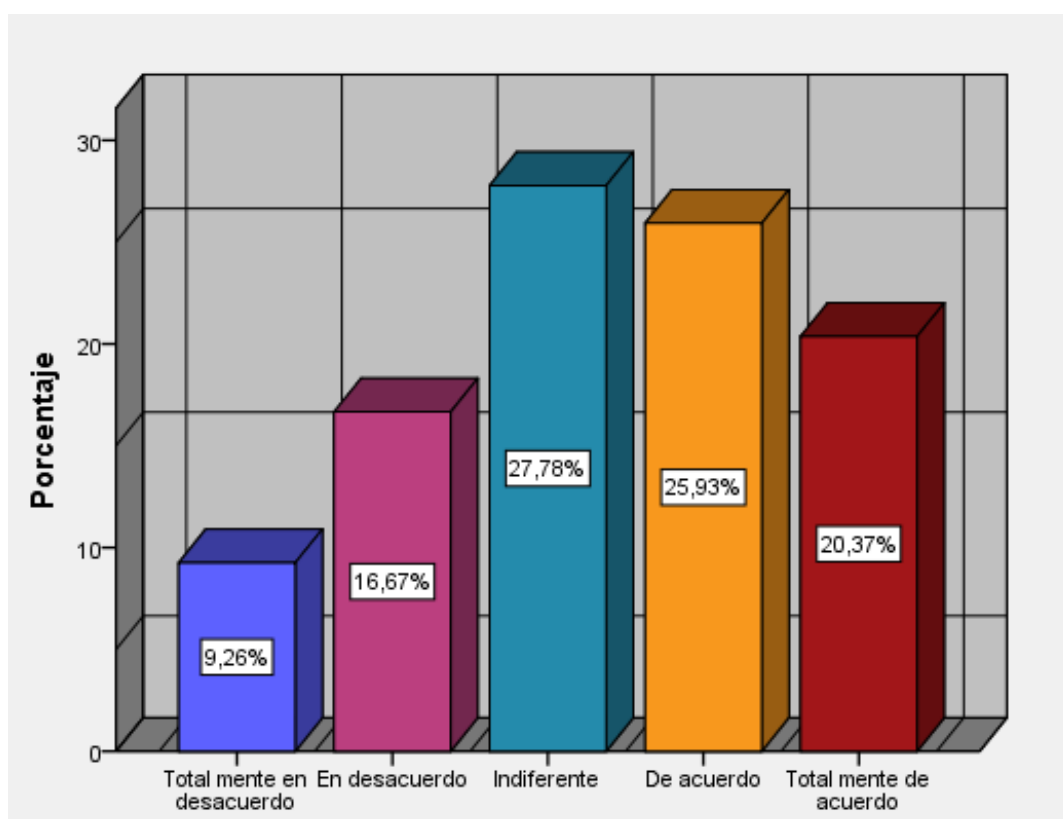
Tabla N°12

Frecuencia de Control

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	<= 6	5	9.3	9.3
	7 - 7	9	16.7	25.9
	8 - 8	15	27.8	53.7
	9 - 9	14	25.9	79.6
	10+	11	20.4	100.0
	Total	54	100.0	100.0

Fuente: *Elaboración propia*

Figura N°7



Interpretación:

Conforme a los resultados obtenidos de la encuesta respecto a la dimensión Control respondieron de la siguiente manera: El 20,37% afirmaron Total mente de acuerdo, el 25,93% afirmaron de acuerdo, el 27,78% afirmaron indiferente, el 16,67% afirmaron en desacuerdo y el 9,26% afirmaron Total mente en desacuerdo.

3.2 Análisis inferencial

Según Hernández, Fernández y Bautista (2010), señala que el coeficiente de correlación de Rho Spearman, Es una prueba estadística para analizar la relación entre dos variables medidas en un nivel por intervalos o de razón.

Tabla N°13

Valor	Tipo de Correlación
-1.00	Correlación negativa perfecta
-0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.75	Correlación negativa considerable
-0.50	Correlación negativa media
-0.25	Correlación negativa débil
-0.10	Correlación negativa muy débil
0.00	No existe correlación alguna entre las variables
+0.10	Correlación positiva muy débil
+0.25	Correlación positiva débil
+0.50	Correlación positiva media
+0.75	Correlación positiva considerable
+0.90	Correlación positiva muy fuerte
+1.00	Correlación positiva perfecta

Fuente: Hernández et al. (2010, p. 312).

3.2.1 Prueba de hipótesis general

HG La Gestión Municipal tiene relación con el Proceso Administrativo en la Sub Gerencia de Operaciones y Control de sanciones, Municipal de Jesús María-2019.

Ho La Gestión Municipal no tiene relación con el Proceso Administrativo en la Sub Gerencia de Operaciones y Control de sanciones, Municipal de Jesús María-2019.

Hi La Gestión Municipal tiene relación con el Proceso Administrativo en la Sub Gerencia de Operaciones y Control de sanciones, Municipal de Jesús María-2019.

Tabla N°14*Coeficiente de correlación de la hipótesis general*

			gestión	procesos
Rho de Spearman	gestión	Coeficiente de correlación	1.0	,927**
		Sig. (bilateral)		0.0
		N	54.0	54.0
	procesos	Coeficiente de correlación	,927**	1.0
		Sig. (bilateral)	0.0	
		N	54.0	54.0

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Reporte SPSS 25

Interpretación:

Conforme a los resultados alcanzados, se observa la correlación de Spearman ($r= 0,927^{**}$), del mismo modo, el grado de significancia es igual a $\alpha=0,000$, menor al grado de $\alpha < 0,05$. Por regla de decisiones se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_i), por ende, se deduce que la Gestión Municipal tiene relación con el Proceso Administrativo en la Sub Gerencia de Operaciones y Control de sanciones, Municipal de Jesús María-2019.

3.2.2. Prueba de hipótesis específica 1

H La Ley Orgánica Municipal N°27972 tiene relación con los Procesos Administrativos de la Sub Gerencia de Operaciones y Control de sanciones, Municipalidad de Jesús María-2019.

H₀ La Ley Orgánica Municipal N°27972 tiene relación con los Procesos Administrativos de la Sub Gerencia de Operaciones y Control de sanciones, Municipalidad de Jesús María-2019.

H_i La Ley Orgánica Municipal N°27972 tiene relación con los Procesos Administrativos de la Sub Gerencia de Operaciones y Control de sanciones, Municipalidad de Jesús María-2019.

Tabla N°15*Coeficiente de correlación de la hipótesis específica 1*

			ley	procesos
Rho de Spearman	Ley	Coeficiente de correlación	1.0	,639**
		Sig. (bilateral)		0.0
		N	54.0	54.0
	procesos	Coeficiente de correlación	,639**	1.0
		Sig. (bilateral)	0.0	
		N	54.0	54.0

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Reporte SPSS 25

Interpretación:

Conforme a los resultados alcanzados, se observa la correlación de Spearman ($r= 0,639^{**}$), del mismo modo, el grado de significancia es igual a $\alpha=0,000$, menor al grado de $\alpha < 0,05$. Por regla de decisiones se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_i), por ende, se deduce que la Ley Municipal N°27972 tiene relación con el Proceso Administrativo en la Sub Gerencia de Operaciones y Control de sanciones, Municipal de Jesús María-2019.

3.2.3. Prueba de hipótesis específica 2

H La Resolución de Sanción tiene relación con los Procesos Administrativos de la Sub Gerencia de Operaciones y Control de sanciones, Municipalidad de Jesús María-2019.

Ho La Resolución de Sanción tiene relación con los Procesos Administrativos de la Sub Gerencia de Operaciones y Control de sanciones, Municipalidad de Jesús María-2019.

Hi La Resolución de Sanción tiene relación con los Procesos Administrativos de la Sub Gerencia de Operaciones y Control de sanciones, Municipalidad de Jesús María-2019.

Tabla N°16*Coeficiente de correlación de la hipótesis específica 2*

			resolución	procesos
Rho de Spearman	resolución	Coeficiente de correlación	1.0	,590**
		Sig. (bilateral)		0.0
		N	54.0	54.0
	procesos	Coeficiente de correlación	,590**	1.0
		Sig. (bilateral)	0.0	
		N	54.0	54.0

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Reporte SPSS 25

Interpretación:

Conforme a los resultados alcanzados, se observa la correlación de Spearman ($r= 0,590^{**}$), del mismo modo, el grado de significancia es igual a $\alpha=0,000$, menor al grado de $\alpha < 0,05$. Por regla de decisiones se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_i), por ende, se deduce que la Resolución de Sanción tiene relación con el Proceso Administrativo en la Sub Gerencia de Operaciones y Control de sanciones, Municipal de Jesús María-2019.

3.2.4. Prueba de hipótesis específica 3

H La Medida Complementaria tiene relación con los Procesos Administrativos de la Sub Gerencia de Operaciones y Control de sanciones, Municipalidad de Jesús María-2019.

H₀ La Medida Complementaria tiene relación con los Procesos Administrativos de la Sub Gerencia de Operaciones y Control de sanciones, Municipalidad de Jesús María-2019.

H_i La Medida Complementaria tiene relación con los Procesos Administrativos de la Sub Gerencia de Operaciones y Control de sanciones, Municipalidad de Jesús María-2019.

Tabla N°17

Coeficiente de correlación de la hipótesis específica 3

			medida	procesos
Rho de Spearman	medida	Coeficiente de correlación	1.0	,546**
		Sig. (bilateral)		0.0
		N	54.0	54.0
	procesos	Coeficiente de correlación	,546**	1.0
		Sig. (bilateral)	0.0	
		N	54.0	54.0

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Reporte SPSS 25

Interpretación:

Conforme a los resultados alcanzados, se observa la correlación de Spearman ($r= 0,546^{**}$), del mismo modo, el grado de significancia es igual a $\alpha=0,000$, menor al grado de $\alpha < 0,05$. Por regla de decisiones se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1), por ende, se deduce que la Medida Complementaria tiene relación con el Proceso Administrativo en la Sub Gerencia de Operaciones y Control de sanciones, Municipal de Jesús María-2019.

IV. DISCUSIÓN

4.1 El objetivo general fue, Determinar la relación de la Gestión Municipal con los Procesos Administrativos de la Sub Gerencia de Operaciones y Control de sanciones, Municipalidad de Jesús María-2019. Conforme a los resultados alcanzados, se ha determinado la Gestión Municipal tiene relación con el Procesos Administrativos de la Sub Gerencia de Operaciones y Control de sanciones, Municipalidad de Jesús María-2019.

Así mismo, los resultados tienen coherencia con el artículo científico de Arroyo (2016), en donde concluyo que para mejorar la gestión del sector municipal desde

la perspectiva de las organizaciones inteligentes y el marco jurídico aplicable a partir del análisis de la problemática que presenta este sector. Para ello comienza analizando la figura de la descentralización en el ordenamiento jurídico costarricense y procede a realizar una descripción detallada de la problemática del sector a partir de los resultados del Índice de Gestión Municipal, considerando las debilidades de la gestión presupuestaria y analizando la gestión tributaria municipal. A partir de ésta contextualización procede a realizar propuestas desde el ámbito del diseño de las organizaciones como desde la perspectiva jurídica.

Igualmente, los resultados tienen similitud con la teoría de Domingo (2016), La gestión municipal es una tarea compartida con la finalidad de elevar las condiciones económicas, sociales, humanas, físicas y culturales del municipio y de su población, para hacerlo económicamente equitativo, políticamente viable, administrativamente eficiente y ambientalmente sustentable. Todo se basa en un proceso de planificar y administrar los recursos propios de un municipio de manera eficiente y eficaz, con visión de desarrollo.

Tejeda (2014), en su tesis “Gestión administrativa y su mejora en la municipalidad distrital Bellavista callao” concluye que la modernización administrativa como proceso de innovación solo es conocido a nivel de funcionarios y personal de confianza, apreciándose que es importante dar inicio a fortalecer la capacidad de gestión.

4.2 El objetivo específico 1 ha sido, establecer la relación de la Ley Orgánica Municipal N°27972 con el Proceso Administrativo en la Sub Gerencia de Operaciones y Control de sanciones, Municipalidad de Jesús María-2019. Conforme a los resultados a los alcanzados se ha determinado que Ley Orgánica Municipal N°27972 tiene relación con el Proceso Administrativo en la Sub Gerencia de Operaciones y Control de sanciones, Municipalidad de Jesús María-2019.

Así mismo, los resultados tienen coherencia con el artículo científico de Coya (2003), el director del diario El Peruano en donde concluye en el artículo 40, son las normas de carácter general de mayor jerarquía en la estructura normativa municipal, por medio de las cuales se aprueba la organización interna, la regulación, administración y supervisión de los servicios públicos en las que tienen competencia normativa.

Tejada (2014), en su tesis, cuyo objetivo general fue: determinar que la correlación existe entre Ley Orgánica Municipal N°27972, en donde manifestó que las municipalidades son provinciales o distritales. Están sujetas a régimen especial las municipalidades de frontera y la Municipalidad Metropolitana de Lima. Las municipalidades de centros poblados son creadas conforme a la presente ley.

4.3 El Objetivo específico 2 ha sido, establecer la relación de la Resolución de Sanción con el Proceso Administrativo en la Sub Gerencia de Operaciones y Control de sanciones, Municipalidad de Jesús María-2019. Conforme a los resultados a los alcanzados se ha determinado que la Resolución de Sanción tiene relación con el Proceso Administrativo en la Sub Gerencia de Operaciones y Control de sanciones, Municipalidad de Jesús María-2019.

Así mismo, los resultados tienen coherencia con el artículo científico de la Municipalidad de Jesús María (2015), la Resolución de Sanción es el acto administrativo mediante el cual se impone infractor la multa y las medidas complementarias que correspondan a mérito de la papeleta de infracción.

Bedriñaña (2018), en su tesis, cuyo objetivo general fue determinar la correlación existe en la Resolución de Sanción. Son sanciones administrativas aquellas retribuciones negativas previstas como tales en el Ordenamiento Jurídico como consecuencia de la comisión de una infracción administrativa. Cualquier otro perjuicio o situación desfavorable impuesta a un administrado que no venga atribuido como consecuencia de la comisión de una conducta tipificada como infracción administrativa no será sanción en sentido estricto.

4.4 El Objetivo específico 3 ha sido, establecer la relación de la medida complementaria con el Proceso Administrativo en la Sub Gerencia de Operaciones y Control de sanciones, Municipalidad de Jesús María-2019. Conforme a los resultados a los alcanzados se ha determinado que la medida complementaria tiene relación con el Proceso Administrativo en la Sub Gerencia de Operaciones y Control de sanciones, Municipalidad de Jesús María-2019.

Así mismo, los resultados tienen coherencia con el artículo científico, la municipalidad de San Martín de Porres (2016), en su ordenanza municipal artículo N°24, las medidas complementarias son aquellas disposiciones que tiene una finalidad correctiva o restitutoria, a efecto de restaurar la legalidad, reponiendo la

situación alterada por la infracción y que esta no se continúe desarrollando en perjuicio de interés colectivo.

V. CONCLUSIONES

En el presente investigación de acuerdo a los objetivos planteados y los resultados obtenidos durante el desarrollo del trabajo de investigación. Se llegó a las siguientes conclusiones:

5.1 Se ha determinado que existe relación positiva de 0,927 puntos entre la Gestión Municipal y Proceso Administrativo en la Sub Gerencia de Operaciones y Control de sanciones, Municipalidad de Jesús María-2019.

5.2 Se ha determinado que existe relación positiva de 0,639 puntos entre la Ley Orgánica Municipal N°27972 en el Proceso Administrativo en la Sub Gerencia de Operaciones y Control de sanciones, Municipalidad de Jesús María-2019.

5.3 Se ha determinado que existe relación positiva de 0,590 puntos entre la Resolución de Sanción en el Proceso Administrativo en la Sub Gerencia de Operaciones y Control de sanciones, Municipalidad de Jesús María-2019.

5.4 Se ha determinado que existe relación positiva de 0,546 puntos entre la medida complementaria en el Proceso Administrativo en la Sub Gerencia de Operaciones y Control de sanciones, Municipalidad de Jesús María-2019.

VI. RECOMENDACIONES

6.1 El área de Recursos Humanos debería mejorar en seleccionar al personal para el área de fiscalización, ya que hay bastante comunicación con el ciudadano, tiene que estar preparado para una intervención y realizar una buena Gestión Municipal.

6.2 Instruir al personal constantemente que se rija al manual de organización y funciones proporcionadas por la entidad, siendo monitoreados por el cargo de los supervisores.

6.3 Capacitar al personal en nuevos procedimientos o mecanismos de verificación al intervenir los establecimientos comerciales con el fin de que estos no seas tergiversados y/o se anule la multa administrativa.

6.4 Se sugiere al gerente de Fiscalización que destine un mayor presupuesto para el seguimiento de las sanciones administrativas impuestas por los Inspectores Municipales y/o hacer cumplir sus especificaciones y obtener mayor recaudación para la institución.

VII. REFERENCIAS

- Alvira, F. (2011). *La encuesta: una perspectiva general metodológica*. Madrid: Centro de Investigaciones Sociológicas.
- Arroyo. (2016) en su artículo científico: “Gestión municipal desde la perspectiva de las organizaciones inteligentes y ámbito jurídico” recuperado en: https://www.researchgate.net/publication/315305075_Gestion_municipal_desde_la_perspectiva_de_las_organizaciones_inteligentes_y_ambito_juridico
- Asensio, R. (2012) La Gestion Municipal p.5 recuperado en: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12835/carrasco_sj.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Aguilera, Riascos, Solano (2015) en su artículo científico, “Efectividad de las TIC en los procesos administrativos de las PYMES de Santiago de Cali – Colombia” recuperado en: <https://revistas.uis.edu.co/index.php/revistagti/article/view/5861>
- Baumgarten, J. (2016). *Metas: Secretos y técnicas para alcanzar tus sueños y metas*. Recuperado de https://books.google.com.pe/books?id=QMu0CwAAQBAJ&dq=metas&source=gbs_navlinks_s
- Bernal (2010), población, muestra muestreo, recuperado en: <https://www.dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/download/294/349>
- Bustamante (December 2013), in his scientific article, “Gestión Municipal de Promoción de Capacidades Empresariales en el rubro Carpintería y el Desarrollo Económico Local” Distrito de Independencia” recuperado en: <https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/administrativas/article/view/8686>
- Briones, M. (2019) in his scientific article “Management of administrative processes in African palm extractors” recuperado en: <https://www.redalyc.org/jatsRepo/1815/181559111001/html/index.html>

- Carrasco Saavedra. (2017) en su tesis: “Gestión Municipal y su relación con los Procesos Administrativos de la Licencia de Construcción en la Municipalidad Distrital de Morales, 2017” recuperado de: <http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/12835>
- Chávez, Auqui, Soria, Teves y Huanumi (Junio 2019), en su artículo científico “Gestión Municipal y Participación vecinal en los pobladores representados del distrito de Chilca Huancayo” recuperado en: <http://revistas.upp.edu.pe/index.php/RICCVA/article/view/115>
- Calderón, (2016) en su artículo científico “Participación de la población en el proceso de control social de la gestión municipal en un distrito de la región Cajamarca” recuperado en: https://www.researchgate.net/publication/333119763_Participacion_de_la_poblacion_en_el_proceso_de_control_social_de_la_gestion_municipal_en_un_distrito_de_la_region_Cajamarca
- Diario oficial El Peruano (2019) revista web, recuperado de: <https://www.elperuano.pe/noticia-forsyth-mas-25-mafias-operan-la-victoria-75056.aspx>
- García, R. (December 2018), in his scientific article, “Management of knowledge for administrative processes in private universities” recuperado en: <http://www.revistaespacios.com/a18v39n49/18394904.html>
- Hernández, D. (2015) en su tesis “Propuesta de Estrategia para la mejora de la Gestión de los servicios Públicos del Municipio de Zempoala Hidalgo 2009-2016” recuperado en: <https://tesis.ipn.mx/handle/123456789/21785>
- Herrera & Colín (Junio 2014), en su artículo científico “Capacidades de Gestión Publica. Analisis de los Gobiernos de los Municipios Semi – Urbanos del Estado de Michoacán” recuperado en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=4722827>
- Huamán (enero 2019), en su artículo científico “Influencia de la Gestión municipal en la seguridad ciudadana, Pucallpa periodo 2014-2016” recuperado en: <http://revistas.upp.edu.pe/index.php/RICCVA/article/view/96>
- García, F. (2004). El cuestionario: recomendaciones metodológicas para el diseño de cuestionarios. México: Limusa.

- Juarez, Pineda, Auxiliadora Y Castillo. (2018), in his scientific article, "Organizational Process focused on the production for the commercialization of cigars in the foreign market of the company Perdomo Cigars S.A in Estelí, Nicaragua. 2016-2017" recuperado en: <http://buscoinfojcu.uca.edu.ni/Record/revistasinternacional7609>
- Koontz y Weihrich (2002), Teoría del Proceso Administrativo recuperado en: <http://pepsic.bvsalud.org/pdf/rcp/v19n3/12.pdf>
- Ley Orgánica de municipios ley n°27972, recuperado de: [http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/BCD316201CA9CDCA05258100005DBE7A/\\$FILE/1_2.Compendio-normativo-OT.pdf](http://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/BCD316201CA9CDCA05258100005DBE7A/$FILE/1_2.Compendio-normativo-OT.pdf)
- Lopez, J. (2013). Productividad. Recuperado de <https://books.google.com.pe/books?id=ObSOAgAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=productividad&hl=es419&sa=X&ved=0ahUKEwj29tmpztTeAhWlt1kKHRziA04Q6AEIKDAA#v=onepage&q=productividad&f=false>
- Luna, A. (2013) (p.65), objetivo, recuperado de: <http://fcaenlinea.unam.mx/2006/1231/docs/unidad3.pdf>
- Luna, Torres (2016) en su artículo científico, "La actitud del proceso administrativo de las empresas pequeñas en el sur del Istmo de Tehuantepec, México" recuperado en: <http://faedpyme.ojs.upct.es/index.php/revista1/article/view/121/163>
- Melamed (2015), en su artículo científico "Proceso Administrativo en la fundamentación teórica de la gerencia del servicio al cliente". Revista FACCEA 5(2), 2015 Universidad de la AMAZONIA recuperado en: <http://www.udla.edu.co/revistas/index.php/faccea/article/view/463>
- Mallar (2019), en su artículo científico, "La Gestión por Procesos: Un enfoque de Gestión Eficiente" recuperado en: <https://www.redalyc.org/pdf/3579/357935475004.pdf>

Mego (2013), in his scientific article, "Propuesta de calidad total para mejorar el servicio en la Municipalidad de la provincia de Chiclayo, Perú" recuperado en: <http://revistas.unitru.edu.pe/index.php/PGM/article/view/345>

Merino, A. Saenz, E. y Silva, M. (2016) "La Influencia de la Gestión Administrativa en la satisfacción del usuario de la Municipalidad de Comas 2016" recuperado de: <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/1297>

Ordenanza N° 468-2015-MDJM, reglamento recupero en: <http://www2.munijesusmaria.gob.pe/pdf/ordenanzas/ordenanzas2015/ordenanza468-2015.pdf>

ORDENANZA N° 403- MDSMP, reglamento recuperado en: [http://www.mdsmp.gob.pe/data_files/ras_&_cuis_\(smp-2016\).pdf](http://www.mdsmp.gob.pe/data_files/ras_&_cuis_(smp-2016).pdf)

Ordenanza municipal N°577 MDJM -2019, recuperado en: <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/aprueban-ordenanza-que-regula-el-procedimiento-de-internamie-ordenanza-no-577-mdjm-1761827-1/>

Ordenanza municipal N°590-MDJM-2019, recuperado en: <https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/aprueban-el-nuevo-reglamento-de-organizacion-y-funciones-ro-ordenanza-no-590-mdjm-1791956-1/>

Quezada y Cajales. (2016) en su tesis " Propuesta de un Sistema de Gestión de Calidad en Base a la Norma ISO 9001:2015 en el Departamento de Inspección Municipal, Área Comercio, de la Ilustre Municipalidad de Pudahuel durante el período 2016" recuperado de: <https://repository.ucatolica.edu.co/bitstream/10983/16141/1/PROPUESTA%20DE%20UN%20SISTEMA%20DE%20GESTI%C3%93N%20DE%20CALIDAD%20BAJO%20LA%20NORMA%20ISO%209001%20DE%202015%20PARA%20LA%20ASOCIACI%C3%93N%20D.pdf>

Ramos, G. (2012) en su artículo científico "Plantear diseño de gestión para renovar la dirección municipal de La provincia de Otuzco" recuperado en: <https://www.redalyc.org/pdf/816/81624969004.pdf>

Reyes, A. (2004). Administración Moderna. México: Noriega Editores

Roja, D. Y Correa, E. (2012) sistema de control gestión. Bogota Colombia Editorial Adriana gutierrez m. p-201

Romero, C.(2017) en su tesis “Gestión Pública y la Participación Ciudadana en la Municipal Distrital de Huanchaco , 2015”, recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/9087/Romero_VCF.pdf?sequence=1

Salazar, E; y Vega, P (2014) “Gestión de Procesos administrativos y la calidad del servicio en los usuarios de la UGEL N°4 de Comas en el año 2013”recuperado de: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/18182/Laruta_LH.pdf?sequence=1&i Gestion de los servicios Públicos del Municipio de Zempoala Hidalgo 2009-2016” recuperado de: <http://ri.uaemex.mx/bitstream/handle/20.500.11799/62535/Propuesta%20para%20el%20mejoramiento%20y%20aprovechamiento%20sustentable%20del%20PNLZ.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Silva, R. y Brain, L. (2006). Validez Y Confiabilidad Del Estudio Socioeconómico. México: Universidad Nacional Autónoma de México.

Suller (2014). La Gestion Municipal, implica el desarrollo de actividades, estrategias y técnicas idóneas. P.47, recuperado de: <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/863/TFCE-01-15.pdf?sequence=3&isAllowed=y>

Tejeda, L. (2014) en su tesis “Gestión administrativa y su mejora en la Municipalidad Distrital Bellavista Callao” recuperado de: <http://repositorio.unac.edu.pe/handle/UNAC/1117>

T13RADIO(2016) revista vía web, recuperado de: <https://www.t13.cl/noticia/politica/Santiago-Carolina-Toha-reconoce-derrota-Corresponde-felicitar-a-los-triunfadores>

Tomasz Bogdanski (2014), Estrategia, recuperado en:
<http://rcientificas.uninorte.edu.co/index.php/pensamiento/article/view/877/49>
49

Velazco, R. (2017) en su tesis “Gobierno abierto y gestión municipal desde la percepción de los contribuyentes en el distrito de San Martín de Porres” recuperado en:
http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/7363/Velazco_RSR.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Villanueva (2011), en su artículo científico “La Gestión Municipal en el marco del plan de desarrollo local concertado del distrito de San Andrés de Cutervo – Cajamarca, año 2007 – 2010” recuperado en:
<http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/5600>

Vargas, M., y Aldana, L. (2007). Calidad de Servicio Concepto y Herramientas. Bogotá: Ecoe Ediciones

Zamora, Haro, Cardenas, Villarroel, Pacheco (2017) en su artículo científico, “Procesos Administrativos y Operativos como Fortaleciendo del Talento Humano” recuperado en:
<http://45.238.216.13/ojs/index.php/mikarimin/article/viewFile/777/293>

ANEXOS



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

CUESTIONARIO PARA ENCUESTA A LOS TRABAJADORES DE LA MUNICIPALIDAD DE JESUS MARIA, 2019

Instrumento de Medición

Mis saludos cordiales Sr. Trabajador, el presente cuestionario servirá para elaborar una tesis acerca de **“Gestión municipal y procesos administrativos de la Sub Gerencia de operaciones y control de sanciones, municipal de Jesús María, 2019.”**

Quisiera pedirle en forma muy especial su colaboración para que conteste las preguntas, que no le llevarán mucho tiempo; cabe precisar que sus respuestas serán confidenciales. Las opiniones de todos los encuestados serán el sustento de la tesis para optar el Título de Licenciado en Administración, pero nunca se comunicarán datos individuales.

Le pido que conteste con la mayor claridad posible respecto al tema, cabe precisar que no hay respuesta correcta ni incorrecta. Muchas gracias por su colaboración.

Cuestionario	1.- Total mente en desacuerdo	2.- En desacuerdo	3.- Indiferente	4.- De acuerdo	5.- Total mente de acuerdo
1. Tienes conocimientos de la Ordenanza Municipal N° 468 que aprueba el reglamento de aplicación de sanciones administrativas.					
2. Tienes conocimientos de la Ordenanza N° 590, el reglamento de Organización y Funciones que te compete como Inspector Municipal.					
3. Estás de acuerdo con la Ordenanza Vehicular N° 577 actualizada, el distrito tiene más orden.					
4. Tienes propuestas monetarias indecentes de los administrados y/o instituciones para que no le imponga una multa administrativa.					
5. Las multas administrativas están de acuerdo a la norma vigente.					
6. En todo el procedimiento sancionador indica que antes de imponer una sanción se debe de prevenir.					
7. Estás de acuerdo en clausurar temporalmente instituciones que comenten una infracción por primera vez.					
8. Estás de acuerdo en decomisar y no devolver los productos adulterados de los comercios ambulatorios.					
9. La municipalidad de Jesús maría interna en su depósito los vehículos abandonados.					
10. Estás de acuerdo realizar paralizaciones de Eventos y/o Obras dependiendo de otra gerencia.					
11. Crees que es necesario contar el apoyo policial y/o instituciones que respalden los operativos masivos.					
12. Cumples con el estándar de infracciones impuestas durante el mes.					
13. Tienes todos los instrumentos de ley para ejecutar la multa administrativa de acuerdo la sanción.					
14. Tienes experiencia en Inspector municipal.					
15. Te sientes a gusto con tu jefe de operaciones y/o personas a cargo.					
16. Tienes algún inconveniente con la comunicación y el trabajar en equipo.					
17. Verificas que todo este correcto en la Imposición de la Papeleta Administrativa después de imponerlo.					
18. Tienes capacitaciones constantes de como fiscalizar a las instituciones.					

MATRIZ DE CO

	OBJETIVOS	HIPOTESIS Y VARIABLES	VARIABLES E INDICADORES			
<p>Problema general: ¿Cuál es la relación de la Gestión Municipal con los Procesos Administrativos de la Sub Gerencia de Operaciones y Control de sanciones, Municipal de Jesús María-2019?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>A) ¿Cómo se relaciona la Ley Orgánica Municipal con los Procesos Administrativos de la Sub Gerencia de Operaciones y Control de sanciones, Municipal de Jesús María-2019?</p> <p>B) ¿Cómo se relaciona la Resolución de Sanción con los Procesos Administrativos de la Sub Gerencia de Operaciones y Control de sanciones, Municipal de Jesús María-2019?</p> <p>C) ¿Cómo se relaciona la Medida complementaria con los procesos Administrativos de la Sub Gerencia de Operaciones y Control de sanciones, Municipal de Jesús María-2019?</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación de la Gestión Municipal con los Procesos Administrativos de la Sub Gerencia de Operaciones y Control de sanciones, Municipalidad de Jesús María-2019.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>A) Determinar la relación de la Ley Orgánica Municipal N°27972 con el Proceso Administrativo de la Sub Gerencia de Operaciones y Control de sanciones, Municipalidad de Jesús María-2019.</p> <p>B) Determinar la relación de la Resolución de Sanción con los Procesos Administrativos de Sub Gerencia de Operaciones y Control de sanciones, Municipalidad de Jesús María-2019.</p> <p>C) Determinar la relación de la Medida Complementaria con los procesos Administrativos de la Sub Gerencia de Operaciones y Control de sanciones, Municipalidad de Jesús María-2019.</p>	<p>Hipótesis General: La Gestión Municipal tiene relación con los Procesos Administrativos en la Sub Gerencia de Operaciones y Control de sanciones, Municipalidad de Jesús María-2019.</p> <p>Hipótesis Específicas:</p> <p>H₁. Existe relación en la Ley Orgánica Municipal con los Procesos Administrativos de la Sub Gerencia de Operaciones y Control de sanciones, Municipalidad de Jesús María-2019.</p> <p>H₂ Existe relación en la Resolución de Sanción con los Procesos Administrativos de la Sub Gerencia de Operaciones y Control de sanciones, Municipalidad de Jesús María-2019.</p> <p>H₃ Existe relación en la medida complementaria con los procesos Administrativos de la Sub Gerencia de Operaciones y Control de sanciones, Municipalidad de Jesús María-2019.</p> <p>1.-Variable 1 GESTION MUNICIPAL</p> <p>En cuanto a la gestión municipal se considera lo mencionado por (Suller, 2014), en la que considera que la gestión institucional implica el desarrollo de un conjunto de actividades, estrategias y técnicas idóneas que permitan desarrollarse internamente y proyectarse a la comunidad la imagen de un gobierno edil serio, responsable, moderno, eficaz y eficiente a tono con las expectativas de la población.</p> <p>2.-Variable 2 PROCESO ADMINISTRATIVO</p> <p>Según Tomaz Bogdanski (2014) los administradores son los responsables de planear, organizar y dirigir las acciones dentro de las organizaciones. Para ello, llevar a cabo cuatro funciones básicas que conforman lo que conocemos como "Proceso Administrativo". Se le llama Proceso Administrativo porque dentro de las organizaciones se sistematiza una serie de actividades importantes para el logro de objetivos</p>	VARIABLE 1: Gestión Municipal			
			<p>DIMENSIONES</p> <p>I. Ley Orgánica Municipal Ley N°27972</p> <p>II. Resolución de Sanción</p> <p>III. Medida Complementaria.</p>	<p>INDICADORES</p> <p>1.1 Ordenanza Municipal N°468</p> <p>1.2 Ordenanza N°590 (ROF)</p> <p>1.3 Ordenanza Vehicular N°57</p> <p>2.1 Inspector Municipal -</p> <p>2.2 Multa -2.3</p> <p>Notificación Preventiva</p> <p>3.1 Clausura -3.2</p> <p>Retención y/o</p> <p>Decomiso.-3.3</p> <p>Internamiento del Vehículo</p>	<p>ITEMS</p>	<p>ESCALA</p>
			VARIABLE 2 Procesos Administrativos			
			<p>DIMENSIONES</p> <p>IV. Planificación</p> <p>V. Organización</p> <p>VI. Dirección</p> <p>VII. Control</p>	<p>INDICADORES</p> <p>4.1 Estrategi -4.2</p> <p>Objetivo</p> <p>5.1 Reglamento</p> <p>5.2 Funciones</p> <p>6.1 Liderazgo -6.2</p> <p>Comunicación</p> <p>7.1 Verificación de las Resolución de Sanción -</p> <p>7.2 Desempeño de los Fiscalizadores</p>	<p>ITEMS</p>	<p>ESCALA</p>