



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACIÓN

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS
INTERNACIONALES**

TESIS

**“EL PROCESO ADMINISTRATIVO Y SU INFLUENCIA EN LA
GESTIÓN DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MOCHUMI
PROVINCIA DE LAMBAYEQUE – 2020”**

PRESENTADO POR:

BACH. MELCHOR MAYHUA ALDRIN

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE LICENCIADO EN
ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES**

ASESOR:

MG. ERIK ANTONIO ZOEGER CALLE

CHICLAYO - PERÚ

2021

DE DICATORIA

Gracias a Dios por esta nueva oportunidad, de dico con mucho amor mi tesis a mis abuelos, gracias a mi familia por el apoyo en cada de cisión, en especial a mi madre por su de dicación a ella van de dicados todos mis logros, el camino no ha sido sencillo, pero con perseverancia todo es posible.

AGRADECIMIENTO

Expresar mi sincera gratitud a las personas y profesionales que me brindaron su apoyo y atención a mis consultas para el desarrollo de mi investigación. Así mismo agradecer de manera especial a la Universidad Alas Peruanas, a los docentes por brindarme conocimiento y sabiduría.

INDICE

DE DICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
PRESENTACIÓN.....	9
RESUMEN	10
ABSTRACT	11
CAPITULO I.....	12
EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN.....	12
1.1. Planteamiento Del Problema.....	12
1.2. Formulación Del problema.....	17
1.2.1. Problema principal	17
1.2.2. Problemas Específicos	17
1.3. Objetivos de la investigación.....	17
1.3.1. Objetivo General	17
1.3.2. Objetivos Específicos	18
1.4. Hipótesis.....	18
1.4.1. Hipótesis General	18
1.4.2. Hipótesis Especificas	18
1.5. Variables de la Investigación.....	19
1.5.1. De finición Conceptual de la Variables.....	19
1.5.2. De finición Operacional de la Variables	19
1.5.3. Instrumento para la recolección de datos.....	21
1.6. Metodología de la investigación	23
1.6.1. Tipo y Nivel de la Investigación	23
1.6.2. Método y Diseño de la Investigación	24
1.6.3. Población y Muestra	25
1.6.4. Técnicas e Instrumentos para la Recolección de Datos	29
1.7. Validez y Confiabilidad Del Instrumento.....	31
1.7.1. Plan de Recolección y Procesamiento de Datos	31
1.7.2. Justificación de la Investigación	31
1.7.3. Justificación Teórica	32
1.7.4. Justificación Metodológica	33

1.7.5. Justificación Práctica.....	33
1.8. Limitaciones de la investigación	33
CAPITULO II.....	35
MARCO TEÓRICO	35
2.1. Antecedentes de la investigación.....	35
2.1.1. Antecedentes Internacionales	35
2.1.2. Antecedentes Nacionales.....	39
2.1.3. Antecedentes Locales.....	43
2.2. Bases Teóricas.....	45
2.2.1. Proceso Administrativo	45
2.2.2. Gestión Municipal	59
2.3. Definiciones de Términos	63
CAPITULO III.....	68
PRESENTACION DE RESULTADOS.....	68
3.1. Presentación y fiabilidad Del instrumento aplicado	68
3.1.1. Presentación Del instrumento.....	68
3.1.2. Fiabilidad Del instrumento aplicado.....	70
3.2. Resultados por dimensiones	70
3.2.1. Planeación	70
3.2.2. Organización.....	75
3.2.3. Dirección	78
3.2.4. Control	84
CAPITULO IV	85
ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN.....	85
4.1. Análisis e interpretación	85
4.2. Resultados Del proceso administrativo	88
CAPÍTULO V	91
DISCUSIÓN.....	91
5.1. Descripción de hallazgos relevantes y significativos	91
5.2. Limitaciones Del estudio	92
5.3. Implicancias Del estudio	93
CONCLUSIONES	94

RECOMENDACIONES.....	96
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	98
ANEXOS	99
ANEXO N° 01 MATRIZ DE CONSISTENCIA.....	100
ANEXO N° 02 MATRIZ DEL INSTRUMENTO.....	101
ANEXO N° 03 MATRIZ DEL INSTRUMENTO.....	102
ANEXO N° 03.....	104

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Población Total Objeto de Estudio – Distribución de los Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Mochumi.....	26
Tabla 2: Muestra de Investigación – Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Mochumi 2020.	28
Tabla 3: Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	30
Tabla 4: Distribución de los ítems Del cuestionario.....	69
Tabla 5: Descripción de la Baremación y escala de interpretación para las dimensiones y variable.	69
Tabla 6: Estadísticas de fiabilidad.....	70
Tabla 7: Planeación	71
Tabla 8: Indicadores de la dimensión Planeación	72
Tabla 9: Comparación promedio de los indicadores de la Planeación	74
Tabla 10: Organización	75
Tabla 11: Indicadores de la dimensión Organización	76
Tabla 12: Comparación promedio de los indicadores de la Organización	77
Tabla 13: Dirección	79
Tabla 14: Indicadores de la dimensión Dirección	80
Tabla 15: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión Dirección	82
Tabla 16: Control.....	84
Tabla 17: Indicadores de la dimensión Control Del Proceso Administrativo.....	85
Tabla 18: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión Control.....	87
Tabla 19: Proceso Administrativo.....	88
Tabla 20: Comparación promedio de las dimensiones Del Proceso Administrativo...	89

INDICE DE TABLAS

Figura 1: Proceso administrativo. (Louffat, 2012).	47
Figura 2: Elementos Del Proceso administrativo. (Louffat, 2012).	47
Figura 3: Planeación Del Proceso Administrativo	71
Figura 4: indicadores de la dimensión Planeación.....	72
Figura 5: comparación promedio de los indicadores de la dimensión Planeación	74
Figura 6: Organización Del Proceso Administrativo	75
Figura 7: Indicadores de la dimensión organización Del Proceso Administrativo	76
Figura 8: comparación promedio de los indicadores de organización.....	78
Figura 9: Dirección Del Proceso Administrativo Fuente: elaboración propia.....	79
Figura 10: indicadores de la dimensión Dirección.....	80
Figura 11: comparación promedio de los indicadores de la dimensión Dirección	83
Figura 12: Control Del Proceso Administrativo	84
Figura 13: Indicadores de la dimensión Control	86
Figura 14: comparación promedio de los indicadores de Control	88
Figura 15: Proceso Administrativo	89
Figura 16: Comparación promedio de las dimensiones Del Proceso Administrativo.	90

PRESENTACIÓN

SEÑOR DIRECTOR DE LA ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS INTERNACIONALES – UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS – FILIAL LAMBAYEQUE.

En cumplimiento Del Reglamento de Grados y Títulos de la Carrera Profesional de Administración y Negocios Internacionales de la UAP, Pongo a vuestra consideración el Plan de Tesis Titulado **“EL PROCESO ADMINISTRATIVO Y SU INFLUENCIA EN LA GESTIÓN DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MOCHUMI PROVINCIA DEL LAMBAYEQUE, AÑO – 2020”**. Para optar el Título: Licenciado en Administración y Negocios Internacionales.

En el presente trabajo manifiesto la importancia de desarrollar el Proceso Administrativo y su Influencia en la Gestión de la Municipalidad Distrital de Mochumi Provincia de LAMBAYEQUE como herramienta para el Proceso de Gestión Municipal de las diferentes actividades generadas en la Gestión Municipal, que permitirán comprender la problemática de entender que los Gobiernos Municipales son los que canalizan todas las actividades de desarrollo más importantes Del país.

Esto a su vez repercute en la buena Gestión de los Gobiernos Locales y sus respectivos procesos dentro de la misma Gestión Del Municipio Distrital de Mochumi Provincia de LAMBAYEQUE, puesto que a pesar Del gran potencial de su personal estas de qué manera contribuyen con su actividad profesional en Municipio Distrital en relación al servicio que brindan a sus 14 (Ayllus) o comunidades campesinas actualmente en el distrito de Mochumi; y de qué manera se busca tener un impacto mayor, en el uso de herramientas Del proceso administrativo y a través de ello conseguir mayores niveles en la gestión Del municipio esto permitiría mayor atención de calidad, y aspirar a una mayor capacitación mediante el uso de estrategias de gestión para una buena atención a la población Del Distrital de Mochumi Provincia de LAMBAYEQUE.

El Autor.

RESUMEN

El trabajo de investigación de nominado **“EL PROCESO ADMINISTRATIVO Y SU INFLUENCIA EN LA GESTIÓN DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MOCHUMI PROVINCIA DE LAMBAYEQUE- 2020”**. En primera instancia que luego de haber traído durante cinco años en las aulas universitarias, me siento contenta y satisfecha de haber aprendido de las teorías, prácticas y experiencias de la ciencia de la administración, que me permitió tener una proyección de gestor de dentro de los gobiernos locales.

Los servidores de la municipalidad que conforman el grupo humano de suma importancia en este proceso de cambio puesto que, como potencial humano de suma importancia en este proceso de cambio y transformación se desenvuelven socialmente y tiene formas y estilos de vida según su formación y entorno social, que influye en la Gestión Administrativa de la institución pública de corte gobierno local de allí nació el interés de estudiar la siguiente interrogante ¿Existe relación entre el proceso administrativo en la Gestión de la Municipalidad distrital de Mochumi provincia de LAMBAYEQUE– 2019?

Frente a ellos el objetivo de la investigación fue: de terminar la relación que existe entre el proceso administrativo en la Gestión de la Municipalidad distrital de Mochumi provincia de LAMBAYEQUE- 2020

Asimismo, identificar las características resaltantes en la Gestión de la Municipalidad y caracterizar el nivel Del proceso administrativo Del municipio de estudio.

La razón fundamental de la investigación es plantear el proceso para mejorar la Gestión de la Municipalidad, cambiando el pensamiento tradicional y obsoleto, para aceptar los cambios que se están operando de dentro Del gobierno local, ya que una buena gestión municipal favorece al logro de los objetivos institucionales y se lograra un mejor la gestión en el distrito, que es la razón de la municipalidad distrito, de Mochumi.

ABSTRACT

The research work called "**THE ADMINISTRATIVE PROCESS AND ITS INFLUENCE ON THE MANAGEMENT OF THE DISTRICT MUNICIPALITY OF MOCHUMI PROVINCE OF LAMBAYEQUE - 2020**". In the first instance, after having worked for five years in university classrooms, I feel happy and satisfied to have learned from the theories, practices and experiences of the science of administration, which allowed me to have a managerial projection within the governments local.

The municipal servants that make up the human group of utmost importance in this process of change since, as human potential of utmost importance in this process of change and transformation, they develop socially and have ways and styles of life according to their training and social environment. , which influences the Administrative Management of the public institution of the local government court, from there the interest was born to study the following question Is there a relationship between the administrative process in the Management of the District Municipality of Mochumi, Lambayeque province - 2020?

Faced with them, the objective of the research was: to determine the relationship that exists between the administrative process in the Management of the District Municipality of Mochumi, Lambayeque province – 2020.

Likewise, identify the outstanding characteristics in the Management of the Municipality and characterize the level of the administrative process of the study municipality.

The fundamental reason for the research is to establish the process to improve the management of the Municipality, changing the traditional and obsolete thinking, to accept the changes that are taking place within the local government, since good municipal management favors the achievement of the institutional objectives and a better management in the district will be achieved, which is the reason for the district municipality of Mochumi.

CAPITULO I

EL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento Del Problema

El proceso Administrativo se encuentra en un proceso más ágil, moderno y activo en América Latina, puesto que en estas últimas dos décadas los países del exterior vienen implementando nuevas reformas como la de descentralización, el gobierno electrónico, gestión de conocimiento y políticas de estado; con la descentralización en las diversas regiones se puede acceder de manera más cerca al ciudadano, para así poder escuchar sus necesidades y brindarle atención apropiada; con el gobierno electrónico se accede de manera más rápida a la información que necesita el usuario, se evita pérdida de tiempo y gastos innecesarios. Así mismo se viene fortaleciendo la democracia puesto que existen diálogos, participación y consultas a los ciudadanos que ayuda a tomar mejores decisiones en la gestión, todo ello con el fin de contrarrestar la pobreza, el desempleo, la desigualdad y la erradicación de la corrupción.

Para cumplir estos puntos mencionados de manera apropiada se debe considerar y aplicar un buen planeamiento, organización, dirección y un control permanente en las acciones a ejecutarse dentro de la entidad y así poder cumplir sus expectativas.

Es preciso que: centralizar está a una profundización de la descentralización que permite una gestión más cercana al ciudadano, Bolivia ha procurado combinar descentralización con participación ciudadana, varios gobiernos como los de Argentina y Chile han establecido unidades gubernamentales destinadas a promover la participación ciudadana. Comienzan a aparecer instrumentos de consulta directa a la ciudadanía sobre decisiones, como la consulta obligada introducida por el gobierno argentino para designar a los nuevos integrantes de la Corte Suprema de Justicia. En Brasil se ha creado una vasta red nacional de comisiones de ética pública, y han surgido otras

semejantes en varios países y para asegurar su funcionamiento idóneo se han fortalecido las contralorías.

El proceso administrativo en nuestro país en estos últimos años ha ido mejorando puesto que, claramente se refleja con el tema de la modernización Del estado Peruano con la finalidad de estar cada día más comunicados con el ciudadano; así mismo se sigue considerando más políticas de estado así como programas de educación, ampliación de programas de salud y bienestar social, de igual modo se toma en cuenta brindar prioridad a los servicios básicos y productivos, Del mismo modo la simplificación administrativa viene siendo más flexible en los procesos administrativos para ganar tiempo y sea menor el costo Del mismo, así mismo en la actualidad la asignación Del presupuesto es basado en resultados en ese contexto cada vez se está buscando un estado más transparente, competitivo, moderno y productivo. Ello permite darnos cuenta que el ciudadano puede participar de manera más activa y realizar fiscalización al gobierno de los tres niveles en base a las normativas establecidas; además lo pertinente sería que la utilización de los recursos sea fiscalizada por el ente rector de manera permanente sin embargo ello no se aprecia en la mayoría de los gobiernos locales dado que el sistema de control interno está muy debilitado por falta de una política de Estado en el que debería darle autonomía plena a la CGR.

Al respecto El Congreso de la República (2002) en la Ley N° 27658 Ley Marco de Modernización de la Gestión Del Estado, en el Art. 7° expresó: La gestión y el uso de los recursos públicos en la administración pública, sus dependencias, entidades y organismos deberá estar sometida a la medición Del cumplimiento de las funciones asignadas y la obtención de resultados, los cuales serán evaluados periódicamente.

Sin embargo hay ciertas dificultades como la carencia Del personal idóneo en los puestos claves dentro de la entidad municipal sobre todo en el interior Del país ello perjudica al logro de los objetivos esperados por cada institución, en ese sentido las normativas de nuestro país deberían ser más especificadas,

claras, motivadoras y estricto hasta sancionador para aquellos funcionarios y servidores públicos que incumplen con las normas y sus responsabilidades; los mismos que deberían regirse dentro de sus competencias, muchas veces las autoridades en el interior del país infringen las leyes por desconocimiento o por falta de ética y carencia de vocación del servicio al país, todo esto afecta al desarrollo en la gestión de los gobiernos locales en nuestro país puesto que finalmente hace daño a toda una nación.

Al respecto el Decreto supremo N° 004-2013 en donde fue aprobada la política nacional de modernización de la gestión pública (2013), precisó que: Las deficiencias del estado tienen impacto negativo en la vida de los ciudadanos y en las actividades empresariales, lo que tiene consecuencia en el bienestar de los individuos, al empresariado, en la legitimidad de los gobiernos y por afecta en el sistema democrático y a sus instituciones. Existen deficiencias en la prestación de los servicios públicos, las cuales acaban incidiendo negativamente en la percepción de la ciudadanía sobre la gestión pública y el desempeño del estado en el Perú.

En la actualidad en la Municipalidad Distrital de Mochumi, provincia de LAMBAYEQUE, se considera dentro de los aspectos negativos de la Gestión municipal es la falta de Planeación, Organización, Dirección y Control, en los aspectos de desarrollo organizacional, del manejo de las finanzas municipales, de los servicios y proyectos y por último de la gobernabilidad y de democracia.

Estos aspectos negativos se observan en todos los niveles de la organización, consejo, alcaldía, gerencia, oficinas, subgerencias, áreas, proyectos y unidades, y ello repercute en el descontento y desconfianza de la población frente a la gestión municipal y a ello se suma los aspectos negativos de corrupción en las dos últimas gestiones y junto a ello se agrega que la Municipalidad es una de las más ricas de la región por la actividad minera Las Bambas, más ricas por que percibirá el canon minero en unos años.

En el aspecto Del de sarrollo organizacional como Municipalidad se observa que no cuenta con instrumentos actualizados y si la cuenta no los utiliza, aquí claramente se observa que no se planifica ni se organiza, muchos de los proyectos de inversión no se ejecutan en el tiempo planificado lo cual viene generando de scontento frente a la gestión actual, se observa que no hay un control concurrente en la ejecución de los proyectos motivo por el cual no se está cumpliendo con lo planificado; el crecimiento de la población de Mochumi viene generando construcciones y la entidad no cuenta con un plan de orde namiento territorial, esto con la actual gestión recién se viene generando, se cuenta con sistemas gubernamentales para el funcionamiento de la entidad, la de bilidad es que no cuenta con equipo de cómputo mode rno y servicio de internet con más velocidad lo cual viene dificultando el avance de las operaciones y de más tramites en áreas administrativas.

Con respecto a las finanzas municipales se observa poca planificación en el cobro de tributos municipales por parte Del área de la oficina de administración tributaria, al respecto no se maneja estadística en el porcentaje de mora recuperada; en el tema de capacidad Del manejo presupuestario, la ejecución Del gasto no es la más adecuada porque no ha contribuido al cierre de brechas en el distrito, se observa también que no se tiene buen manejo de la de uda generadas por gestiones anteriores de uda que de bería pagarse con los ingresos Del canon, se observa que la información financiera que se maneja no es muy confiable por la falta de planificación puesto que las etapas de la ejecución Del gasto tienen brechas conside rables entre certificación Del gasto.

Compromiso, el de vengado, el girado y pagado, principalmente por la de mora en los tramites de conformidad de s de las áreas usuarias; con respecto a la dirección Del presupuesto aún se de be mejorar en la priorización de proyectos.

En la municipalidad distrital de Mochumi se observa que los servicios y proyectos que se brindan y ejecutan en el ámbito urbano y rural no es la más adecuada porque la planificación de los proyectos en su mayoría está dirigido al sector rural observándose este aspecto más por un tema de precisión política

y compromisos asumidos, por otra parte no se cuenta con la capacidad total de asegurar el servicio de recojo basura y residuos en las zonas rurales actualmente, este servicio se brinda en la zona urbana lo cual en las temporadas de lluvias este servicio se ve afectado por las averías en la maquinaria que desarrolla estas actividades, actualmente se cuenta con un botadero de residuos sólidos el cual cuenta con conflictos en su localidad afectando terrenos de la comunidad, por otro lado no hay un buen control en la control, la evaluación y el seguimiento de los proyectos, principalmente no se ejecutan en el tiempo de terminado de ejecución por distintos factores, principalmente por la capacidad proveedora de bienes y servicios con la que cuenta la entidad llevada a cabo por el área de abastecimiento, muchos de los proveedores incumplen los plazos de entrega motivo por el cual perjudica la ejecución de los proyectos.

La gobernabilidad y de democracia en la entidad en la actual gestión se viene implementando a través Del diálogo abierto con la población y la instauración de la rendición de cuentas en la actual gestión, informando así la ejecución de los avances físicos y financieros de los proyectos, la cartera de proyectos nuevos, el cierre de proyectos y gestiones que se vienen desarrollando;; actualmente para los efectos Del control se ha instalado la oficina de control institucional recientemente en el último trimestre Del 2020, lo cual conlleva a que las acciones de control se de ben aplicar y ejecutar.

Con lo ya mencionado observamos que la gestión municipal de la Municipalidad distrital de Mochumi en toda su magnitud tiene gran responsabilidad para mejorar la gestión municipal y ello se lograría con la buena planificación, organización, dirección y control. Y al respecto observamos que se cuanta, con la declaración de la misión y visión de la entidad, están los objetivos, las políticas, pero se observa y parecería que las acciones que se vienen realizando en la gestión no están encaminadas a lograr estos objetivos.

Para mejorar la calidad de la gestión de la municipalidad distrital de Mochumi todos los órganos que conforman la entidad de ben aplicar y realizar adecuadamente la planeación, organización, dirección y control en todas las

actividades que se desarrollen y ello debe originarse desde los altos niveles de dirección de la entidad.

1.2. Formulación Del problema

1.2.1. Problema principal

¿De qué manera influye el Proceso Administrativo en la Gestión de la Municipalidad Distrital de Mochumi provincia de LAMBAYEQUE- 2020?

1.2.2. Problemas Específicos

PE1 ¿De qué manera influye la planeación en la Gestión de la de Mochumi provincia de LAMBAYEQUE- 2020?

PE2 ¿De qué manera influye la organización en la Gestión de la Municipalidad Distrital de Mochumi provincia de LAMBAYEQUE año 2020?

PE3 ¿De qué manera influye la dirección en la Gestión de la Municipalidad Distrital de Mochumi provincia de LAMBAYEQUE- 2020?

PE4 ¿De qué manera influye el control en la Gestión de la Municipalidad Distrital de Mochumi provincia de LAMBAYEQUE- 2020?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo General

De determinar de qué manera influye el Proceso Administrativo en la Gestión de la Municipalidad Distrital de Mochumi provincia de LAMBAYEQUE- 2020.

1.3.2. Objetivos Especificos

- OE1.** De terminar de qué manera influye la Planeación en la Gestión de la Municipalidad Distrital de Mochumi provincia de LAMBAYEQUE-2020.
- OE2.** De terminar de qué manera influye la Organización en la Gestión de la Municipalidad Distrital de Mochumi provincia de LAMBAYEQUE- 2020.
- OE3.** De terminar de qué manera influye la Dirección en la Gestión de la Municipalidad Distrital de Mochumi provincia de LAMBAYEQUE-2020.
- OE4.** De terminar de qué manera influye el Control en la Gestión de la Municipalidad Distrital de Mochumi provincia de LAMBAYEQUE-2020.

1.4. Hipótesis

1.4.1. Hipótesis General

El proceso Administrativo influye directamente en la Gestión de la Municipalidad Distrital Mochumi de provincia de LAMBAYEQUE - 2020.

1.4.2. Hipótesis Especificas

- HP1.** La planeación influye directamente en la Gestión de la Municipalidad Distrital de Mochumi provincia de LAMBAYEQUE-2020.
- HP2.** La organización influye directamente en la Gestión de la Municipalidad Distrital de Mochumi provincia de LAMBAYEQUE-2020.
- HP3.** La dirección influye directamente en la Gestión de la Municipalidad Distrital de Mochumi provincia de LAMBAYEQUE- 2020.
- HP4.** El control influye directamente en la Gestión de la Municipalidad Distrital de Mochumi provincia de LAMBAYEQUE– 2020.

1.5. Variables de la Investigación

Para Hernández, Fernández, & Baptista, (2014) Una variable es una propiedad que puede fluctuar y cuya variación es susceptible de medirse u observarse (pág. 105). En la presente investigación se identificaron dos variables de estudio:

Variable Independiente: Proceso Administrativo.

Variable Dependiente: Gestión Municipal.

1.5.1. De finición Conceptual de la Variables

Para Hernández, Fernández, & Baptista, (2014) una de finición conceptual trata a la variable con otros términos (...) se tratan de definiciones de diccionarios o de libros especializados (...) y cuando describen la esencia o las características de una variable, objeto o fenómeno se les denomina de definiciones reales (pág. 119).

A. Proceso Administrativo

Es el desarrollo de los procesos de "planeación, organización, dirección y el control" encargado de administrar los recursos administrativos en las diferentes áreas administrativas de la organización (Louffat, 2012).

B. Gestión Municipal

La gestión municipal puede ser entendida como "la organización y el manejo de una serie de recursos organizativos, financieros, humanos y técnicos por parte de la municipalidad para proporcionar a los distintos sectores de la población los satisfactores de sus respectivas necesidades. (González & Oscar, 1999, pág. 159).

1.5.2. De finición Operacional de la Variables

Para Reynolds (citado por Hernández, Fernández, & Baptista, 2014). Una de finición operacional constituye el conjunto de procedimientos que

de scribe las actividades que un observador de be realizar para recibir las impresiones sensoriales, las cuales indican la existencia de un concepto teórico en mayor o menor grado.

A. Proceso Administrativo

Se conceptualiza como una herramienta que emplean las organizaciones y/o entidades de toda índole, para lograr objetivos y metas que sean trazados durante un determinado tiempo, con la finalidad de obtener una mejora continua en los procesos administrativos y elevar los niveles de satisfacción de los usuarios.

B. Proceso Administrativo

Se conceptualiza como una herramienta que emplean las organizaciones y/o entidades de toda índole, para lograr objetivos y metas que sean trazados durante un determinado tiempo, con la finalidad de obtener una mejora continua en los procesos administrativos y elevar los niveles de satisfacción de los usuarios.

C. Gestión Municipal

Es la percepción y/o opinión que tiene el usuario sobre el servicio que recibe, la calidad en la atención y el cumplimiento con el procedimiento administrativo que realiza en la institución.

1.5.3. Instrumento para la recolección de datos

VARIABLE DE ESTUDIO 1: PROCESO ADMINISTRATIVO

DIMENSIÓN	INDICADORES	PESO (%)	Nº DE ITEMS	ITEMES / REACTIVOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
Planeación	<ul style="list-style-type: none"> Misión Visión Objetivos Políticas Presupuesto 	29.63 %	08	1. Esta usted informado sobre la declaración de la misión en la municipalidad. 2. Los trabajadores de la municipalidad conocen la misión establecida para la planeación y la realización de actividades. 3. Cree usted que se cumple coordinadamente con los procedimientos para alcanzar las metas proyectadas en la visión de la Municipalidad. 4. Cree usted que la innovación y la implementación de nuevos procesos de ntro de Municipalidad permitirá fortalecer la relación con los Proyectos de Inversión Pública. 5. La municipalidad cuenta con objetivos permanentes para asegurar una planeación organizada a favor de la entidad. 6. Sabe usted si la Ejecución de proyectos de inversión pública se cumple de acuerdo a lo planificado. 7. Los presupuestos en la Municipalidad son manejados de acuerdo a la planificación y de forma eficaz. 8. El presupuesto de la municipalidad distrital de Mochumi es suficiente para la planeación de actividades.	1. Nunca 2. Casi Nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
Organización	<ul style="list-style-type: none"> Mode lo organizacional Manuales organizacionales 	11.1 %	03	9. El mode lo lineal diseñado para la Municipalidad ayuda a la mejor coordinación y mejor de sarrollo de las actividades. 10. Ud. como servidor, respeta las líneas de autoridad o cade nas de mando para una mejor organización. 11. Como servidor, Ud. De sarrolla sus funciones de acuerdo a lo de scrito en el ROF y/o MOF	1. Nunca 2. Casi Nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
Dirección	<ul style="list-style-type: none"> Personalidad y actitud Toma de decisiones Equipos Lide razgo Motivación Clima y cultura organizacional 	40.74 %	11	12. En de sarrollo de sus actividades, prevalece su criterio e iniciativa o la Del jefe o gerente que la orde na. 13. Frente a un reto nuevo en el de sarrollo de sus actividades su actitud es proactiva 14. Cree usted que las decisiones que toma ayudan a resolver los problemas que se puede n dar. 15. En el proceso de toma de de cisiones, los jefes de área y gerente aplican las decisiones más certeras de acuerdo a su conocimiento 16. En la administración se realizan las especializaciones de trabajo en equipo para garantizar una mayor eficacia. 17. Para la ejecución de las actividades en la administración se trabajan de forma conjunta. 18. Los gerentes y/o jefes de muestran su capacidad y habilidad para llegar a los trabajadores a que se cumplan con los objetivos y metas de la Municipalidad. 19. En la administración se da la interacción entre los directivos y colaboradores para tomar en cuenta sus opiniones. 20. Las horas extras y de más compensaciones hacia los trabajadores se dan de forma oportuna. 21. A usted como servidor, las capacitaciones le ayudan a realizar su trabajo de forma eficiente. 22. La relación y coordinación entre todas las áreas y jerarquías de ntro de la municipalidad permiten que usted se sienta cómodo como trabajador.	1. Nunca 2. Casi Nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
Control	<ul style="list-style-type: none"> Control previo Control concurrente Control posterior 	18.52 %	5	23. En el proceso de de sarrollo de sus actividades se realizan tareas de control previo antes de continuar las actividades y que aseguren un resultado eficaz. 24. Usted como servidor, realiza el control previo antes de realizar sus actividades. 25. En el proceso de de sarrollo de sus actividades se realizan los controles concurrentes conforme se realizan sus labores. 26. Sabe usted si se realizan los controles posteriores adecuados para la verificación de todas las actividades realizadas en la administración. 27. Usted pone en marcha el control posterior de spués de cada actividad para asegurar que todo esté bien.	1. Nunca 2. Casi Nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
TOTAL		100 %	27		

INSTRUMENTO PARA LA RECOLECCION DE DATOS VARIABLE DE ESTUDIO 2: GESTIÓN MUNICIPAL

DIMENSIÓN	INDICADORES	PESO (%)	Nº DE ITEMS	ITEMES / REACTIVOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
De sarrollo Organizacional	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de la municipalidad de operar de acuerdo a objetivos y metas • Capacidad de contar con personal formado adecuadamente • Capacidad de implementar sistemas mecanizado • Capacidad de implementar la equidad de género en la contratación de personal 			<p>La municipalidad cuenta con un plan operativo anual (POA) que se usa para monitorear y evaluar las actividades. Los proyectos de la municipalidad cumplen su avance físico y financiero de acuerdo a lo planificado. Existe una unidad técnica para implementar el plan de orde namiento territorial.</p> <p>Promedio de años de estudio Del personal de la municipalidad.</p> <p>Promedio de años de experiencia Del personal de la municipalidad.</p> <p>Porcentaje Del personal que ha sido capacitado en el período anterior</p> <p>Número de sistemas mecanizados implementados en las municipalidade s.</p> <p>Número de cuentas de correo electrónico institucionales en puestos de de cisión de la municipalidad.</p> <p>Porcentaje de hombres y mujeres en el personal municipal.</p> <p>Porcentaje en la cantidad de hombres y mujeres en puestos de jefatura.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nunca 2. Casi Nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
Finanzas Municipales	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de potenciar y optimizar la recaudación municipal • Capacidad de manejo presupuestario • Capacidad de manejo responsable de la de uda • Capacidad administrativa financiera • Capacidad de orientar la Inversión a sectores de población vulnerables 			<p>Porcentaje de ingresos propios relacionados con los ingresos totales.</p> <p>Porcentaje de la mora tributaria que ha sido recuperada con respecto a la mora total.</p> <p>Liquidación efectiva Del presupuesto total proyectado.</p> <p>Eficiencia en la ejecución de la inversión.</p> <p>Relación de la de uda bancaria amortizada con respecto al ingreso total de la municipalidad.</p> <p>Se cuenta con información financiera oportuna y confiable.</p> <p>Porcentaje Del presupuesto ejecutado invertido en proyectos dirigidos a sectores con vulnerabilidad social.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nunca 2. Casi Nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
Servicios y Proyectos	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de diversificar y ampliar la inversión municipal • Capacidad de interactuar con clientes y beneficiarios municipales • Capacidad de asegurar el saneamiento Del municipio • Capacidad de contratar, monitorear y evaluar la ejecución de los proyectos 			<p>Número de servicios que se prestan en el área urbana.</p> <p>Número de servicios que se prestan en el área rural.</p> <p>Sectores apoyados con proyectos de inversión.</p> <p>Porcentaje de población beneficiada con proyectos de sarrollados por la municipalidad.</p> <p>Existe y funciona un mecanismo institucional de registro, seguimiento y resolución de quejas y de mandas de la población.</p> <p>Porcentaje de proyectos realizados en conjunto con actores locales.</p> <p>Porcentaje de inmuebles en la zona urbana y rural a los que se brinda el servicio de recolección de basura</p> <p>Tipo de sitio para la Disposición Final de los De sechos Sólidos.</p> <p>Existe Unidad Ambiental Municipal Institucionalizada y gestionando adecuadamente el saneamiento Del municipio.</p> <p>Se aplica la normativa legal para la contratación de los proyectos.</p> <p>Existe unidad o responsable que le dé seguimiento a la ejecución efectiva de los proyectos.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nunca 2. Casi Nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
Gobernabilidad De mocrática	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de promover la organización de la sociedad civil • Capacidad de implementar la transparencia municipal • Capacidad de promover la participación y concertación local • Capacidad de informar las normativas legales a la población • Capacidad de potenciar la participación de grupos en de sventaja social 			<p>Porcentaje de la ciudadanía que forma parte de alguna organización social con personería jurídica o en trámite.</p> <p>Porcentaje de la ciudadanía que forma parte de alguna organización social sin personería jurídica.</p> <p>Se comunica o permite acceso a la ciudadanía sobre información relevante de la gestión municipal.</p> <p>Mecanismos que se aplican para promover la participación ciudadana.</p> <p>Medios de difusión implementados para dar a conocer la normativa legal relacionada con el período en evaluación.</p> <p>Existen y se aplican políticas municipales institucionalizadas dirigidas a: la mujer, niñez y adolescencia, tercera edad y personas con capacidade s especiales</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nunca 2. Rara vez 3. Casi siempre 4. Siempre
	TOTAL	100 %			

1.6. Metodología de la investigación

1.6.1. Tipo y Nivel de la Investigación

a) Tipo de Investigación

El presente trabajo de investigación es de tipo básica, no experimental. Porque pertenece a un nivel de descriptivo y solo pretende describir y conocer la realidad problemática en la población de estudio y dar a conocer luego sugerencias y conclusiones finalizadas la investigación.

b) Enfoque de la Investigación

La presente investigación tiene un enfoque cuantitativo por que utiliza la recolección de datos para probar hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con el fin establecer pautas de comportamiento y probar teorías (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, pág. 4).

c) Nivel de Investigación

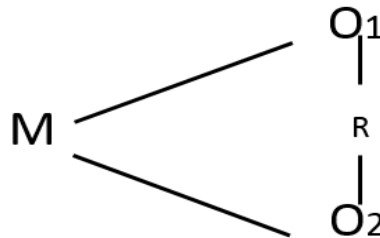
El presente trabajo de investigación es de descriptivo porque permite conocer y las variables de estudio Proceso Administrativo y Calidad de Servicio; correlacional por que abarca el estudio de dos variables dentro de una realidad objeto de estudio.

Para Hernández, Fernández, & Baptista, (2014) los estudios de descriptivos: busca especificar propiedades y características importantes de cualquier fenómeno que se analice. Describe tendencias de un grupo o población (pág. 92). De igual manera consideran que la finalidad Del estudio correlacional es conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en un contexto específico (pág. 98).

1.6.2. Método y Diseño de la Investigación

a) Diseño de la Investigación

El presente trabajo de investigación es no experimental correlacional es de cir se observa la muestra de la población de estudio y corresponde a las variables Proceso Administrativo y Calidad de Servicio Del Municipio Distrital de Mochumi provincia de LAMBAYEQUE.



Dónde :

M: Muestra

O1: Variable de estudio 1

O2: Variable de estudio 2

R: Relación entre O1 y O2

b) Descripción Del ámbito de investigación

La presente investigación se de sarrollará en la Municipalidad Distrital de Mochumi Del distrito Del mismo nombre, es uno de los 14 distritos de la Provincia de LAMBAYEQUE bajo la administración Del Gobierno regional de LAMBAYEQUE, en el sur Del Perú considera uno Del distrito folclórico de la Provincia.

Por esta misma presencia de la Actividad minera de la empresa Las Bambas, la Municipalidad Distrital de Mochumi es conside rada como una de las más importantes de la ciudad Del Lambayeque, lo cual ha generado que las personas jóvenes inmigren a su distrito en busca de oportunitade s laborales, principalmente en la Municipalidad de

Mochumi, contando así la gestión actual con personal joven de la localidad en puestos de asistentes administrativos, frente a ello la población considera que son ellos

los veedores de las actividades de sarrolladas en la Municipalidad Frente al clima político de la anterior gestión, donde según: (Castro, 2018).

La ciudad de Mochumi no tiene calles pavimentadas ni veredas motivo por el cual la población convive con el malestar Del polvo y el lodo en época de lluvias, el saneamiento básico termino de construirse en la ciudad y muchas de sus comunidade s todavía sigue siendo un sueño; la Municipalidad atiende servicios básicos y brinda proyectos económicos, sociales y de infraestructura en la actual gestión, por las decisiones políticas las autoridade s se están solucionando distintas necesidad e s y compromisos asumidos con las comunidade s más alejadas en temas de salud, alimentación, instrumentos de gestión, vías de comunicación, etc.

1.6.3. Población y Muestra

a) Población

Para Tamayo y Tamayo, (2003) de fine población "totalidad de un fenómeno de estudio, incluye la totalidad de unidade s de análisis o entidade s de población que integran dicho fenómeno y que de be cuantificarse para un de terminado estudio integrando conjunto N de entidade s que participan de una de terminada característica, y se le de nomina población por constituir la totalidad Del fenómeno adscrito a un estudio o investigación (pág. 176).

La población es el conjunto de todos los casos que concuerdan con de terminadas especificaciones (Hernánde z, Fernánde z, & Baptista, 2014).

La población Del presente trabajo de investigación está compuesta por el potencial humano de la Municipalidad Distrital de Mochumi provincia de LAMBAYEQUE, teniendo un total de 505 trabajadores municipales que laboran en la Municipalidad.

Distrital de Mochumi. De tallados según cantidad en las Oficinas y Sub Gerencias con las que cuenta la Municipalidad Distrital de Mochumi en el año 2020.

Esta información fue proporcionada por la Unidad de Recursos Humanos de la Municipalidad Distrital de Mochumi, esta Unidad pertenece según el Organigrama Institucional a la Oficina General de Administración.

Tabla 1: Población Total Objeto de Estudio – Distribución de los Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Mochumi.

OFICINAS Y SUB GERENCIAS	POBLACION (N)
Oficina General de Administración	40
Oficina de Administración Tributaria	5
Oficina de Supervisión y Liquidación de Inversiones	80
Oficina de Asesoría Jurídica	5
Oficina de Planificación y Presupuesto	55
Sub Gerencia de Infraestructura y De sarrollo Urbano	160
Sub Gerencia de De sarrollo Social Y servicios Munici	60
Sub Gerencia de De sarrollo Económico Local	80
Sub Gerencia de Medio Ambiente y Servicios Públicos	20
TOTAL	505

Fuente: Oficina de personal y RR. HH Del Municipio de Mochumi 2020.

b) Muestra

Según (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, pág. 173) de fine de la siguiente manera “la muestra es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectarán datos, y que tiene que de finirse

y de limitarse de antemano con precisión, además de que debe ser representativo de la población”.

Según Tamayo y Tamayo, (2003) afirma que la muestra “es el grupo de individuos que se toma de la población, para estudiar un fenómeno estadístico”.

La muestra se determinó por la fórmula que se utiliza para variables cualitativas o para proporciones, en el caso en donde se conoce la población la cual es la siguiente:

Donde :

n: Número de elementos de la muestra, valor por determinar
N: Número de elementos en el universo o población (N=315)

p: proporción de hombres que laboran en las Gerencias de la Municipalidad distrital de Mochumi, para el caso Del presente estudio $p = 0.6$.

q: proporción de mujeres que laboran en las Gerencias de la Municipalidad distrital de Mochumi para el caso Del presente estudio $p = 0.4$

z: valor de z está asociado al nivel de confianza, para lo cual se ha considerado una confianza Del 90%, para lo cual se tiene un valor de $z = 1.64$

€: error estándar de la estimación, su rango de variación es de $1\% \leq \epsilon \leq 10\%$ mide la confiabilidad de los resultados, para el caso Del problema $\epsilon = 0.08$

Reemplazando:

$$n = \frac{(0.6*0.4) (1.64)^2 505}{(0.08)^2 (508) + (0.6*0.4) (1.64)^2 505} = 32.9405940594 = 33$$

Uso de Muestreo probabilístico estratificado:

Para tener una muestra significativa y representativa se ha utilizado el muestreo probabilístico estratificado, para lo cual se ha usado el factor de distribución muestral (**FDM**).

$$FDM = \frac{n}{505} \frac{74}{N} = 0.235$$

Con este valor se obtiene el tamaño de muestra por gerencias municipales.

Tabla 2: Muestra de Investigación – Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Mochumi 2020.

OFICINAS Y SUB GERENCIAS	POBLACION (N)
Oficina General de Administración	40
Oficina de Administración Tributaria	5
Oficina de Supervisión y Liquidación de Inversiones	80
Oficina de Asesoría Jurídica	5
Oficina de Planificación y Presupuesto	55
Sub Gerencia de Infraestructura y De sarrollo Urbano	160
Sub Gerencia de De sarrollo Social Y servicios Municipales	60
Sub Gerencia de De sarrollo Económico Local	80
Sub Gerencia de Medio Ambiente y Servicios Públicos	20

Fuente: Oficina de personal y RR. HH Del Municipio de *Mochumi* 2020

1.6.4. Técnicas e Instrumentos para la Recolección de Datos

1.6.4.1. Técnicas

Las técnicas de recojo de datos se refieren al conjunto de procedimientos y recursos de que se vale la ciencia para conseguir su fin.

Para la variable independiente: Proceso Administrativo. La observación y encuesta en cada una de las acciones y/o tareas municipales por el personal que labora teniendo en cuenta las dimensiones: planeación, organización, dirección y control, por parte de los trabajadores administrativos.

Para la variable dependiente: Gestión Municipal. La observación y encuesta en cada una de las acciones y/o tareas municipales por el personal que labora teniendo en cuenta las dimensiones: desarrollo organizacional, finanzas municipales, servicios y proyectos y gobernabilidad y democracia.

Ade más, el fichaje para recabar información teórica de material bibliográfico o Internet para ambas variables.

En tal sentido, en la presente investigación se utilizará las siguientes técnicas e instrumentos de recojo de datos.

Tabla 3: Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

TECNICAS	INSTRUMENTOS	DE DESCRIPCION
Fichaje	Fichas bibliográficas	Para la sustentación científica Del marco teórico y la construcción de los antecedentes y estudios previos.
Observación	Cuadro de campo	Para de mostrar y caracterizar el problema motivo de investigación. Para contrastar la información
Entrevista	Cuadro de campo	proporcionada por los sujetos de la muestra con la información observada.
Encuesta	Cuestionario estructurado	Con la finalidad de caracterizar el fenómeno en estudio y recoger datos sobre las dimensiones de las variables de estudio.

Fuente: Elaboración Propia

1.6.4.2. Instrumentos

Un instrumento de recolección de datos es, en principio, cualquier recurso de que pueda valerse el investigador para acercarse a los fenómenos y extraer de ellos información (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014).

Los instrumentos de investigación para la recolección de datos serán elaborados con: una lista de cotejo, la ficha de revisión de documentos y la ficha de entrevista a trabajadores, se someterán a la valoración de un Magister en Administración y un Ing. de Estadística de la ciudad de LAMBAYEQUE, quienes constarán la validez de los mismos, para luego ser aplicados a las unidades de la muestra que

correspondió a los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Mochumi.

1.7. Validez y Confiabilidad Del Instrumento

Se tendrá respecto en el lenguaje escrito de los ítems en cada instrumento, se formulará cada pregunta teniendo cuidado en las palabras utilizadas en cada uno de los ítems considerados en los instrumentos: lista de cotejo y ficha de entrevista a trabajadores.

1.7.1. Plan de Recolección y Procesamiento de Datos

Se visitará las diferentes áreas de la Municipalidad Distrital de Mochumi, para sensibilizar y concientizar a los funcionarios, empleados y obreros que laboran en la Gestión municipal.

Para el cumplimiento de las tareas de campo se asumirá un compromiso serio en cada acción realizada durante las visitas a la Municipalidad Distrital de Mochumi, y actitud positiva en el trabajo de campo que será guiado por un profesional en Administración de Empresas, tanto en la elaboración como en la aplicación en la lista de cotejo, y la ficha de entrevista a trabajadores, con el propósito de obtener información confiable, de cada funcionario, empleado y obrero que labora en la Municipalidad Distrital de Mochumi.

Entre los métodos a utilizarse para el tratamiento de los datos son:

Los cuadros y gráficos estadísticos, servirán para ordenar y visualizar los datos en cada una de las dimensiones de las variables: Proceso Administrativo y Gestión Municipal.

1.7.2. Justificación de la Investigación

El presente Plan de Tesis justifica su desarrollo en la importancia práctica, ya que los resultados de la investigación serán de ayuda para la solución Del problema existente en la Municipalidad Distrital de

Mochumi Provincia Del Lambayeque. Que es el Proceso administrativo y su influencia en la Gestión de la Municipalidad Distrital de Mochumi Provincia de LAMBAYEQUE con las cuales se podrá tener información oportuna y adecuada que permita tomar decisiones así como también tener una mejor información de ntro de la gestión Municipal y así pode r cumplir las necesidade s Del Distrito conformado por sus 14 comunidade s, ade más será tomado como referencia, antecede nte y guía para las diferentes Municipalidade s que presentan las mismas dificultade s planteadas en la investigación.

Con esta investigación se afianzarán los conocimientos adquiridos en la Universidad. Finalmente, la presente investigación no está sujeta a factores que impidan el normal de sarrollo de la investigación porque se cuenta la disponibilidad de tiempo para su de sarrollo ade más se tiene acceso a las fuentes de información en la Municipalidad Distrital de Mochumi y sobre todo se cuenta con la voluntad de querer realizar tal investigación y pode r resolver el problema existente en la Municipalidad Distrital de Mochumi.

1.7.3. Justificación Teórica

El presente plan de tesis pretende obtener un marco filosófico que facilite el entendimiento y ejecución Del Proceso Administrativo de ntro de la Municipalidad Distrital de Mochumi, de la misma manera, establecer la relación Del buen uso de las funciones básicas Del proceso administrativo contribuirían al mejorar la Gestión brindada al distrito, de ntro de ello brindar proyectos sociales, económicos y de infraestructura y ade más los servicios sociales.

Actualmente la Municipalidad Distrital de Mochumi viene iniciando el auge de los ingresos de la actividad de comercio mayorista hoy en día a través de los impuestos, lo que se traduce que la Municipalidad no representa una organización pequeña por el contrario es ya una organización grande , esto nos conduce a que con mayor razón se de

ben aplicar los sustentos teóricos tradicionales que las organizaciones grandes necesitan aplicar las funciones básicas Del proceso administrativo.

1.7.4. Justificación Metodológica

La presente investigación hará uso como métodos generales el inductivo, deductivo, analítico y sintético, y como métodos específicos la inferencia y matematización. Para la recolección de los datos se utilizará la técnica de la encuesta junto con su instrumento el cuestionario, así como otras herramientas para la obtención de los resultados, el cual será de gran utilidad para el Municipio Distrital de Mochumi. Y otras investigaciones.

Todos estos métodos y procedimientos, técnicas e instrumentos mencionados de mostrarán su validez y confiabilidad de la investigación; para así poder ser usados como base para otras investigaciones.

1.7.5. Justificación Práctica

El proceso administrativo, repercutirá positivamente en la gestión de la Municipalidad Distrital de Mochumi puesto que la gestión brindada a los usuarios será ordenada, eficaz, eficiente, la gestión municipal podrá mostrar su transparencia y efectividad en el uso de los recursos asignados a la Municipalidad Distrital de Mochumi, finalmente con una buena gestión municipal se podrán brindar los mejores servicios públicos y atención de las demandas Del distrito con sus comunidades.

1.8. Limitaciones de la investigación

a) Limitaciones teóricas

No se encuentran estudios con información actualizada específicamente, el Proceso Administrativo y gestión en Municipalidades, dentro de ello las funciones básicas Del proceso administrativo.

b) Limitaciones Metodológicas

Debido a que no existe una metodología aplicada a nuestro medio para definir la información Del Proceso Administrativo y la Gestión en municipalidades, dentro de ellas las funciones básicas, esto se deberá adaptar las metodologías referenciales existentes.

c) Limitaciones Prácticas

Una de las limitantes mayores, es el acceso a la información bibliográfica actualizada, para conocer las percepciones Del Proceso Administrativo y Gestión en la Municipalidad Distrital de Mochumi de la provincia de LAMBAYEQUE.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

El enfoque de gestión por procesos aparece formalmente desde 1990 como una estrategia administrativa para mejorar el resultado de la gestión organizacional. Diversas son las contribuciones que ayudan a definirlo:

Para (Harrington, 1992) la empresa es un conjunto de procesos complejos. Los procesos de la empresa nacen como tareas que responden a una necesidad interna o externa, pero con el tiempo no se actualizan, se divide la responsabilidad, se desarrolla la burocracia que nadie cuestiona concentrándose en actividades internas.

Los antecedentes de una investigación son el conjunto de trabajos previos realizados por otros autores o instituciones sobre un tema de estudio. Son considerados antecedentes los trabajos de grado, tesis de posgrado, trabajos de ascenso, resultados de investigaciones institucionales, ponencias, conferencias, artículos o revistas especializadas.

Los antecedentes se encuentran en el marco teórico de un trabajo de investigación. Allí son analizados todos estos trabajos previos sobre el estudio en cuestión para revisar sus objetivos, su enfoque metodológico y sus resultados, y así determinar el estado actual del conocimiento en esa área de estudio y los aportes y los avances más relevantes.

2.1.1. Antecedentes Internacionales

Se entiende por antecedentes internacionales, a los trabajos de investigación realizados por los diferentes autores en cualquier ciudad

Del país, menos en Perú; relacionados a las mismas variables, unidades de análisis y sector de muestra de nuestra investigación.

(FLORES OROZCO, Silvia Elena, 2015), Tesis “Proceso Administrativo y Gestión Empresarial en COPROABAS, Jinotega” Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua.

Objetivo General: Analizar los pasos del proceso administrativo y su incidencia en la Gestión Empresarial aplicados en la cooperativa COPROABAS Jinotega 2010-2013.

Llega a las conclusiones:

- I. En base a los resultados obtenidos en la presente investigación y de acuerdo a los instrumentos utilizados, se concluye que: El proceso Administrativo y Gestión Empresarial de la Cooperativa de Producto de Alimentos Básicos RL, se lleva a cabo de forma parcial ya que no se llevan de forma correcta las funciones del proceso administrativo.
- II. Se realizó una valoración en cuanto al proceso administrativo y Gestión de la empresa, con el fin de ver si se está planteando correctamente, de lo que llegamos a la conclusión que la Gestión empresarial en la Cooperativa, se ve limitada por los pobres conocimientos administrativos de los órganos directivos que trabajan en base a su experiencia y el poco compromiso de alguno de ellos.
- III. Al no existir un buen manejo de los procesos administrativos, observamos que no cumplen con el desempeño de una buena Gestión Administrativa.
- IV. Evaluamos el desempeño de la gestión Administrativa por parte de los colaboradores, a través de encuesta y observamos que no

existe un sistema motivacional para el personal, de manera que este pueda ejercer de manera eficiente su labor.

(CANDÍA SILVA Rodrigo, 2015), Tesis “Incorporación de las municipalidades en la institucionalidad pública para el mejoramiento de la competitividad: posibilidades, justificaciones, atribuciones y modelos de intervención” Universidad de Chile

Objetivo General: Que plantea como objetivo analizar la pertinencia e importancia que tienen las municipalidades en el mejoramiento de la competitividad y proponer un modelo para su incorporación en la institucionalidad pública, plantea una investigación de scriptiva, con una población documental y muestra respectiva, llegando a concluir

Llega a las conclusiones:

- I. A partir de la comprensión de que “un factor fundamental de competitividad es la capacidad de aprendizaje e innovación, que se encuentra imbuida, incrustada, en instituciones y organizaciones locales”, (Silva, s/a, p.43) que las redes empresariales se desenvuelven en determinados territorios, cuyas características terminan su desempeño final y que las ventajas competitivas tienen un origen esencialmente local, el territorio (entendido como el lugar donde se manifiesta lo “local”) adquiere una importancia central en las acciones que se realicen en la materia.
- II. De esa forma, la competitividad emerge como una vía para abordar los procesos de desarrollo centrada en la generación y en el aprovechamiento de las ventajas competitivas, de carácter dinámico que existen a lo largo del territorio, lo cual confiere a este último una importancia central como unidad de intervención. En ese sentido, el territorio como espacio de manifestación de lo

local, trae consigo no solo rasgos económicos que le son característicos, sino que también sociales y culturales.

- III. Teniendo eso en consideración, y a través de los modos de intervención adecuados, sería posible abordar las limitaciones que presenta en el enfoque de la competitividad, principalmente en lo que se refiere a la comprensión del desarrollo como un proceso que tiene un carácter bastante más complejo que el centrado en lo meramente económico-productivo. Ello, por cierto, es compatible con la definición de desarrollo que fue propuesta en un comienzo.

(**CAMPOS** Segundo y **LOZA** Pedro, 2015), Tesis “Incidencia de la Gestión Administrativa de la Biblioteca Municipal “Pedro Moncayo” de la Ciudad de Ibarra en Mejora de la Calidad de Servicios y Atención a los Usuarios en el Año 2011”. (Tesis de Pregrado). Universidad Técnica Del Norte, Ibarra, Ecuador.

Objetivo General: Nuestra experiencia y la oportunidad de profesionalizarnos en el campo bibliotecológico que la Universidad Técnica Del Norte ofrece, consideramos importante sugerir y ofrecer herramientas que fortalezcan la administración de las bibliotecas municipales y como punto de partida nos hemos centrado en la Biblioteca Municipal “PEDRO MONCAYO” de la ciudad de Ibarra para mejorar la calidad de servicios, atención a los usuarios en general a través de la PROPUESTA ALTERNATIVA “Manual de Gestión Administrativa”. Permisión de inventarios, evasión y pérdidas, fuga de bienes materiales, fondo bibliográfico e improvisación de personal y sus responsabilidades son tópicos que generan pérdida de dinero, tiempo, retraso o estancamiento, toma de decisiones erradas en la administración.

Llega a las conclusiones:

- I. Es una investigación de campo bibliográfico porque se utilizó la recolección de información en la biblioteca Pedro Moncayo, web, libros, revistas y otras fuentes de información.
- II. Es propositiva toda vez que existe una propuesta alternativa para dar solución al problema diagnosticado. De scriptiva porque se analiza y describe la realidad del problema a través de la observación y la encuesta para la obtención de la información.
- III. En el afán de contribuir con la creación del Manual de "Gestión Administrativa", para mejorar los servicios con calidad y calidez en la atención a los usuarios, lo cual se requiere la participación directa de las autoridades municipales, personal de bibliotecas y así lograr que la comunidad imbabureña tenga bibliotecas con servicios de calidad.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

Se entiende por antecedentes nacionales aquellos trabajos de investigación realizados por otros investigadores en cualquier ciudad del Perú, menos en la región Tacna; sobre las variables, unidad de análisis de nuestra investigación.

(LOPEZ CHUQUICHAICO María Estefanny Y RICAPA GUERREROS Natalie Pamela 2015), Tesis Sistema Integrado de Administración Financiera y su Influencia en la Gestión del Municipio Distrital de Huayhuay Yauli la Oroya Universidad Nacional del Centro del Perú.

Objetivo General: De terminar la influencia del Sistema Integrado de Administración Financiera en la Gestión del Municipio Distrital de Huayhuay Yauli La Oroya.

Llega a las conclusiones:

- i. Podemos concluir en general que el Sistema Integrado de Administración Financiera, permite a la Municipalidad un registro único de operaciones de ingreso y gastos. En concordancia a los procedimientos establecidos por el Ministerio de Economía y Finanzas. Y de la investigación se puede deducir que la correcta aplicación Del sistema Integrado de Administración Financiera conlleva a una serie de beneficios para el manejo oportuno y confiable de toda la información presupuestal y financiera la cual influye directamente en la Gestión de la Municipalidad.
- ii. La oficina de tesorería es una de las áreas encargadas Del manejo de las finanzas Del Municipio, en dicha área se observó que no está instalado correctamente el Sistema de tesorería lo que ocasiona disconformidad por parte de los proveedores y funcionarios, porque existe retraso al momento de ejecutar los pagos aprobados y de mora en registrar los depósitos en el sistema, esto evidencia que existe influencia por parte Del sistema en la Gestión Del municipio.
- iii. También de la investigación realizada podemos concluir que el Municipio Distrital de Huayhuay cuenta con un Sistema de Contabilidad externo que genera que no exista una correcta división en las labores propias Del Sistema Integrado de Administración Financiera. Por otro lado, ya que se procesa la información contable fuera Del municipio se identificó dos problemas uno de ellos es que existe riesgo en la posible pérdida de documentos fuente y otro de los problemas es que no se tiene la información financiera al alcance y en tiempo real para la correcta toma de decisiones de la alta dirección.
- iv. Por último, el Sistema de Presupuesto es una herramienta de apoyo a la Gestión de la Municipalidad sin embargo no existe consistencia y fluidez de los registros, porque estos no se ajustan

a la realidad de las necesidades y prioridades de la Municipalidad Distrital de Huayhuay.

(CÉSPEDES RIVERA Juan Carlos, 2016), Tesis Proceso administrativo y calidad de servicios en la empresa comercial Rivera Distribuidores E.I.R.L Universidad Nacional de Huánuco.

Objetivo General: Explicar de qué manera influye el Proceso Administrativo en la Calidad de Servicios de la empresa COMERCIAL RIVERA DISTRIBUIDORES SRL de la ciudad de Huánuco 2015.

Llega a las conclusiones:

- i. Se determinó que, si existe la influencia de la Planificación en la Calidad de Servicios, en la encuesta realizada en la pregunta ¿Cuenta con buena planificación de sus recursos?, la mayoría manifestó que hay planificación, mientras que un 6% no cree que exista planeación, habrá que mejorar la comunicación dentro de la empresa para que todos puedan ir hacia un mismo objetivo.
- ii. Se determinó que, si existe la influencia de la Organización en la Calidad de Servicios, los resultados nos muestran que los empleados de la empresa Comercial Rivera Distribuidores S.R.L. (un 22%) no conocen el organigrama de la institución, lo cual origina problemas con la definición de tareas de cada uno de los elementos que conforman el área administrativa, al igual que de termina nuestros perfiles para cada uno de los puestos existentes.
- iii. Se determinó que, si existe la influencia de la Dirección en la Calidad de Servicios, (...) hay un alto porcentaje de personas que manifestaron que si hay una persona que se encarga de monitorear sus actividades, eso permite tener una dirección clara de los objetivos.

- iv. Se de terminó que, si existe la influencia en el Control de la Calidad de Servicios, en relación al control se puede observar (...) que hay un gran control en lo que son promociones de ventas ya que la empresa realiza de scuentos y promociones, cuentan con seguridad permanente y el control en la distribución de los productos está bien diversificado por líneas y niveles.

(HINOJOSA Joel y ÁLVAREZ Roxana, 2014), “Gestión Administrativa y el Proceso de Ejecución Presupuestal en la Municipalidad Distrital de Santa Ana Provincia de Castrovirreyna, Periodo 2014”. Universidad Nacional Huancavelica, Perú.

Objetivo General: Que el presente trabajo de investigación tiene por finalidad ide ntificar las características y la incide ncia de la gestión administrativa y el proceso de ejecución presupuestal de la Municipalidad Distrital de Santa Ana de la provincia de Castrovirreyna.

Llega a las conclusiones:

Que el presente trabajo de investigación tiene por finalidad ide ntificar las características y la incide ncia de la gestión administrativa y el proceso de ejecución presupuestal de la Municipalidad Distrital de Santa Ana de la provincia de Castrovirreyna Del periodo 2014;

- i. Para su efecto, se hace necesaria con urgencia implantar la planeación estratégica para mejorar el proceso de ejecución presupuestal, con una adecuada participación de sus autoridades y funcionarios, mediante el establecimiento de un sistema de comunicación efectivo. Por el cual de ben darse a conocer los objetivos y metas organizacionales, para pode r comprometer al personal en su conjunto en las diferentes tareas, en el logro de dichos objetivos y metas; lo cual, conducirá al de sarrollo de la población Del distrito de Santa Ana de la provincia de Castrovirreyna a partir Del periodo 2014.

- ii. En función a la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Santa Ana, los resultados de la encuesta expresan lo siguiente: el 10% manifiesta que la gestión se ubica en el nivel bajo, el 70% menciona que se ubica en el nivel medio, mientras que el 20% señala que se ubica en el nivel aceptable.
- iii. En relación a los niveles de ejecución presupuestal en la Municipalidad Distrital de Santa Ana, se tiene: el 10% indica que se ubica en el nivel bajo, el 60% manifiesta que se encuentra en el nivel medio, mientras que el 30 hace referencia a un nivel aceptable de ejecución presupuestal.

2.1.3. Antecedentes Locales

(VILLALOBOS JIMENEZ Geraldine Mabel, 2018), Tesis “Proceso Administrativo en La Gerencia de Administración de la Municipalidad Distrital de Jayanca Lambayeque 2018”.

Objetivo General: De terminar el proceso administrativo en la Gerencia de Administración de la Municipalidad Distrital de Jayanca – Lambayeque 2018.

Llega a las conclusiones:

- a) En cuanto a la variable “Proceso Administrativo” en la Gerencia de administración de la Municipalidad Distrital de Jayanca Lambayeque 2018, se puede concluir que es medianamente adecuado, teniendo un promedio de 3.06, se puede observar que los fundamentos: Planeación, Dirección, y el Control son medianamente adecuado, a aceptación de la organización que es considerada adecuada.
- b) En la investigación acerca Del Proceso Administrativo en la Gerencia de Administración de la Municipalidad Distrital de Jayanca, con

respecto a la dimensión “planeación”, se concluye que esta es medianamente adecuado, con un promedio de 3.06, ya que la interpretación y conocimiento de la misión es medianamente adecuado, al realizar las actividades proyectadas en la visión es regularmente adecuado, los objetivos y las políticas no son consideradas en la toma de decisiones por ello son consideradas medianamente adecuadas y el manejo de los presupuestos son medianamente adecuado.

- c) Esto muestra que, al realizar la planeación, la interpretación de la misión y la visión no se consideran, y no permiten que se garantice la coherencia de las metas planteadas, no se aplican completamente los objetivos y las políticas que permitan el futuro cumplimiento de los objetivos institucionales.

- d) En la dimensión de “Organización” en la Gerencia de Administración de la Municipalidad Distrital de Jayanca, se concluye que esta es adecuada con un promedio de 3.49, debido a que el modelo organizacional es adecuado y los manuales organizacionales son aplicados por un gran porcentaje de trabajadores durante el desarrollo de sus actividades.

- e) En cuanto a la dimensión “Dirección”, en la Gerencia de Administración de la Municipalidad Distrital de Jayanca, se concluye que esta es medianamente adecuada con un promedio de 2.76, ya que se trabaja con actitud y creatividad y la solución de problemas son adecuadas ya que se trabajan de forma conjunta porque un gran porcentaje de los trabajadores se integran a las decisiones del alto mando y se dan las discrepancias, el nivel de satisfacción para la motivación no se da oportunamente y la cultura y clima en la organización es inadecuada para los trabajadores.

f) La dimensión “Control” en la Gerencia de Administración de la Municipalidad Distrital de Jayanca se concluye que esta es medianamente adecuada, con un promedio 2.91. En esta se puede apreciar que en el control previo se evitan los problemas antes de ejecutar las actividades, asimismo no se realiza un control concurrente, con ello no se logra gestionar todas las actividades de manera integral y eficaz, es decir no se evalúan los procesos para un adecuado resultado, y por último medianamente se realizan los controles posteriores y las retroalimentaciones, haciendo propenso resultados negativos en las actividades de Municipalidad Distrital de Jayanca.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Proceso Administrativo

Para entender el Proceso Administrativo debemos de definir primero Proceso y luego Administración, en ese sentido definiremos estos dos términos.

Proceso:

Para (Bravo, 2009) afirma que es: “Una forma integradora de acercamiento a la organización, forma de comprender la compleja interacción entre acciones y personas distantes en el tiempo y el espacio” (pág. 21).

En cambio, para Carbajal, Valis, Lemoine, & Alcívar (2017) afirman: “Son aquellos que constituye el núcleo de una organización, son las actividades y tareas que realiza a través de las cuales producen o generan un servicio o producto para sus usuarios” (págs. 22-23).

Administración:

La Administración es un fenómeno universal en el mundo moderno. Cada organización debe alcanzar objetivos en un ambiente de competencia acérrima, tomar decisiones, coordinar múltiples actividades, dirigir personas, evaluar el desempeño con base en objetivos establecidos, conseguir y asignar recursos, etcétera. (Chiavenato, 2006, pág. 12)

La administración tiene que ver con coordinar y supervisar las actividades laborales de otras personas, de manera que sean realizadas de forma eficiente y eficaz. (Robbins & Coulter, 2014).

De los dos términos definidos anteriormente definimos el proceso administrativo.

Para (Louffat, 2012) Es el desarrollo de los procesos de "planeación, organización, dirección y el control" encargado de administrar los recursos administrativos en las diferentes áreas administrativas de la organización.



Figura 1: Proceso administrativo. (Louffat, 2012).

Para el mismo autor el proceso administrativo tiene cuatro elementos los cuales se desarrollan a continuación.



Figura 2: Elementos Del Proceso administrativo. (Louffat, 2012).

1. Planeación

Es la función administrativa que involucra la definición de los objetivos de la organización, el establecimiento de estrategias para lograrlos y el desarrollo de planes para integrar y coordinar las actividades laborales. Por lo tanto, tiene que ver tanto con los fines (el qué) como con los medios (el cómo) (Robbins & Coulter, 2014, pág. 220).

Es el primer elemento encargado de sentar las bases de la administración profesional en una institución. La planeación guía, orienta, ofrece las coordenadas del rumbo que se propone seguir

la institución, permitiendo que ella misma se diagnostique y prescriba las mejores opciones administrativas para poder alcanzar una realización sustentable y rentable en el tiempo (Louffat, 2012, pág. 2).

➤ **Tipos de Planeación**

(Bernal & Sierra, 2008) Afirman que existen varios tipos o formas de realizar planeación en las instituciones; sin embargo, es usual referirse a tres tipos de planeación:

- **Planeación Tradicional:** La planeación tradicional, como su nombre lo indica, es un tipo de planeación que consiste en plantear objetivos para un determinado horizonte de tiempo, sin un análisis riguroso del entorno externo e interno de las organizaciones y sin una definición precisa de criterios para alcanzar los objetivos; es decir, es una forma general de planeación por objetivos, en la que los directivos de las organizaciones definen determinados objetivos para ser alcanzados en un período de tiempo y se espera que, una vez comunicados al personal de la organización, éste trabaje para lograrlos. (Bernal & Sierra, 2008, pág. 52).

- **Planeación Estratégica:** Éste es un tipo de planeación que implica un proceso sistemático de construir el futuro de las organizaciones, fundamentado en un conocimiento riguroso de su entorno externo e interno, para formular los objetivos y las estrategias que le permiten a cada organización diferenciarse en el logro de los objetivos y ser más competitivas. (Bernal & Sierra, 2008, pág. 52)

- **Planeación Prospectiva:** Esta planeación, como se comentó en párrafos anteriores, tiene un surgimiento más reciente. Sus principales desarrollos se han fundamentado en el análisis de escenarios posibles y su propósito es construir diferentes escenarios en los que actuarán las organizaciones en los próximos años.
- Esos desarrollos se han caracterizado por ser altamente cualitativos y, en numerosos casos, también por tener alto contenido subjetivo, lo que para muchos estudiosos de las organizaciones representa altos márgenes de incertidumbre al momento de tomar decisiones sobre los objetivos y estrategias a implementar. (Bernal & Sierra, 2008, pág. 52)

➤ **Niveles de Planeación**

Para (Bernal & Sierra, 2008) En la planeación, los niveles hacen referencia a la dimensión y al horizonte de tiempo para el que se planea, es decir, si la planeación se hace para el conjunto de la organización, para un área o dependencia, o para un cargo en particular, y si se planea para períodos de largo, mediano o corto plazo. (pág.53)

En este sentido, los niveles de planeación se suelen clasificar de la siguiente forma:

- **Planeación corporativa o institucional:** La planeación corporativa o institucional la palabra “corporativa” inicialmente se utilizó para hacer referencia a grandes compañías, especialmente a aquellas diversificadas en diferentes unidades de negocio; sin embargo, hoy esta palabra se suele utilizar para referirse a una compañía, empresa u organización en su conjunto, inde

pendientemente de su tamaño es la que se realiza para el conjunto de la compañía, es decir, para la organización o compañía como un todo. Los objetivos que se definen en este nivel se suelen denominar “institucionales” o “corporativos”; son los que se establecen para el conjunto de la compañía y se les define un horizonte de tiempo considerado de largo plazo (más de cuatro o cinco años). (Bernal & Sierra, 2008, pág. 53)

➤ **Planeación funcional:** La planeación funcional se deriva de la planeación corporativa; es aquella que se formula para ser desarrollada por cada una de las áreas funcionales básicas o dependencias en las que se estructura la administración de las organizaciones, y cuyo propósito es definir el aporte de cada área o dependencia a la planeación corporativa. Esta planeación se fundamenta en el mediano plazo. (Bernal & Sierra, 2008, pág. 53).

➤ **Planeación operativa:** La planeación operativa que se deriva de la planeación funcional (la cual, a su vez, se deriva de la planeación corporativa) consiste en la planeación que definen los diferentes cargos operativos para especificar su respectivo aporte al desarrollo de la planeación funcional. El horizonte de tiempo para este tipo de planeación es el día a día. (Bernal & Sierra, 2008, pág. 54).

➤ **Objetivos de Planeación**

Para Bernal & Sierra, (2008). Los objetivos son metas, son los resultados que se desean en un horizonte de tiempo, bien para una persona, una organización, (...). Hay diversidad de objetivos según las diferentes áreas de la organización; por ejemplo:

obtener utilidades, tener una mayor participación del mercado, alcanzar cierto nivel de ventas, tener un servicio excelente, conseguir la satisfacción del cliente o del empleado, etcétera. (pág. 54).

➤ **Misión**

La misión de una entidad organizacional, señala claramente el alcance y la dirección de las diferentes actividades de las organizaciones o corporaciones, y establece las bases para la toma de decisiones, da claridad de actuación a los integrantes de la organización al señalarles y permitirles comprender cómo se relaciona lo que cada uno de ellos realiza en el desarrollo de sus actividades con el propósito general de la misma.

La declaración de la misión debe estar vinculada con los valores o principios, la visión y las políticas organizacionales o corporativas. Una buena declaración de la misión debe comunicar emociones y sentimientos que despertarán interés por la organización o corporación, tanto de los trabajadores como de los inversionistas, los clientes, los proveedores y la comunidad, entre otros stakeholders. (Bernal & Sierra, 2008, pág. 68).

➤ **Visión**

Para (Bernal & Sierra, 2008) la visión es una descripción de la imagen futura que se quiere para cada organización. Al respecto, Joel Barker afirma que la visión es una descripción imaginativa y alentadora del papel y los objetivos futuros de una organización o corporación que significativamente va más allá de su entorno actual y su posición competitiva. Es una imagen de un futuro ideal pero realista pero atractivo para la organización o corporación,

una condición que induce a las personas a asumir compromisos para alcanzar dicho sueño o imagen que visualiza un estado de futuro mejor.

➤ **Objetivos**

Los objetivos son los resultados que se buscan concretar, basados en la misión y visión, que de sean lograrse al cabo de un plazo de tiempo de terminado. Para este efecto de be establecerse algún indicador que permita evaluar su cumplimiento (Louffat, 2012, pág. 8).

Para (Bernal & Sierra, 2008, pág. 58) “Los objetivos son metas, son los resultados que se de sean en un horizonte de tiempo, bien para una persona, una organización o una nación”.

➤ **Políticas**

Las políticas son normas que orientan la toma de decisiones administrativas, sin constituir específicamente la de cisión. Es de cir, fijan el contexto, el ámbito, los límites de ntro de los cuales se de be ejecutar la acción administrativa, de terminando lo que se puede o no hacer (Louffat, 2012, pág. 31).

Las políticas son pautas que las organizaciones o corporaciones establecen para permitir tomar decisiones de ntro de criterios previamente establecidos y que favorecen el logro de los objetivos institucionales o corporativos.

Asimismo, son marcos generales de ntro de los cuales las personas en las organizaciones puede n tomar decisiones (Bernal & Sierra, 2008, pág. 73).

➤ **Presupuesto**

Son elementos de planeación encargados de cuantificar los gastos y/o costos necesarios para poner en ejecución las actividades y/o acciones administrativas previstas en el empleo eficaz y eficiente de los recursos organizacionales que permitan cumplir con la misión, objetivos y estrategias de finidas previamente, de ntro de los plazos previstos (Louffat, 2012, pág. 34).

Para (Bernal & Sierra, 2008, pág. 95) los planes estratégicos requieren una asignación presupuestal, ya que las acciones a realizar para el de sarrollo de los planes necesariamente de mandan recursos financieros. El presupuesto se de de de finir de forma global en lo corporativo, pero, al igual que los objetivos, se de de utilizar en cada una de las actividades previstas en el plan para su de sarrollo.

2. Organización

Robbins & Coulter, (2014) Afirman: que es la “Función administrativa que tiene que ver con disponer y estructurar el trabajo para lograr los objetivos organizacionales” (pág. 332).

Para Bernal & Sierra, (2008) “implica coordinar y asignar los recursos de las organizaciones de forma que éstas sean capaces de de sarrollar sus planes y alcanzar los resultados allí previstos” (pág. 116).

Es el segundo elemento y se encarga de diseñar el orde namiento interno de una institución de manera compatible con la planeación estratégica de finida, lo primero a plantear es el mode lo organizacional, es de cir la estructura más adecuada y compatible a las estrategias que se hayan considere rado en la institución (Louffat, 2012, pág. 46).

a) Mode lo Organizacional

Según (Louffat, 2012, pág. 49) los modelos organizacionales nos permiten observar nuevas características en el diseño de las organizaciones, a modo de recuento presentamos estos modelos:

- ✓ Modelo funcional.
- ✓ Modelo geográfico.
- ✓ Modelo por productos.
- ✓ Modelo por turnos.
- ✓ Modelo por proceso productivo.
- ✓ Modelo por cantidad.
- ✓ Modelo por división.

Según (Chiavenato, 2006) el modelo organizacional, es un proceso planificado de modificaciones culturales y estructurales, que visualiza la institucionalización de una serie de tecnologías sociales, de tal manera que la organización quede habilitada para diagnosticar, planificar e implementar esas modificaciones con asistencia de un consultor.

b) Manuales Organizacionales

Los manuales organizacionales son documentos normativos e instrucciones en los que se procura describir y explicar, de manera clara y objetivamente, como está organizada una institución y como debe operar para lograr eficacia y eficiencia. En estos documentos se establecen funciones, procesos, puestos, procedimientos, políticas, e instrucciones sobre temas específicos (Louffat, 2012, pág. 131).

3. Dirección

Para Bernal & Sierra, (2008) es el: proceso que tiene relación con la motivación, el liderazgo, la comunicación, el trabajo en equipo,

la solución de conflictos, el manejo Del cambio y Del estrés, etc., con el propósito de conducir a las personas al logro de los objetivos propuestos en la planeación, en función Del de sarrollo de la filosofía organizacional de las compañías (pág. 147).

Es el tercer elemento encargado de velar por las relaciones humanas de ntro de las instituciones, para muchos la dirección es primordial porque se trata de ejecutar, de llevar a la práctica, todo aquello que se ha planeado y organizado anteriormente por medio de los trabajadores quienes se convierten así en los actores principales de toda organización. El mérito de la puesta en práctica de las acciones administrativas estimadas le corresponde al personal que forma parte de la institución, ya sean jefes o subordinados distribuidos en las diversas unidades orgánicas (Louffat, 2012, pág. 207).

a) Personalidad y actitud

Para Louffat, (2012) La personalidad puede definirse como el comportamiento constante y singular de una persona en base a rasgos propios que le dan una identidad propia ante la vida. Entiéndase rasgos como aquellas características propias basadas en valores, talentos, actitudes, principios o hábitos que se manifiestan en la interacción cotidiana con otras personas (pág. 183).

Ambos se interrelacionan de modo permanente. Tener personalidad posibilita tener un comportamiento que se sustenta en principios intrínsecos Del propio ser humano, que harán posible que adopte una actitud ante alguna situación, hecho, persona y la sostenga de modo constante “con personalidad”, con valentía y convicción (Louffat, 2012).

b) Toma de Decisiones

Es el proceso de elección, dentro de varias posibilidades, de una alternativa de acción a efectos de poder resolver un problema o situación que ocasiona dificultades, disconformidad o impide la correcta realización de alguna situación específica, perjudicando el normal desarrollo de las actividades previstas (Louffat, 2012).

c) Equipos

“Conjunto de personas de diferentes áreas que trabajan conjuntamente para realizar las diferentes tareas relacionadas con esa meta” (Bernal & Sierra, 2008).

Los equipos son conjuntos de personas que poseen competencias complementarias que se integran y relacionan de forma interdependientes, constante y con responsabilidad solidaria para lograr objetivos comunes plenamente identificados con indicadores de resultados (Louffat, 2012, pág. 233).

d) Liderazgo

“El liderazgo es el proceso en el cual influyen los líderes sobre seguidores y viceversa, para lograr los objetivos de las organizaciones a través del cambio” (Bernal & Sierra, 2008, pág. 263).

Es la influencia que tiene lugar entre líderes y sus seguidores, por la cual ambas partes se integran en la búsqueda de lograr los objetivos previstos. El líder recibe poder y autoridad para representar a sus seguidores, se debe a ellos, pero no es dueño de ellos (Louffat, 2012).

e) Motivación

Es la influencia interna que impulsa a la persona a comportarse de una forma o de otra en procura de alcanzar un nivel de satisfacción que le permite tener equilibrio emocional en su vida, tanto personal como profesional, permite que el líder sepa cómo mantener motivado a cada uno de sus funciones (Louffat, 2012, pág. 267).

f) Clima y Cultura Organizacional

Los conceptos de clima y cultura organizacional, algunas veces son consideradas como sinónimos, sin embargo, son diferentes, el clima organizacional se encarga de evaluar el nivel de satisfacción o insatisfacción ante las condiciones laborales que ofrece la institución en momentos o periódicos de terminados. En cuanto a la cultura organizacional, se encarga de administrar los principios o valores a largo plazo que dan personalidad y sustentabilidad a la institución que rigen el comportamiento organizacional de todas las personas que pertenecen a ella (Louffat, 2012, pág. 303).

4. Control

Es el elemento encargado de verificar el grado de eficacia y de eficiencia en la aplicación de la planeación, de la organización y de la dirección, que se aplican a los diversos recursos organizacionales de la institución. Sin embargo, este concepto no basta, es necesario analizar algunos aspectos de fondo que nos puedan revelar ciertas concepciones que subsanen al proceso de control (Louffat, 2012, pág. 333).

El control o evaluación "consiste en el proceso sistemático de regular o medir las actividades que desarrolla la organización para que estas coincidan con los objetivos y expectativas establecidos

en sus planes” así la planeación, “la organización, la dirección y el control están estrechamente interrelacionados” (Bernal & Sierra, 2008, pág. 326).

a) Control Previo

Es el tipo de control más deseable para los administradores y se realiza antes de que los procesos o eventos se implementen. Tiene como propósito evitar que se presenten problemas antes de que las actividades planeadas se ejecuten” (Bernal & Sierra, 2008, pág. 328).

Se produce antes de iniciarse la actividad a modo de revisión de las condiciones adecuadas para la actividad a desarrollar, buscando reducir las posibilidades de fallas previas (Louffat, 2012, pág. 338).

b) Control Concurrente

Tiene lugar durante la ejecución de la actividad y otorga la posibilidad de poder eventualmente corregir las acciones que se consideren necesarias en el momento en que están sucediendo (Louffat, 2012, pág. 338).

“Es el control que se realiza durante el tiempo que se está ejecutando una de terminada actividad. La forma más usual de realizar control concurrente es la supervisión directa durante el tiempo de la actividad de trabajo” Es la supervisión que se realiza durante y en el sitio de trabajo (Bernal & Sierra, 2008, pág. 328).

c) Control Posterior

El control de retroalimentación que se lleva a cabo sobre actividades o procesos ya efectuados, “informa sobre la eficacia de los resultados obtenidos respecto De lo previsto

y es fundamental para retroalimentar sobre resultados” (Bernal & Sierra, 2008, pág. 328).

Para Louffat, (2012) el control posterior, Se produce al finalizar la acción administrativa, siendo su sentido el de corregirla o repararla de acuerdo a los daños encontrados (pág. 338).

2.2.2. Gestión Municipal

La gestión municipal puede ser entendida como “la organización y el manejo de una serie de recursos organizativos, financieros, humanos y técnicos por parte de la municipalidad para proporcionar a los distintos sectores de la población los satisfactores de sus respectivas necesidades de bienes de consumo individual y colectivo” y estimular sus potencialidades de desarrollo local (González & Oscar, 1999, pág. 159).

Cuando se hace referencia a la gestión, se está hablando de un proceso de toma de decisiones a través del cual se determina el futuro de una localidad, en términos de su desarrollo.

En ella intervienen criterios de carácter técnico: para el desarrollo de la gestión, los municipios cuentan con una estructura institucional de apoyo conformada por normas, competencias, procedimientos, estructuras administrativas, recursos humanos y económicos, etc., cuya articulación permite a las autoridades y a los funcionarios municipales atender las necesidades y demandas de la población (González & Oscar, 1999, pág. 159).

La gestión municipal es política en la medida en que intervienen grupos que representan intereses individuales y colectivos, los cuales instituyen reglas de juego, establecen relaciones entre sí y desempeñan distintos roles en los procesos de decisión.

En ese sentido, la gestión municipal no debe entenderse únicamente como la habilidad gerencial para administrar recursos sino como la capacidad para negociar las decisiones y resolver los conflictos (González & Oscar, 1999, pág. 159).

2.2.2.1. Dimensiones de la Gestión Municipal

Para Barillas et al. (2008) la gestión municipal tiene cuatro dimensiones:

- ❖ De desarrollo político para una buena gestión municipal.
- ❖ De desarrollo económico equitativo.
- ❖ De desarrollo social incluyente.
- ❖ De desarrollo ambiental sustentable.

Esto significa que una municipalidad que cuenta con una buena gestión (de democrática, participativa, organizada y transparente), un desarrollo económico equitativo, un desarrollo social incluyente y un medio ambiente preservado y sostenible, es un municipio que tiene los ingredientes para consolidar un verdadero proceso de desarrollo local (Barillas et al, 2008, pág. 14).

Estas cuatro dimensiones para Barillas et al, (2008). Todavía son muy amplias y generales se ha precisado, para cada una, cuatro áreas más específicas de la realidad en las que enfocar la mirada.

A. De desarrollo Organizacional

Significa que se realizan procesos planificados destinados a cambiar actitudes, valores, comportamientos y la estructura de la organización, de modo que pueda adaptarse mejor a las tecnologías, problemas y desafíos que surgen en el entorno (Barillas et al, 2008).

- ❖ Operar de acuerdo a objetivos y metas.
- ❖ Ordenar el territorio.
- ❖ Contar con personal formado adecuadamente .
- ❖ Implementar tecnologías modernas.
- ❖ Implementar la equidad de género en la contratación Del personal.

B. Finanzas Municipales

Se refiere a que la municipalidad cuenta con información que expresa, en términos cuantitativos y monetarios, las transacciones que realiza; y que esta información es utilizada para tomar decisiones de inversión, financiamiento; así como de operación de la municipalidad (Barillas et al, 2008).

- ❖ Capacidad de potenciar y optimizar la recaudación municipal.
- ❖ Capacidad de manejo presupuestario.
- ❖ Capacidad de manejo responsable de la deuda.
- ❖ Capacidad administrativa financiera.
- ❖ Capacidad de orientar la Inversión a sectores de población vulnerables.

C. Servicios y Proyectos

Comprende la verificación de la calidad y cobertura de los servicios municipales, si se cumplen con los tributos y contribuciones y si se generan alternativas focalizadas, a través de proyectos, destinadas a solucionar las demandas de la población, principalmente de los sectores en desventaja (Barillas et al, 2008).

- ❖ Capacidad de ofrecer servicios municipales.

- ❖ Capacidad de diversificar y ampliar la inversión municipal.
- ❖ Capacidad de interactuar con clientes y beneficiarios municipales.
- ❖ Capacidad de asegurar el saneamiento Del municipio.
- ❖ Capacidad de contratar, monitorear y evaluar la ejecución de los proyectos.

D. Gobernabilidad De mocratica

Se refiere a que la municipalidad propicia el involucramiento de la población en las decisiones Del gobierno municipal que se relacionan con el mejoramiento de sus condiciones de vida (Barillas et al, 2008).

- ❖ Capacidad de promover la organización de la sociedad civil.
- ❖ Capacidad de implementar la transparencia municipal.
- ❖ Capacidad de promover la participación y concertación local.
- ❖ Capacidad de informar las normativas legales a la población.
- ❖ Capacidad de potenciar la participación de grupos en de sventaja social.

Así, una municipalidad que cuenta con un buen de sarrollo organizacional, una adecuada administración de las finanzas, una alta capacidad para ofrecer y de sarrollar servicios y proyectos, y la capacidad de impulsar una gestión de mocrática, transparente y participativa, es una municipalidad

capaz de implementar una gestión municipal buena (Barillas et al, 2008).

2.3. De finiciones de Términos

A. Eficiencia

Cumplimiento de los objetivos y metas programados logrando la óptima utilización de los recursos asignados (INDETEC, 2005, pág. 44).

B. Eficacia

Capacidad de lograr los objetivos y metas programados con los recursos asignados en el tiempo preestablecido (INDETEC, 2005, pág. 44).

C. Meta

Cuantificación de los objetivos a lograr en los ámbitos temporal y espacial. Por lo tanto, debe responder a la pregunta de “cuanto” se pretende conseguir. Asimismo, para poder registrar las metas y facilitar su seguimiento y evaluación. Es necesaria que en adición a su cuantificación conlleven su expresión genérica en unidades de medida, con el objeto de hacer posible la identificación del término susceptible de medir ya sea en producto o resultado final. Los componentes de una meta son: la descripción, la unidad de medida y el monto o cantidad (INDETEC, 2005, pág. 68).

D. Objetivo

Expresión cualitativa de los resultados que se pretende alcanzar en un tiempo y espacio determinado. Manifestación de intenciones que se quieren cumplir y que especifica con claridad en qué y para qué se proyecta y se debe realizar una determinada acción. Es el resultado que se pretende lograr en un año a través de un conjunto de acciones y que además van en apoyo hacia el cumplimiento de una estrategia de trabajo (INDETEC, 2005, pág. 71).

E. Plan

Los planes son documentos en los que se especifica cómo se lograrán los objetivos. Normalmente en ellos se incluyen la asignación de recursos, los cronogramas y otras acciones necesarias para que se cumplan (Robbins & Coulter, 2014, pág. 221).

F. Proyecto

Conjunto de actividades afines y complementarias que se derivan de un programa y que tiene como característica, un responsable, un periodo de ejecución, costo estimado y resultado esperado, resuelven un problema y aprovechan una oportunidad (INDETEC, 2005, pág. 89).

G. Servicio Publico

Es una actividad encaminada a satisfacer necesidades colectivas básicas o fundamentales, mediante prestaciones individualizadas, (...) esta actividad puede ser prestada por el estado o por los particulares mediante concesión (INDETEC, 2005, pág. 98).

H. Manual

Documento administrativo de fácil manejo que se utiliza para brindar, en forma ordenada y sistemática, información diversa índole para la operación de una organización: atribuciones, estructura orgánica, objetivos, política, normas, puestos, sistemas, procedimientos, actividades y tareas, así como instrucciones o acuerdos que se consideren necesarios para el mejor desempeño de las labores (INDETEC, 2005, pág. 66).

I. Avance Físico

Reporte que permite conocer la realización en términos de metas o de evaluación de indicadores estratégicos que van teniendo cada uno de los programas, y que posibilita a los responsables de los mismos conocer la situación que guardan durante su ejecución (INDETEC, 2005, pág. 25).

J. Avance Financiero

Reporte que permite conocer el desarrollo que va presentando el gasto público durante su ejecución, en un periodo de terminado (INDETEC, 2005, pág. 25).

K. Lide razgo

Es la influencia interpersonal que se ejerce en una situación dirigida por medio del proceso de la comunicación humana para la consecución de un determinado objetivo (Chiavenato, 2006, pág. 123)

L. Sistema Administrativo

El sistema administrativo es el conjunto de elementos interrelacionados entre los que existe cohesión y unidad de propósito en la gestión administrativa. Comprende normas, técnicas, métodos y procedimientos que regulan los sistemas de Contabilidad, Tesorería, Personal, Abastecimientos, entre otros (Municipio al Día, 2019).

M. Eficiencia en la Administración Pública

Se refiere a la promoción de métodos administrativos que produzcan el conjunto más grande de resultados para un objetivo determinado y con el menor costo. La reducción de costos de personal y materiales, en tanto que se logra la máxima precisión, velocidad y simplificación administrativa (INDETEC, 2005, pág. 44).

N. Sistema de Contabilidad

Conjunto de normas, técnicas, métodos y procedimientos orientados a regular el uso de los recursos financieros de la entidad, con la finalidad de dar coherencia y mayor efectividad al manejo de los fondos públicos.

El Sistema Contable se ejecuta a través de diferentes registros: formularios, reportes, libros contables, etc., realiza el registro y control de todas las operaciones financieras de la Municipalidad, que permite una eficiente toma de decisiones. En las municipalidades esta función está a cargo de un Contador Colegiado; en municipalidades pequeñas, con pocos recursos, se trabaja con un profesional a tiempo parcial, que cumple con las normas contables y entrega la información obligatoria en los plazos establecidos (Municipio al Día, 2019).

O. Sistema de Tesorería

Es un sistema creado para uniformizar y sistematizar los procedimientos y técnicas de registros de los Ingresos y Gastos que ejecuta la municipalidad en forma diaria, consolidándolo mensualmente, por semestre y de forma anual, por fuente y rubro, para la presentación de la información presupuestaria y financiera. Comprende la captación de los Ingresos y la ejecución de los Gastos en la modalidad de Girado y Pagado (Municipio al Día, 2019).

P. Sistema de Personal

Conjunto de Principios, Normas, Técnicas y Procedimientos de la Administración y Gestión de los Recursos Humanos. Le corresponde la creación y desarrollo de las condiciones necesarias para lograr la mayor valoración y el mejor desempeño de los servidores públicos en la función pública Profesionalizada.

Este sistema regula los procesos de selección, progresión en la carrera y evaluación. Así mismo regula el otorgamiento de las remuneraciones,

bonificaciones, beneficios, compensaciones y pensiones Del personal de carrera de las municipalidades (Municipio al Día, 2019).

Q. Sistema de Abastecimientos

Este sistema está constituido por las normas, técnicas, métodos y procedimientos que regulan los procesos de abastecimiento (programación, adquisición, almacenamiento y distribución) de bienes y servicios en la administración pública y se crea con la finalidad de asegurar la racionalidad, eficiencia y eficacia Del USO de los recursos públicos (Municipio al Día, 2019).

R. Instrumentos de Gestión

Para Rojas Morán, (2006) Los instrumentos de gestión son aquellas herramientas normativas y técnicas que se utilizan en la vida diaria de una municipalidad y sirven para que la gestión municipal se desenvuelva en forma ordenada, eficiente y transparente tanto a nivel institucional como en el espacio local (pág. 127). Estos documentos están compuestos principalmente por el Reglamento Interno Del Consejo (RIC) el Reglamento de organización y funciones (ROF), el Manual de organización y funciones (MOF), el Cuadro de asignación Del personal (CAP), el Manual de Procedimientos Internos (MPI), el Plan Operativo Institucional (POI), y el Texto único de procedimientos administrativos (TUPA).

CAPITULO III

PRESENTACION DE RESULTADOS

3.1. Presentación y fiabilidad Del instrumento aplicado

3.1.1. Presentación Del instrumento

Para de scribir cómo es el Proceso Administrativo en la Gerencia de Administración de la Municipalidad Distrital de Mochumi ciudad de LAMBAYEQUE 2020, se aplicó un cuestionario a los trabajadores, en el que se considera 27 ítems distribuidos de la siguiente manera:

Tabla 4: Distribución de los ítems Del cuestionario

Variable	Dimensión	Indicador	Ítems
		Misión	1, 2
		Visión	3
	Planeación	Objetivos	4, 5
		Políticas	6
		Presupuesto	7,8
	Organización	Mode lo Organizacional	9, 10
		Manual Organizacional	11
Proceso			
Administrativo		Personalidad y actitud	12, 13
		Toma de de cisiones	14, 15
	Dirección	Equipos	16, 17
		Lide razgo	18, 19
		Motivación	20, 21
		Clima y Cultura Organizacional	22
	Control	Control previo	23, 24
		Control concurrente	25
		Control posterior	26, 27

Fuente: Elaboración propia:

Para las interpretaciones de las tablas y figuras estadísticas se utilizó la siguiente escala y tabla de interpretación:

Tabla 5: Descripción de la Baremación y escala de interpretación para las dimensiones y variable.

TABLA DE BAREMACIÓN		
Medida	Nivel	Interpretación
Nunca	1 - 1.80	Muy inadecuado
Casi nunca	1.81 - 2.60	Inadecuado
A veces	2.61 - 3.40	Medianamente
Casi siempre	3.41 - 4.20	Adecuado
Siempre	4.21 - 5	Muy Adecuado

Fuente: Elaboración propia:

3.1.2. Fiabilidad Del instrumento aplicado.

Para evaluar la fiabilidad interna Del cuestionario que mide el Proceso Administrativo en la Gerencia de Administración de la Municipalidad Distrital de Mochumi ciudad de LAMBAYEQUE2020, se aplicó el método Del alpha de Cronbach, el cual estima las correlaciones de los ítems considere rándolo aceptable cuando su valor es superior a 0.80, para esta investigación el alpha de Cronbach dio 0.810, lo que confirma que el cuestionario es fiable y proporcionará resultados favorables para la investigación.

Tabla 6: Estadísticas de fiabilidad

Estadísticos de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N° de elementos
0.810	27

Fuente: Elaboración propia:

3.2. Resultados por dimensiones

Para de scribir cómo son las dimensiones que mide n el Proceso Administrativo en la Gerencia de Administración de la Municipalidad Distrital de Mochumi ciudad de LAMBAYEQUE- 2020, Se consideró las siguientes dimensiones: Planeación, Organización, Dirección y Control.

Los resultados se presentan a continuación:

3.2.1. Planeación

Para de scribir cómo es la Planeación Del Proceso Administrativo en la Gerencia de Administración de la Municipalidad Distrital de Mochumi ciudad DE LAMBAYEQUE- 2020, se conside ró los siguientes indicadores: Misión, Visión, Objetivos, Polífticas, Presupuesto.

Tabla 7: Planeación

	F	%
Muy Inadecuado	0	0
Inadecuado	2	6.1
Medianamente adecuado	29	87.9
Adecuado	2	6.1
Muy Adecuado	0	.0
Total	33	100.0

Elaboración propia:

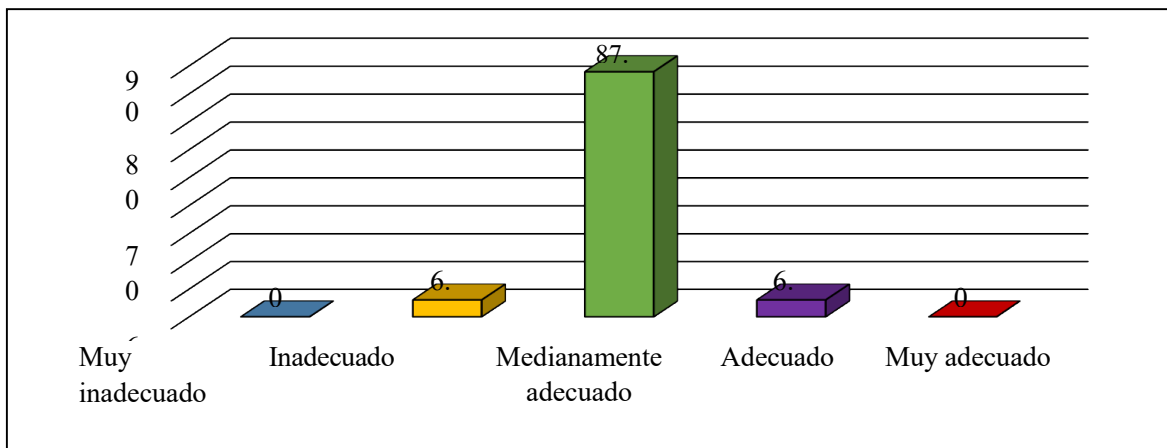


Figura 3: Planeación Del Proceso Administrativo

Fuente: Elaboración propia:

Análisis e interpretación

En la tabla 07 de la dimensión de planeación, se puede observar que el 87.9% del total de los trabajadores en la Gerencia de Administración de la Municipalidad Distrital de Mochumi manifiestan que es medianamente adecuado, mientras que por otro lado existe una discrepancia con un 6.1% y lo representan como inadecuado y adecuado. Quiere decir que la planeación es medianamente adecuada ya que un grupo de trabajadores no comprende que la planeación guía y orienta las actividades del rumbo que se propone permitiendo que se diagnostique para alcanzar una realización sustentable y rentable de la Municipalidad Distrital Mochumi.

Tabla 8: Indicadores de la dimensión Planeación

Misión	Visión		Objetivos		Políticas		Presupuesto			
	F	%	F	%	F	%	F	%		
Muy inadecuado	2	6.1	0	0	0	0	1	3.0	3	9.1
Inadecuado	11	36.3	9	27.3	2	6.1	11	33.3	17	51.5
Regularmente adecuado	7	21.2	15	45.5	6	18.2	14	42.4	7	21.2
Adecuado	11	30.3	7	21.2	21	63.6	5	15.2	4	12.1
Muy adecuado	2	6.1	2	6.1	4	12.1	2	6.1	2	6.1
Total	33	100	33	100	33	100	33	100	33	100

Fuente: Elaboración propia:

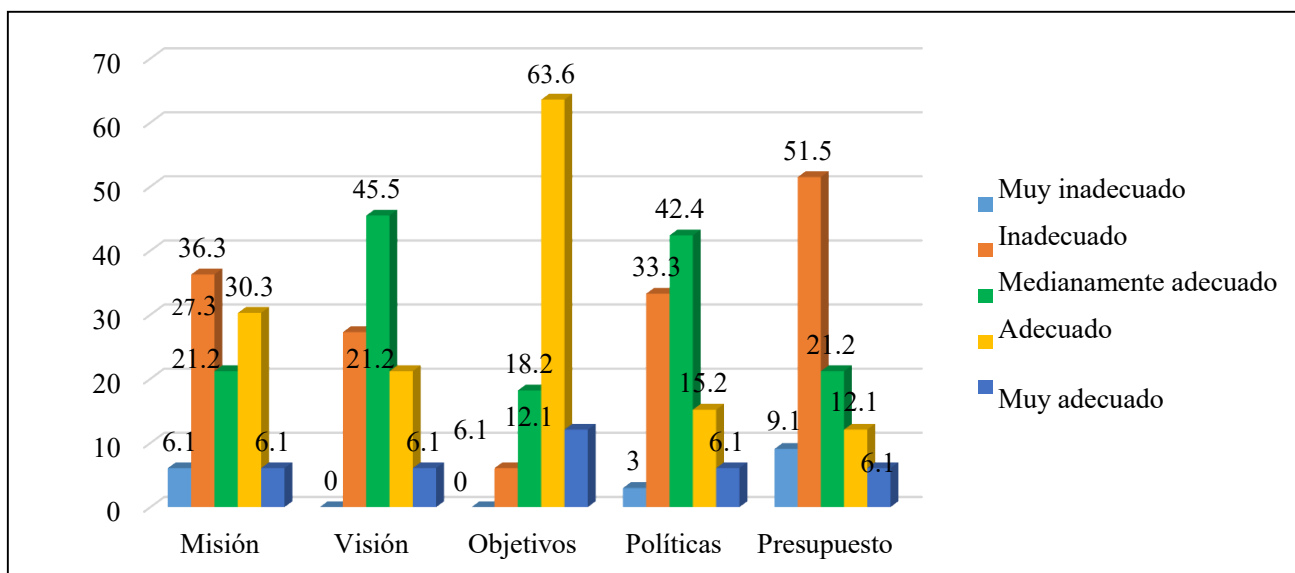


Figura 4: indicadores de la dimensión Planeación

Elaboración propia:

Análisis e interpretación:

- ✓ En la tabla 08 Del indicador misión podemos observar que el 36.3% de los trabajadores considera que es inadecuado, el 30.3% consideran que es adecuado, mientras que el 21.2% medianamente adecuado, así como el 6.1% lo representan como muy adecuado y muy inadecuado.

- ✓ De lo cual podemos indicar que un grupo de trabajadores de la Municipalidad Distrital Mochumi. desconocen la declaración de la misión para la planeación y realización de las actividades, así como no está claramente informado sobre dicha misión que es la razón de ser de la Municipalidad Distrital Mochumi.
- ✓ Del indicador visión podemos observar que el 45.5% de los trabajadores considera que es medianamente adecuado, mientras que el 27.3% manifiesta que es inadecuado, y el 21.2% considera que es adecuado, y el 6.1% afirma que es muy adecuado. De lo cual podemos analizar que un grupo de trabajadores afirma que no se cumplen coordinadamente con los procedimientos para alcanzar las metas proyectadas en la visión.
- ✓ En el indicador objetivos el 63.6% considera que es adecuado, mientras que el 18.2% afirma que es regularmente adecuado, y el 12.1% considera que es muy adecuado, y otros con un 6.1% que consideran que es inadecuado. Esto debido a que un gran grupo de trabajadores de la Municipalidad Distrital Mochumi. conocen y afirman que la innovación y la implementación de nuevos procesos fortalecerá la relación con los proyectos y afirman que la Municipalidad Distrital Mochumi. cuenta con una tendencia adecuada para lograr sostener los objetivos permanentes para asegurar una planeación organizada ya que estos son los resultados que se buscan concretar a un plazo de terminado.
- ✓ Del indicador políticas un 42.4 consideran que es medianamente adecuado, mientras que un 33.3% manifiesta que es inadecuado, y un 15.2 % afirman que es adecuado, mientras que un 6.1% afirman que es muy adecuado, y por último un 3% afirman que es muy inadecuado. De lo cual podemos indicar que un gran porcentaje de los trabajadores afirman que la ejecución de proyectos de inversión pública no se cumple de acuerdo a lo planificado, debido a que

desconocen que las políticas son normas que orientan a la toma de decisiones administrativas.

- ✓ El 51.5% de los trabajadores consideran que el presupuesto es inadecuado, mientras que el 21.2% afirman que es regularmente adecuado, y un 12.1% consideran que es adecuado, mientras que un 9.1% manifiestan que es muy inadecuado, y por último un 6.1% considera que es muy adecuado. De lo cual podemos analizar que la mayoría de trabajadores considera que los presupuestos no son manejados adecuadamente de acuerdo a lo planificado, de cuantificar los gastos y costos necesarios para la Municipalidad Distrital Mochumi.

Tabla 9: Comparación promedio de los indicadores de la Planeación

	Media	Calificación
Misión	2.58	Inadecuado
Visión	3.06	Medianamente adecuado
Objetivos	3.68	Adecuado
Políticas	2.88	Medianamente adecuado
Presupuesto	2.59	Inadecuado
Planeación	2.96	Medianamente adecuado

Elaboración propia:

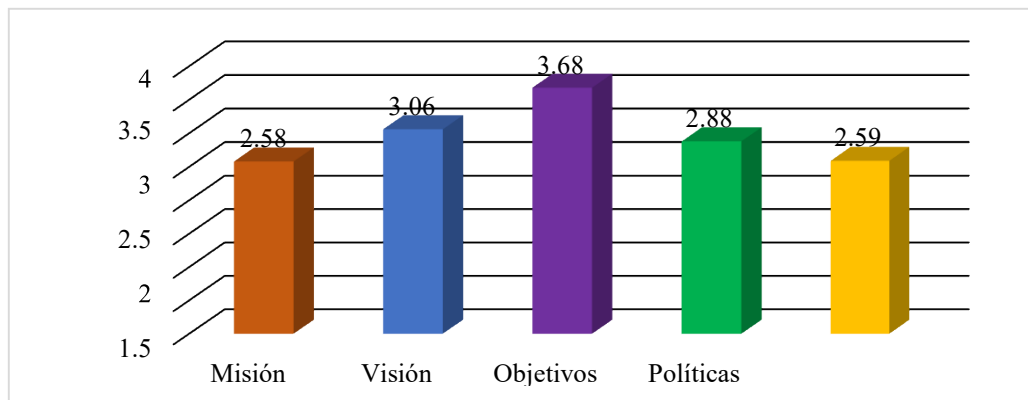


Figura 5: comparación promedio de los indicadores de la dimensión Planeación
Elaboración propia:

Análisis e interpretación

En la tabla 09 de la comparación promedio de los indicadores de planeación, se observa que en la figura 7, los indicadores misión y presupuesto son considerados como inadecuado con un promedio de 2.58 y 2.59, mientras que el indicador visión y políticas son considerados como medianamente adecuado con un promedio de 3.06 y 2.88 mientras que el indicador objetivo es considerado como adecuado.

Organización

Para de escribir la Organización Del Proceso Administrativo en la Gerencia de Administración de la Municipalidad Distrital Mochumi.

Tabla 10: Organización

	F	%
Muy inadecuado	0	0
Inadecuado	3	9.1
Medianamente adecuado	12	36.4
Adecuado	13	39.4
Muy adecuado	5	15.2
Total	33	100.0

Elaboración Propia:

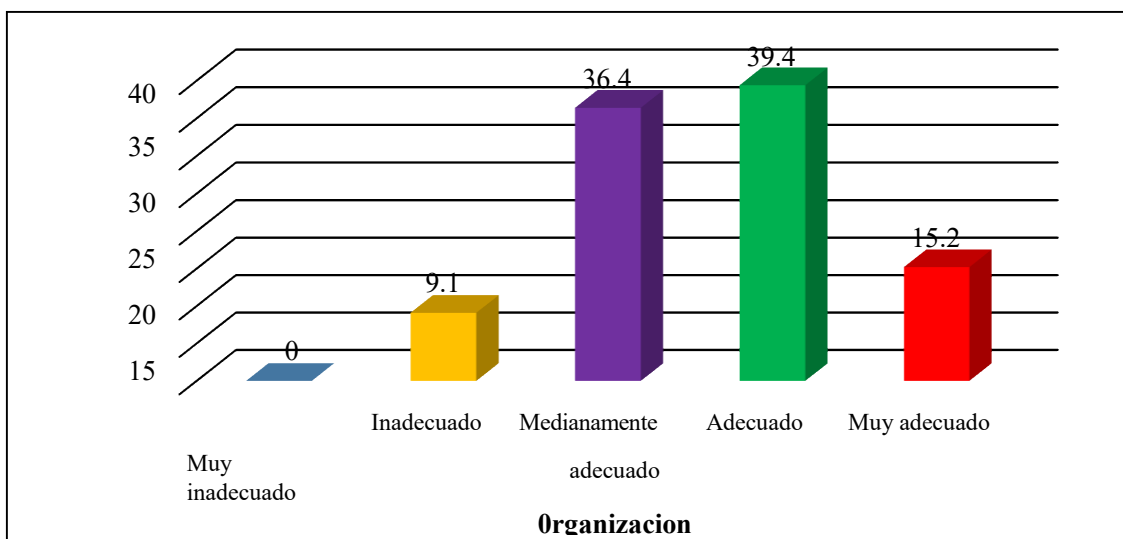


Figura 6: Organización Del Proceso Administrativo

Fuente: Elaboración propia:

Análisis e interpretación

En la tabla 10 de la dimensión de organización, se puede observar que el 39.4% Del total de los encuestados consideran adecuado la organización en la Gerencia de Administración de la Municipalidad Distrital Mochumi, luego un 36.4% consideran regularmente adecuado la organización, y solo un 15.2% consideran muy adecuado, mientras un 9.1% afirman que es inadecuado. De lo cual podemos manifestar que una gran cantidad de los trabajadores consideran que la organización en la Gerencia de Administración de la Municipalidad Distrital Mochumi.

Tabla 11: Indicadores de la dimensión Organización

Modelo organizacional	Manual organizacional			
	F	%	F	%
Muy inadecuado	0	0	1	3.0
Inadecuado	5	15.2	4	12.1
Medianamente adecuado	6	18.2	13	39.4
Adecuado	16	48.5	11	33.3
Muy Adecuado	6	18.2	4	12.1
Total	33	100.0	33	100.0

Elaboración propia:

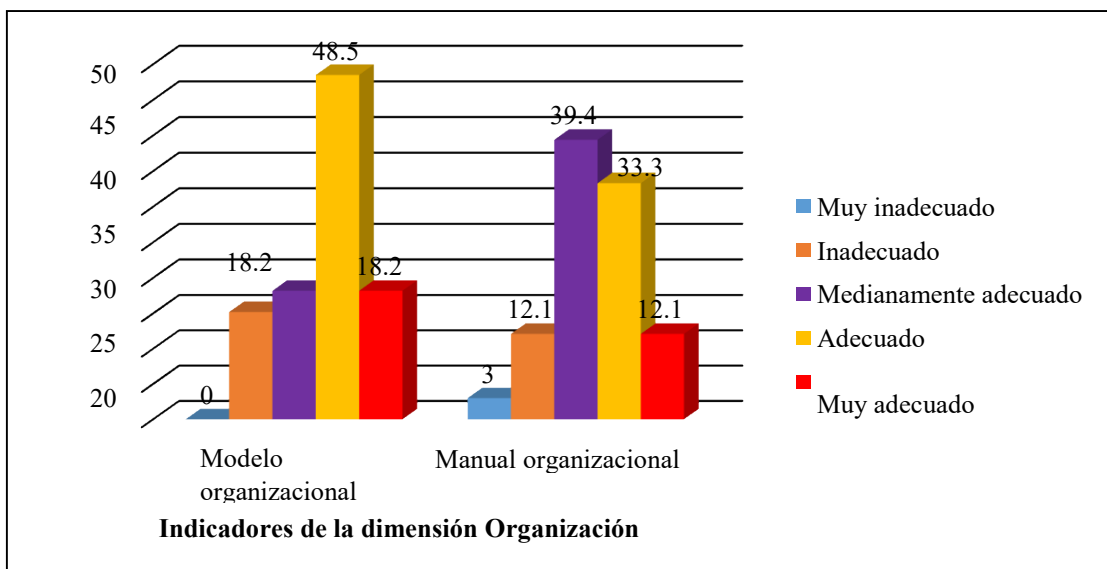


Figura 7: Indicadores de la dimensión organización Del Proceso Administrativo

Elaboración:

Análisis e interpretación

- ✓ En la tabla 11 Del indicador de modo organizacional, se puede observar que el 48.5% Del total de los trabajadores de la Municipalidad Distrital Mochumi. manifiestan que es adecuado, mientras que por otro lado se da una discrepancia Del 18.2% que consideran medianamente adecuado y muy adecuado, mientras que un 15.2% considera que es inadecuado. De lo cual se puede analizar que el modo funcional es adecuado y ayuda al mejor desarrollo de las actividades, y algunos trabajadores respetan las líneas de autoridad y comprenden de forma adecuada que ayuda a visualizar la institucionalización de la Municipalidad Distrital Mochumi.
- ✓ Con respecto al indicador de manual organizacional se observa que el 39.4% los trabajadores de la Municipalidad Distrital Mochumi. que es medianamente adecuado, mientras que un 33.3% manifiesta que es adecuado, existe una discrepancia de un 12.1% que consideran que es inadecuado y muy adecuado, y por último un 3% afirman que es muy inadecuado.
- ✓ Debido a que un gran porcentaje de trabajadores conoce y desarrolla sus funciones de acuerdo a lo descrito en el (ROF) Reglamento de organización y funciones y el (MOF) Manual de organización de funciones, estos documentos normativos describen y explican cómo se debe trabajar para lograr eficacia y eficiencia.

Tabla 12: Comparación promedio de los indicadores de la Organización

	Media	Calificación
Modo organizacional	3.58	Adecuado
Manual organizacional	3.39	Medianamente adecuado
Organización	3.49	Adecuado

Elaboración propia:

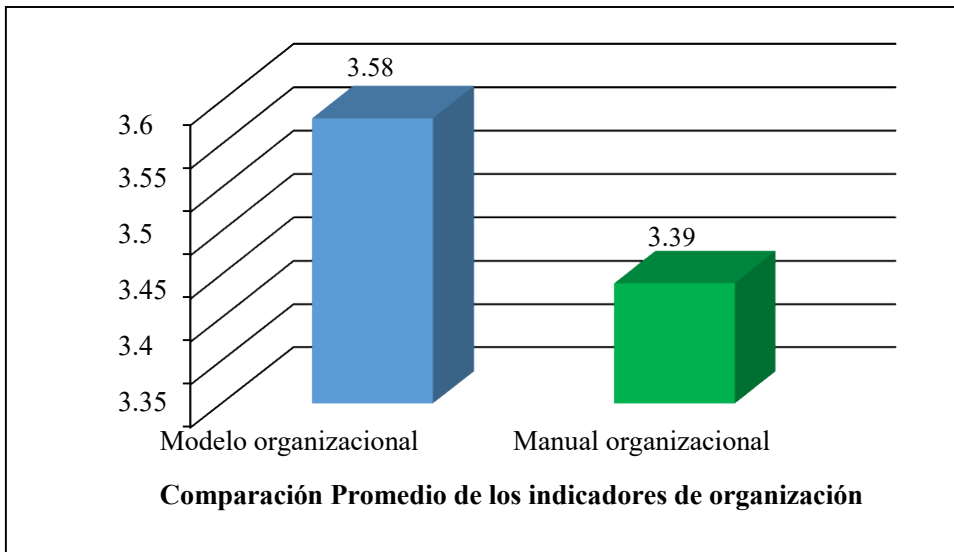


Figura 8: comparación promedio de los indicadores de organización
Elaboración propia:

Análisis e interpretación

En la tabla 12 de la comparación promedio de los indicadores de la organización, enfocándonos en el indicador Del modo lo organizacional es considerado como adecuado y se encuentra en un promedio de 3.58 y el manual organizacional medianamente adecuado con un promedio de 3.39, ubicando a la organización en un nivel adecuado, debido a que un porcentaje de trabajadores conoce y aplican los documentos de gestión para el desarrollo eficaz de las actividades.

3.2.2. Dirección

Para describir cómo es la Dirección Del Proceso Administrativo en la Gerencia de Administración de la Municipalidad Distrital Mochumi. - Lambayeque 2019, se consideró los siguientes indicadores: Personalidad y actitud, toma de decisiones, Equipo, Liderazgo, Motivación, Clima y cultura organizacional.

Tabla 13: Dirección

	F	%
Muy inadecuado	0	0
Inadecuado	13	39.4
Medianamente adecuado	20	60.6
Adecuado	0	.0
Muy adecuado	0	.0
Total	33	100.0

Elaboración propia:

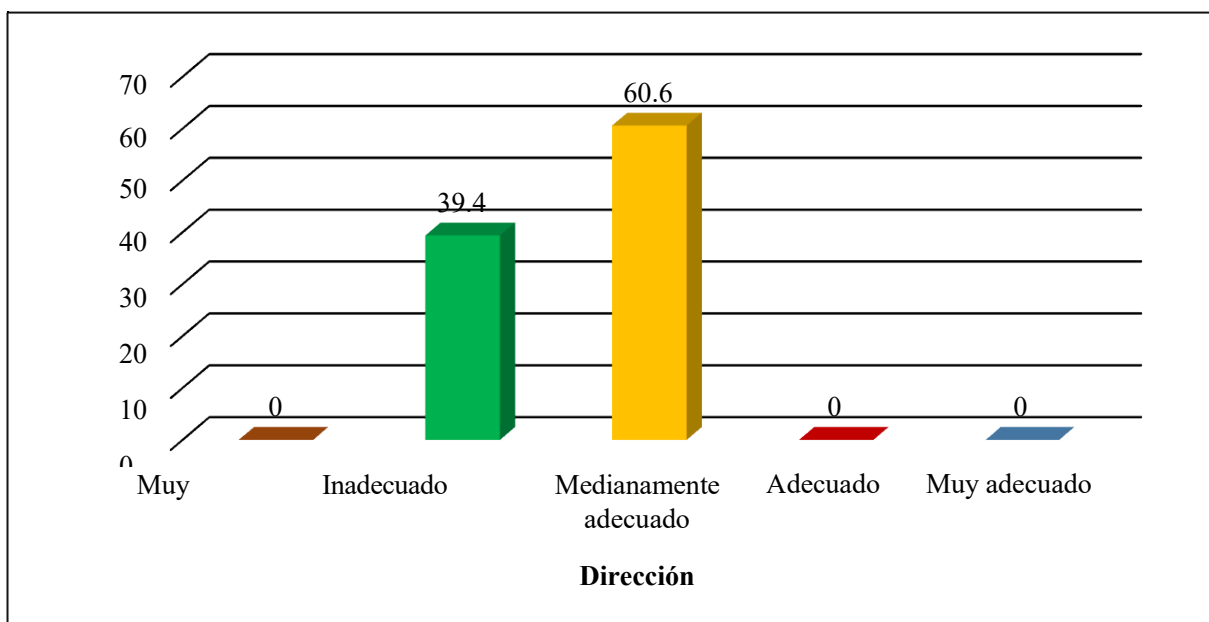


Figura 9: Dirección Del Proceso Administrativo Fuente: elaboración propia

Análisis e interpretación

En la tabla 13 de la dimensión de dirección, se puede observar que el 60.6% Del total de los trabajadores de la Municipalidad Distrital Mochumi. manifiestan que medianamente adecuado, un 39.4% manifiesta que es inadecuado. Debido que se ha planeado y organizado ade más que no se establecen las direcciones de mando y gerentes con personalidad de lide razgo de Administración de la Municipalidad.

Tabla 14: Indicadores de la dimensión Dirección

	Personalidad y Actitud		Toma de decisiones		Equipo		Liderazgo		Motivación		Clima y cultura organizacional	
	F	%	f	%	F	%	f	%	f	%	F	%
Muy inadecuado	0	0	0	0	0	0	3	9.1	0	0	0	0
Inadecuado	1	3.0	2	6.1	10	30.3	12	36.4	1	3.0	5	15.2
Medianamente adecuado	6	18.2	7	21.2	7	21.2	7	21.2	13	39.4	15	45.5
Adecuado	22	66.7	21	63.6	16	48.5	10	30.3	13	39.4	10	30.3
Muy adecuado	4	12.1	3	9.1	0	0	1	3.0	6	18.2	3	9.1
Total	33	100.0	33	100.0	33	100.0	33	100.0	33	100.0	33	100.0

Elaboración propia:

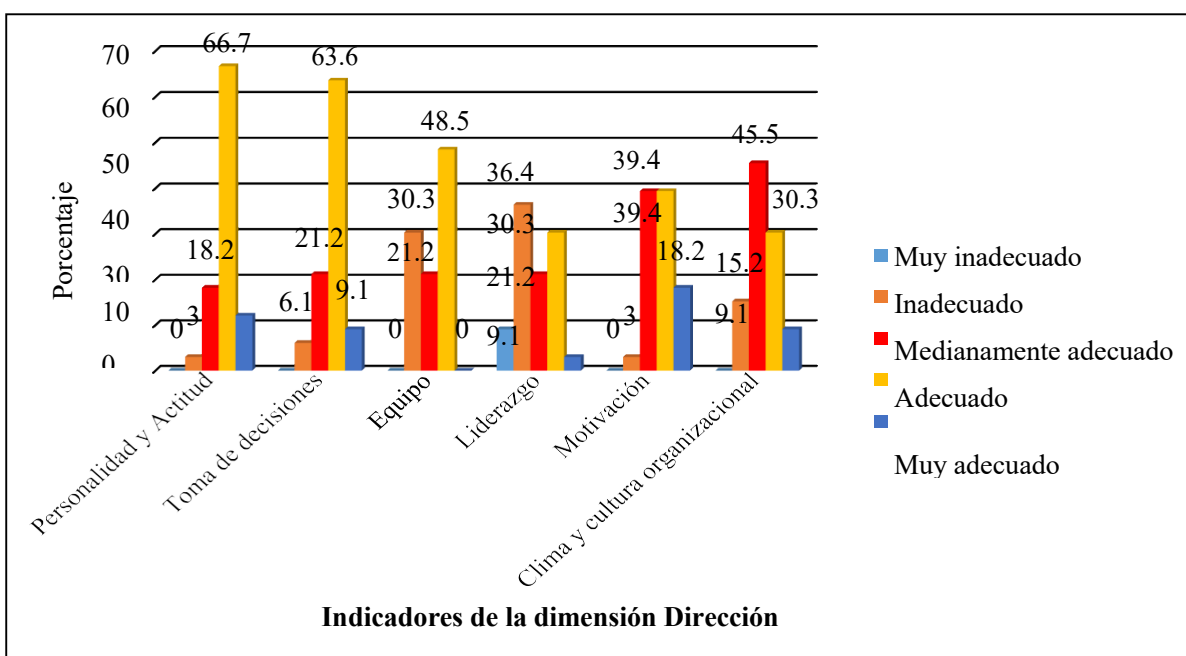


Figura 10: indicadores de la dimensión Dirección

Elaboración propia:

Análisis e interpretación

- ✓ En la tabla 14 Del indicador personalidad y actitud, se puede observar que el 66.7% Del total de los trabajadores de la Gerencia de Administración de la Municipalidad Distrital Mochumi. manifiestan que son adecuadas, mientras que un 18.2% consideran que son

medianamente adecuado, y un 12.1% afirman que es muy adecuado. De ello se puede analizar que un grupo de trabajadores afirman que en los gerentes prevalece su iniciativa y criterio en el desarrollo de las actividades, y frente a un nuevo reto su actitud siempre es proactiva, porque saben que influir de modo activo y de manera ética se lograra los objetivos.

- ✓ Enfocándonos en el indicador de la toma de decisiones se observa que un 63.6% de los trabajadores considera que es adecuado, mientras que un 21.2% afirman que es medianamente adecuado, luego un 9.1% consideran que es muy adecuado, y un 6.1% considera que es inadecuado. De lo cual se puede analizar que un gran porcentaje de los trabajadores afirman que las decisiones que aplican los gerentes y los trabajadores dentro de varias posibilidades son certeras y siempre ayudan a resolver los problemas
- ✓ Posteriormente enfocándonos en el indicador de equipo se observa que un 48.5% de los trabajadores de la Gerencia de Administración de la Municipalidad Distrital Mochumi. consideran que es adecuado. Mientras que un 30.3% consideran que es inadecuado, y un 21.2% manifiesta que es medianamente adecuado. De lo cual podemos manifestar que un gran grupo de trabajadores afirman que mayormente se realizan las especializaciones de trabajo en equipo, y se trabaja de forma conjunta para realizar las diferentes tareas relacionadas con las metas de la Municipalidad Distrital Mochumi.
- ✓ Seguidamente en el indicador de liderazgo se observa que un 36.4% de los trabajadores de la Municipalidad Distrital Mochumi. consideran que es inadecuado, y un 30.3% afirman que es adecuado, mientras que un 21.2% consideran que es medianamente adecuado, y un 9.1% considera que es muy inadecuado, y finalmente un 3% afirman que es muy adecuado. De lo cual podemos analizar que un grupo de

trabajadores afirman que los gerentes no demuestran su capacidad y habilidad para llegar a ellos, y que no se da la interacción entre los directivos y trabajadores para tomar en cuenta sus opiniones, porque no se da el proceso de influir como líderes sobre los trabajadores.

- ✓ Luego observando los resultados Del indicador de motivación un 39.4% consideran que es medianamente adecuado y adecuado, mientras que un 18.2% afirman que es muy adecuado, y un 3% que es inadecuado. De lo que podemos manifestar que un gran grupo de trabajadores afirman que las horas extras y de más compensaciones no son otorgadas, y manifiestan que las capacitaciones les ayudan pero que no son constantes y que son las que influyen a la persistencia de esfuerzo.
- ✓ Finalmente observando el indicador de clima y cultura organizacional un 45.5% de los trabajadores considera que es medianamente adecuado, mientras que un 30.3% afirman que es adecuado, y un 9.1% considera que es muy adecuado, y un 15.2% manifiestan que es inadecuado. De lo cual podemos manifestar que un gran porcentaje de trabajadores considera que la cultura y la relación entre las áreas y jerarquías de la Municipalidad Distrital Mochumi medianamente permiten que se sientan cómodos en sus puestos de trabajo ya que esta evalúa el nivel de satisfacción ante las condiciones laborales.

Tabla 15: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión Dirección

Media	Calificación
-------	--------------

Personalidad y actitud	2.52	Inadecuado
Toma de de cisiones	3.35	Medianamente adecuado
Equipos	3.06	Medianamente adecuado
Lide razgo	2.88	Medianamente adecuado
Motivación	2.71	Medianamente adecuado
Clima y cultura organizacional	3.33	Medianamente adecuado
Dirección	2.98	Medianamente adecuado

Elaboración Propia:

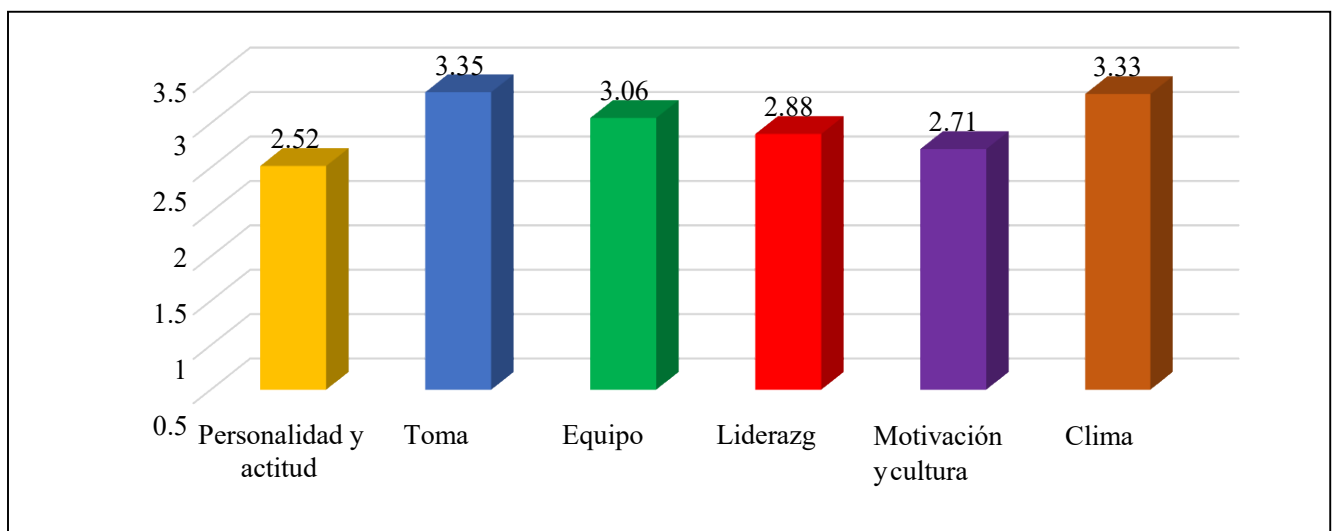


Figura 11: comparación promedio de los indicadores de la dimensión Dirección
Elaboración propia: .

Análisis e interpretación

En la tabla 15 de la comparación promedio de los indicadores de la dimensión de dirección, enfocándonos en el indicador de personalidad y actitud se puede observar que obtuvo un promedio de 2.52 de los trabajadores que manifiestan que la personalidad y actitud es inadecuada, mientras que el indicador tomade decisiones obtuvo un promedio de 3.35 que manifiestan que es medianamente adecuado, en el indicador de equipos se observa que según el promedio se obtuvo un valor de 3.06 Del El indicador de lide razgo se observa fue obtuvo un promedio de 2.88 que manifiestan que es medianamente adecuado, posteriormente en el indicador de motivación se observa que se obtuvo un promedio de 2.71

que manifiestan que es medianamente adecuado, el indicador de clima y cultura organizacional obtuvo un promedio de 3.33, colocando a la dirección en un nivel medianamente adecuado.

3.2.3. Control

Para describir cómo es el Control Del Proceso Administrativo en la Gerencia de Administración de la Municipalidad Distrital Mochumi - Lambayeque 2020 se consideró los siguientes indicadores: Control previo, Control concurrente, Control posterior.

Tabla 16: Control

	F	%
Muy inadecuado	0	0
Inadecuado	6	18.2
Medianamente adecuado	21	63.6
Adecuado	6	18.2
Muy adecuado	0	.0
Total	33	100.0

Elaboración propia:

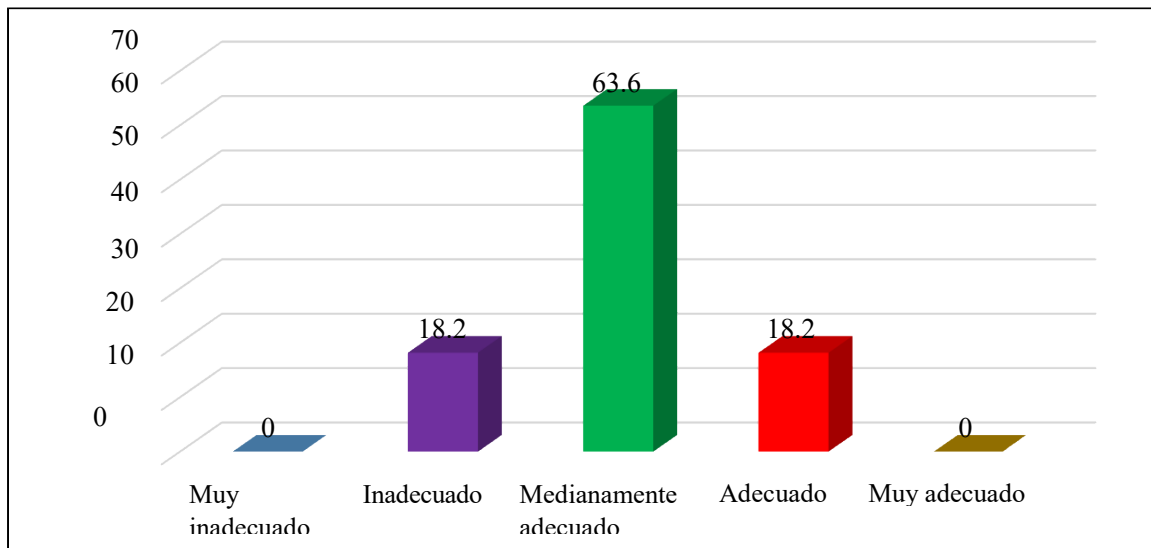


Figura 12: Control Del Proceso Administrativo

Elaboración propia:

CAPITULO IV

ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN.

4.1. Análisis e interpretación

En la tabla 15 de la dimensión de control, se puede observar que el 63.6% Del total de los encuestados manifiestan que es medianamente adecuado, un 18.2% considera que es inadecuado y adecuado, esto significa que un gran porcentaje de los trabajadores percibe adecuado de las actividades de la Gerencia de Administración de la Municipalidad Distrital Mochumi.

Tabla 17: Indicadores de la dimensión Control Del Proceso Administrativo

	Control previo		Control concurrente		Control posterior	
	F	%	F	%	F	%
Muy Inadecuado	0	0	8	24.2	1	3.0
Inadecuado	4	12.1	10	30.3	13	39.4
Medianamente adecuado	7	21.2	10	30.3	10	30.3
Adecuado	18	54.5	3	9.1	9	27.3
Muy adecuado	4	12.1	2	6.1	0	.0
Total	33	100.0	33	100.0	33	100.0

Elaboración propia:

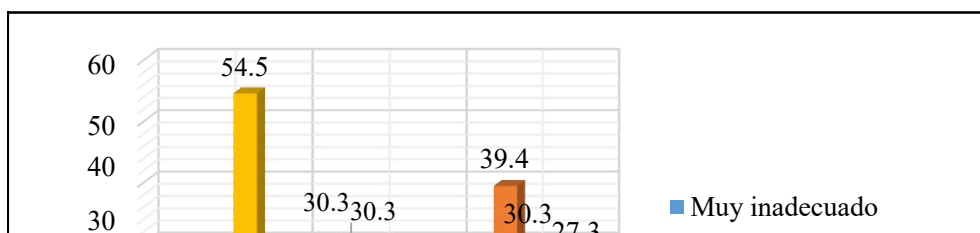


Figura 13: Indicadores de la dimensión Control

Elaboración propia:

Análisis e interpretación

- ✓ En la tabla 17 Del indicador control previo, se puede observar que el 54.5% Del total de los trabajadores en la Gerencia de Administración de la Municipalidad Distrital Mochumi. manifiestan que el control previo es adecuado, mientras que un 21.2% considera que es medianamente adecuado, y un 12.1% consideran que es inadecuado y muy adecuado. De lo cual podemos manifestar que un gran grupo de trabajadores afirman que en el desarrollo de sus actividades siempre se realizan los controles previos, y que como trabajador realiza el control previo ya que tiene como finalidad evadir los problemas.

- ✓ Luego enfocándonos en el indicador control concurrente se observa que un 30.3% proporcional de los trabajadores en la Gerencia de Administración de la Municipalidad Distrital Mochumi. considera que es inadecuado y medianamente adecuado, mientras que un 24.2% considera que es muy inadecuado, un 9.1% manifiestan que es adecuado, y por último un 6.1% afirman que es muy adecuado. De

lo cual podemos afirmar que la mayoría de trabajadores consideran que en el desarrollo de sus actividades no se realizan los controles concurrentes que son los que se realizan durante el tiempo que se ejecuta la actividad.

- ✓ Finalmente enfocándonos en el indicador de control posterior se observa que un 39.4% de los trabajadores considera que es inadecuado, luego un 30.3% considera que es medianamente adecuado, y un 27.3% afirman que es adecuado, y finalmente un 3% considera que es muy inadecuado. Por lo que podemos analizar que un grupo de trabajadores consideran que no se realizan los controles posteriores adecuados, pero que ellos consideran que medianamente realizan los controles posteriores ya que consiste en la retroalimentación de las actividades.

Tabla 18: Comparación promedio de los indicadores de la dimensión Control

	Media	Calificación
Control previo	3.35	Medianamente adecuado
Control concurrente	2.42	Inadecuado
Control posterior	2.83	Medianamente adecuado
Control	2.87	Medianamente adecuado

Elaboración propia:

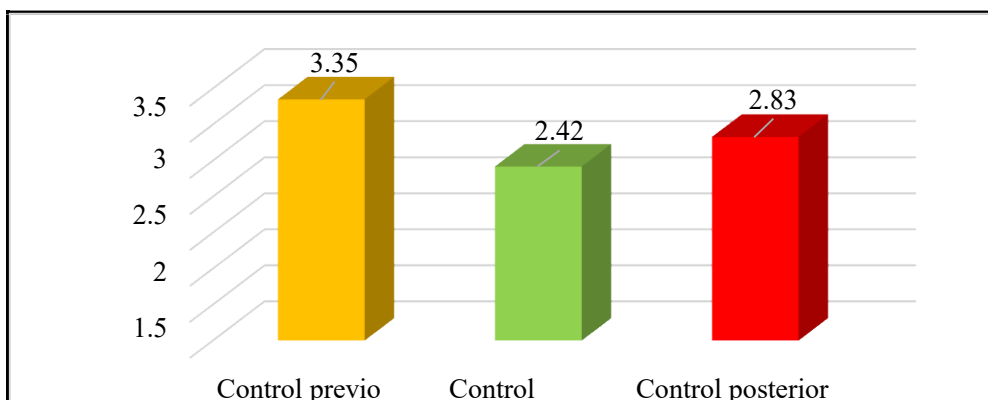


Figura 14: comparación promedio de los indicadores de Control

Elaboración propia:

Análisis e interpretación

En la tabla 18 de la comparación promedio de los indicadores de la dimensión de control, se observa que la mayoría de los trabajadores considera esta dimensión como medianamente adecuada, debido a que el control previo y el control posterior es considerado por los trabajadores como medianamente adecuado con un promedio de 3.35 y 2.83 y finalmente el control concurrente que es considerado como inadecuado con un promedio de 2.42, situando al control en un nivel medianamente adecuado.

4.2. Resultados Del proceso administrativo

Tabla 19: Proceso Administrativo

	F	%
Muy inadecuado	0	0
Inadecuado	1	3.0
Medianamente Adecuado	31	93.9
Adecuado	1	3.0
Muy adecuado	0	.0
Total	33	100.0

Elaboración propia:

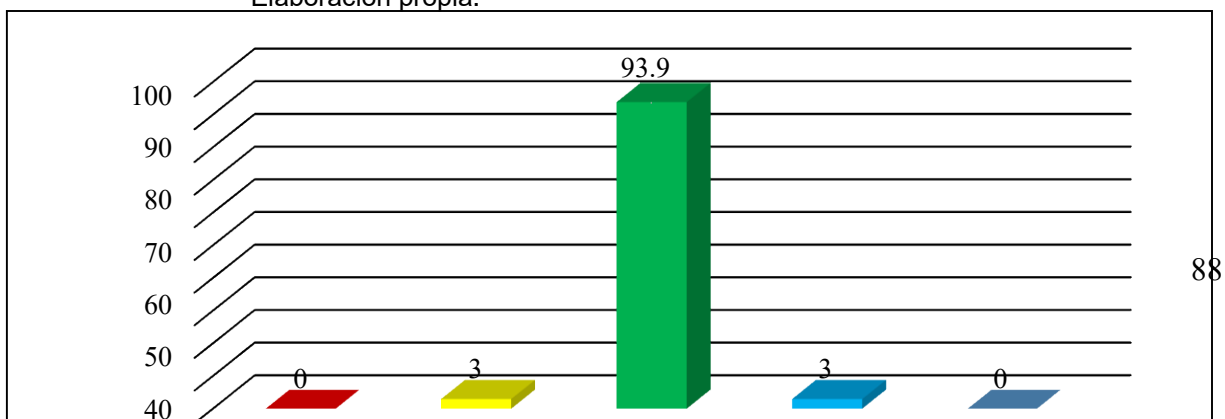


Figura 15: Proceso Administrativo

Elaboración propia:

Análisis e interpretación

En la tabla 19, se puede observar que el 93.9% Del total de los trabajadores consideran que es medianamente adecuado el proceso administrativo en la Gerencia de Administración de la Municipalidad Distrital Mochumi y solamente un 3% considera que es inadecuado y adecuado. debido a que no se integra y sistematiza de manera eficaz la administración ade más que los trabajadores consideran que no se da una correcta planeación, no se da una organización oportuna, y la dirección se da, pero de forma medianamente adecuada y finalmente el control no es el adecuado en las actividades de la gerencia de administración.

Tabla 20: Comparación promedio de las dimensiones Del Proceso Administrativo

	Media	Calificación
Planeación	3.06	Medianamente adecuado
Organización	3.49	Adecuado
Dirección	2.76	Medianamente adecuado
Control	2.91	Medianamente adecuado
Proceso Administrativo	3.06	Medianamente adecuado

Elaboración propia:

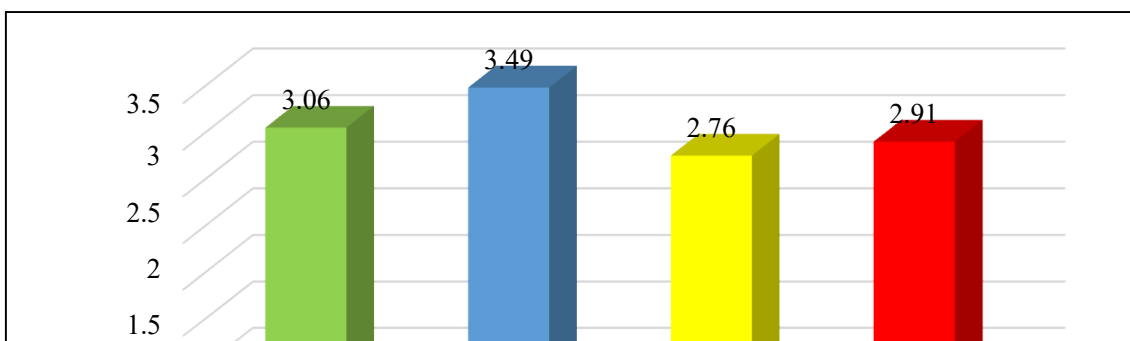


Figura 16: *Comparación promedio de las dimensiones Del Proceso Administrativo*
Elaboración propia:

Análisis e interpretación

En la tabla 20 de la comparación promedio de las dimensiones de la variable Del Proceso Administrativo, se observa que a pesar de que la dimensión organización alcanza un promedio de 3.49 considere rada como adecuada , la dimensión planeación con un promedio de 3.06 considere rada medianamente adecuada, y el control con un promedio de 2.91, y por último la dimensión dirección con un promedio de 2.76, situando a la variable proceso administrativo en un nivel medianamente adecuado con un promedio de 3.06.

CAPÍTULO V

DISCUSIÓN

La presente investigación se realizó en la Gerencia de Administración de la Municipalidad Distrital Mochumi Municipalidad Distrital Lambayeque 2020, teniendo como objetivo general y objetivos específicos, el de describir el proceso administrativo.

Para la obtención de los resultados se realizó una encuesta a 33 trabajadores, se aplicó una encuesta de 27 ítems, previamente elaborados con una matriz de Operacionalización para garantizar la medición de todos los indicadores propuestos para tal fin; además, de obtener un valor de 0.810 al aplicar el Alpha de Cronbach, valor que garantiza la fiabilidad interna Del instrumento para ser aplicado.

La discusión de la presente investigación observa los siguientes puntos:

5.1. De descripción de hallazgos relevantes y significativos

Los resultados que se reflejan en el estudio realizado a los trabajadores de la Gerencia de Administración de la Municipalidad Distrital Mochumi Lambayeque

2020, se observa que en la Planeación se obtiene un promedio de 3.06 que nos indica que es regularmente adecuado ya que los trabajadores consideran que la interpretación de la misión y la visión es inadecuada ya que también desconocen cuál es el objetivo principal a futuro, y desconocen los fines y los objetivos principales de la Gerencia de Administración, y las políticas planteadas para la gerencia no orientan a la toma de decisiones eficientes, de la misma manera, en la Organización con un promedio más alto de 3.49 se considera adecuado, ya que consideran que el modelo organizacional permite observar nuevas características, los manuales organizacionales son aplicados por un gran porcentaje de trabajadores durante el desarrollo de sus actividades, la Dirección con un promedio que es de 2.76 se considera también que es medianamente adecuado debido a que se trabaja con actitud y creatividad, la solución de problemas son adecuados y se trabaja de forma conjunta, pero muchas veces los colaboradores no se integran al mando ni se evalúan el nivel de satisfacción en el ámbito de trabajo y; por último, se tiene el Control con un promedio de 2.91 se considera también que es medianamente adecuado, porque en el control posterior se evitan los problemas, el control concurrente es inadecuado porque no se realizan constantemente y el control posterior son inadecuados ya que no se realizan las retroalimentaciones, todo ello refleja algunas deficiencias que podrían perjudicar el funcionamiento en tanto no se tomen las medidas urgentes y necesarias para tal fin.

5.2. Limitaciones Del estudio

Las principales limitaciones Del presente estudio se presentaron en el acceso para llegar al lugar de la investigación, y el momento de la aplicación Del instrumento, en vista de que la población de estudio tiene sus actividades laborales, se procuró el momento adecuado en el que los sujetos comprendidos en la muestra pudieran disponer de tiempo para poder contestar, con tranquilidad e imparcialidad, las preguntas Del instrumento.

5.3. Implicancias Del estudio

Los resultados que se reflejaron en el estudio realizado a los trabajadores de la Gerencia de administración de la Municipalidad Distrital Mochumi Lambayeque 2020, indicaron que el proceso Administrativo no brinda un Proceso eficiente para el funcionamiento Del proceso administrativo como implicancias de estudio, se tiene una diversidad de nuevos temas de estudios de ntro de la institución pública como: la selección de personal y los gerentes en las instituciones públicas; capacitaciones y motivación al personal permanente y nombrado de ntro de las instituciones públicas; sistema administrativo de ntro de las instituciones pública; como se manejan el nepotismo y sus capacidade s de ntro de las instituciones públicas, etc.

No obstante, de ben brindar más información e interpretación sobre los manuales organizacionales o documentos de gestión al personal para que conozcan la forma de trabajo, en la evaluación y selección de personal se de berían conside rar las capacidade s.

CONCLUSIONES

1. En cuanto a la variable “Proceso Administrativo” en la Gerencia de administración de la Municipalidad Distrital Mochumi Lambayeque 2020, se puede concluir que es medianamente adecuado, teniendo un promedio de 3.06, se puede observar que los fundamentos: Planeación, Dirección, y el Control son medianamente adecuado, a excepción de la organización que es considerada adecuada.
2. En la investigación acerca Del Proceso Administrativo en la Gerencia de Administración de la Municipalidad Distrital Mochumi con respecto a la dimensión “planeación”, se concluye que esta es medianamente adecuado, con un promedio de 3.06, ya que la interpretación y conocimiento de la misión es medianamente adecuado, al realizar las actividades proyectadas en la visión es regularmente adecuado, los objetivos y las políticas no son consideradas en la toma de decisiones por ello son consideradas medianamente adecuadas y el manejo de los presupuestos son medianamente adecuado. Esto muestra que, al realizar la planeación, la interpretación de la misión y la visión no se consideran, y no permiten que se garantice la coherencia de las metas planteadas, no se aplican completamente los objetivos y las políticas que permitan el futuro cumplimiento de los objetivos institucionales.
3. En la dimensión de “Organización” en la Gerencia de Administración de la Municipalidad Distrital Mochumi, se concluye que esta es adecuada con un promedio de 3.49, debido a que el modelo organizacional es adecuado y los manuales organizacionales son aplicados por un gran porcentaje de trabajadores durante el desarrollo de sus actividades.

4. En cuanto a la dimensión "Dirección", en la Gerencia de Administración de la Municipalidad Distrital Mochumi, se concluye que esta es medianamente adecuada con un promedio de 2.76, ya que se trabaja con actitud y creatividad y la solución de problemas son adecuadas ya que se trabajan de forma conjunta porque un gran porcentaje de los trabajadores se integran a las decisiones Del alto mando y se dan las discrepancias, el nivel de satisfacción para la motivación no se da oportunamente y la cultura y clima en la organización es inadecuada para los trabajadores.

5. La dimensión "Control" en la Gerencia de Administración de la Municipalidad Distrital Mochumi se concluye que esta es medianamente adecuada, con un promedio 2.91 En esta se puede apreciar que en el control previo se evitan los problemas antes de ejecutar las actividades, asimismo no se realiza un control concurrente, con ello no se logra gestionar todas las actividades de manera integral y eficaz, es decir no se evalúan los procesos para un adecuado resultado, y por ultimo medianamente se realizan los controles posteriores y las retroalimentaciones, haciendo propenso resultados negativos en las actividades de Municipalidad Distrital Mochumi.

RECOMENDACIONES

1. En relación a los trabajadores de la Gerencia de Administración de la Municipalidad Distrital Mochumi se recomienda capacitar y sensibilizar en temas de Proceso Administrativo, en el cual se mencionan los cuatro fundamentos: Planeación, Organización, Dirección y Control. Se recomienda que la Alta Dirección, que lidere la aplicación concreta y oportuna Del Proceso Administrativo en que hacer intelectual mediante los documentos normativos procurando su estricto cumplimiento.
2. Con respecto a la planeación, se recomienda a la alta dirección dar a conocer claramente la interpretación de la misión y visión hacia los trabajadores, buscando que los objetivos institucionales estén relacionados a las proyecciones establecidas en la visión de la institución, con políticas enfocadas a la toma de decisiones oportuna. Y se dirija y verifique que los documentos normativos referidos a la planeación de la entidad y sean elaborados con anticipación.
3. Se de be sensibilizar la importancia de considerar la programación multianual de proyectos y presupuesto de tal manera que las acciones Del área estén alineadas a los objetivos estratégicos de la entidad, Se de be identificar qué procesos son los que generan retrasos o inconvenientes, a fin de que estos estén enfocados a la gestión por resultados, orientados a cumplir los objetivos de la entidad, con información confiable, haciendo seguimientos a lo que se realiza, de tal manera que se garantiza un gasto coherente con lo presupuestado y planeado, los presupuestos de ben contar con la participación de cada unidad orgánica, para lo cual estos plantearan su opinión, problemática y posibles alternativas.
4. En cuanto a la Organización, se sugiere a la Gerencia de Administración de la Municipalidad Distrital Mochumi que las direcciones ejecutivas de pendientes de la Gerencia de Administración dinamicen sus acciones en todos los niveles

considerando los manuales de organización donde se establecen los niveles jerárquicos, las atribuciones y las responsabilidades Del personal asi mismo se de ben ejecutar las actividades de manera orde nada, lo cual ayudara a un mejor desarrollo de las actividades en la Municipalidad Distrital Mochumi.

5. Con respecto a la Dirección, el personal de la Gerencia de Administración de la Municipalidad Distrital Mochumi de be coordinar con el alto mando las acciones estratégicas de la Municipalidad, acatar las decisiones que se adopten fomentando el trabajo en equipo y la comunicación fluida, el liderazgo por parte de la alta dirección de be ser notoria frente a sus trabajadores ya que permitirá la confianza de ellos al realizar sus tareas y las motivaciones al personal de be darse por igual y permitirá el mejor desempeño laboral Del personal, la alta dirección de be encargarse de que el clima laboral para el personal de be ser la más adecuada posible para evitar fricciones laborales entre las diferentes áreas de la Gerencia de Administración de la Municipalidad Distrital Mochumi.
6. En cuanto al Control, se recomienda a los funcionarios de la Gerencia de Administración de la Municipalidad Distrital Mochumi, aplicar constantemente los controles en todas las actividades y generar reportes semanales de los controles previos, concurrentes y posteriores, para evitar observaciones de gestión o incumplimiento institucional de tal forma que puedan estar informados y sincronizados y se obtengan recomendaciones importantes y resultados positivos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- Barillas et al, N. (2008). *Intrumento para la Autoevaluacion de la Gestion Municipal* (Primera ed.). San Salvador: Artes Graficas Publicitarias AG.
- Bernal, C. A., & Sierra, H. D. (2008). *Proceso Administrativo Para las Organizaciones Del Siglo XXI* (Primera ed.). Mexico: Pearson.
- Bravo, J. (2009). *Gestion de Procesos (Con Responsabilidad Social) De sde la Mejora hasta el Rediseño*. Santiago, Chile: Evolucion S.A.
- Carbajal, G. V., Valis, W., Lemoine, F. A., & Alcívar, V. (2017). *Gestion Por Procesos Un principio de Gestion de la Calidad*. Manta, Manabi , Ecuador: Mar Abierto.
- Castro, A. (29 de Mayo de 2018). *OjoPublico* . Obtenido de OjoPublico: <https://ojo-publico.com/721/los-hoteles-fantasma-de-l-distrito-peruano-mas-rico-en-apurimac>
- Chiavenato, E. (2006). *Introduccion a la Teoria General de la Administracion*. Mexico : McGraw-Hill Interamericaca .
- González, L., & Oscar, N. (1999). *A B C Del Gobierno Municipal*. Mexico: Instituto de De sarrollo Municipal.
- Harrington, J. H. (1992). *Mejoramiento de los Procesos de la Empresa*. Bogota: McGraw-Hill.
- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodologia de la Investigación* (Sexta ed.). Mexico: McGRAW-HILL Interamericana.
- INDE TEC. (2005). *Glosario de Terminos para el Proceso de Planeacion, Programacion, Presupuestacion y Evaluacion en la Administracion Publica* (Segunda ed.). Mexico: INDE TEC. Obtenido de <http://www.inde-tec.gob.mx>
- Louffat, E. (2012). *Administracion: Fundamentos Del Proceso Administrativo* (Tercera ed.). Buenos Aires , Argentina : Cengage Learning Argentina.
- Municipio al Día, .. (4 de Noviembre de 2019). *Municipio al Dia Informacion Confiable para la Gestion*. Obtenido de Que hacer Municipal: <https://municipioaldia.com/organizacion-municipal/administracion-municipal/sistemas-administrativos/>
- Robbins, S. P., & Coulter, M. (2014). *Administracion* (De cimosegunda ed.). Mexico: Pearson.
- Rojas Morán, L. M. (2006). *Manual para la Gestión Municipal Del De sarrollo Economico Local* (Primera ed.). Lima: Amarilys.
- Tamayo y Tamayo, M. (2003). *El Proceso de la Investigación Científica* (Cuarta ed.). Mexico: Limusa S.A.

ANEXOS

ANEXO N° 01 MATRIZ DE CONSISTENCIA
EI PROCESO ADMINISTRATIVO Y SU INFLUENCIA EN LA GESTIÓN DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MOCHUMI PROVINCIA DE
LAMBAYEQUE- 2020”

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	DISEÑO DEL MÉTODO			
			VARIABLES	DIMENSIONES	ESCALA	MÉTODO
<p>Principal: ¿De qué manera influye el proceso Administrativo en la Gestión de la Municipalidad Distrital de Mochumi provincia DE LAMBAYEQUE- 2020?</p>	<p>General: De terminar de qué manera influye el proceso Administrativo en la Gestión de la Municipalidad Distrital de Challhuahuacho provincia de Cotabambas región Apurímac 2020.</p>	<p>General: El proceso Administrativo influye directamente en la Gestión de la Municipalidad Distrital de Mochumi provincia DE LAMBAYEQUE- 2020.</p>	<p>Variable 1(X): Proceso administrativo.</p>	<p>Planeación Organización Dirección Control</p>	<p>1. Nunca 2. Casi Nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre</p>	<p>Tipo de Investigación. Básico – De scriptivo.</p> <p>Enfoque Cuantitativo</p> <p>Nivel De scriptivo</p>
<p>Específicos: PE1 ¿De qué manera influye la Planeación en la Gestión de la Municipalidad Distrital de Mochumi provincia DE LAMBAYEQUE- 2020? PE2 ¿De qué manera influye la Organización en la Gestión de la Municipalidad Distrital de Mochumi provincia DE LAMBAYEQUE- 2020? PE3 ¿De qué manera influye la Dirección en la Gestión de la Municipalidad Distrital de Mochumi provincia DE LAMBAYEQUE- 2020? PE4 ¿De qué manera influye el Control en la Gestión de la Municipalidad Distrital de Mochumi provincia DE LAMBAYEQUE- 2020?</p>	<p>Específicos: OE1. De terminar de qué manera influye la Planeación en la Gestión de la Municipalidad de Mochumi provincia DE LAMBAYEQUE- 2020. OE2. De terminar de qué manera influye la Organización en la Gestión de la Municipalidad Distrital de Mochumi provincia DE LAMBAYEQUE- 2020. OE3. De terminar de qué manera influye la Dirección en la Gestión de la Municipalidad Distrital de Mochumi provincia DE LAMBAYEQUE- 2020. OE4. De terminar de qué manera influye el Control en la Gestión de la Municipalidad Distrital de Mochumi provincia DE LAMBAYEQUE- 2020.</p>	<p>Específicos: HP1. La planeación Influye directamente en la Gestión de la Municipalidad Distrital de Mochumi provincia DE LAMBAYEQUE- 2020. HP2. La organización influye directamente en la Gestión de la Municipalidad Distrital Mochumi provincia DE LAMBAYEQUE- 2020. HP3. La dirección influye directamente con la Gestión de dirección y control de la Municipalidad Distrital Mochumi provincia DE LAMBAYEQUE- 2020. HP4. El control influye directamente con la Gestión de dirección y control de la Municipalidad Distrital Mochumi provincia DE LAMBAYEQUE- 2020.</p>	<p>Variable 2 (Y): Gestión municipal.</p>	<p>De sarrollo Organizacional Finanzas Municipales Servicios y Proyectos Gobernabilidad De mocrática</p>	<p>1. Nunca 2. Casi Nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre</p>	<p>Diseño No Experimental correlacional</p> <p>$n = p * q Z^2$</p> <p>$N \epsilon^2 (N - 1) + p * q Z^2$</p> <p>Población y Muestra</p> <p>Población: Población: 505 trabajadores de la municipalidad de I, distrito de Mochumi</p> <p>Muestra: Muestra: n = 33 Población = muestra</p>

**ANEXO N° 02 MATRIZ DEL INSTRUMENTO
PARA LA RECOLECCION DE DATOS VARIABLE DE ESTUDIO 1: PROCESO ADMINISTRATIVO**

DIMENSIÓN	INDICADORES	PESO (%)	N.º DE ITEMS	ITEMES / REACTIVOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
Planeación	<ul style="list-style-type: none"> • Misión • Visión • Objetivos • Políticas • Presupuesto 	29.63 %	08	28. Esta usted informado sobre la declaración de la misión en la municipalidad. 29. Los trabajadores de la municipalidad conocen la misión establecida para la planeación y la realización de actividades. 30. Cree usted que se cumple coordinadamente con los procedimientos para alcanzar las metas proyectadas en la visión de la Municipalidad. 31. Cree usted que la innovación y la implementación de nuevos procesos de ntro de Municipalidad permitirá fortalecer la relación con los Proyectos de Inversión Pública. 32. La municipalidad cuenta con objetivos permanentes para asegurar una planeación organizada a favor de la entidad. 33. Sabe usted si la Ejecución de proyectos de inversión pública se cumple de acuerdo a lo planificado. 34. Los presupuestos en la Municipalidad son manejados de acuerdo a la planificación y de forma eficaz. 35. El presupuesto de la municipalidad distrital de Mochumi es suficiente para la planeación de actividades.	1. Nunca 2. Casi Nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
Organización	<ul style="list-style-type: none"> • Mode lo organizacional • Manuales organizacionales 	11.1 %	03	36. El mode lo lineal diseñado para la Municipalidad ayuda a la mejor coordinación y mejor de sarrollo de las actividades. 37. Ud. como servidor, respeta las líneas de autoridad o cade nas de mando para una mejor organización. 38. Como servidor, Ud. De sarrolla sus funciones de acuerdo a lo de scrito en el ROF y/o MOF	1. Nunca 2. Casi Nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
Dirección	<ul style="list-style-type: none"> • Personalidad y actitud • Toma de decisiones • Equipos • Lide razgo • Motivación • Clima y cultura organizacional 	40.74 %	11	39. En de sarrollo de sus actividades, prevalece su criterio e iniciativa o la Del jefe o gerente que la orde na. 40. Frente a un reto nuevo en el de sarrollo de sus actividades su actitud es proactiva 41. Cree usted que las decisiones que toma ayudan a resolver los problemas que se puede n dar. 42. En el proceso de toma de de cisiones, los jefes de área y gerente aplican las decisiones más certeras de acuerdo a su conocimiento 43. En la administración se realizan las especializaciones de trabajo en equipo para garantizar una mayor eficacia. 44. Para la ejecución de las actividades en la administración se trabajan de forma conjunta. 45. Los gerentes y/o jefes de muestran su capacidad y habilidad para llegar a los trabajadores a que se cumplan con los objetivos y metas de la Municipalidad. 46. En la administración se da la interacción entre los directivos y colaboradores para tomar en cuenta sus opiniones. 47. Las horas extras y de más compensaciones hacia los trabajadores se dan de forma oportuna. 48. A usted como servidor, las capacitaciones le ayudan a realizar su trabajo de forma eficiente. 49. La relación y coordinación entre todas las áreas y jerarquías de ntro de la municipalidad permiten que usted se sienta cómodo como trabajador.	1. Nunca 2. Casi Nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
Control	<ul style="list-style-type: none"> • Control previo • Control concurrente • Control posterior 	18.52 %	5	50. En el proceso de de sarrollo de sus actividades se realizan tareas de control previo antes de continuar las actividades y que aseguren un resultado eficaz. 51. Usted como servidor, realiza el control previo antes de realizar sus actividades. 52. En el proceso de de sarrollo de sus actividades se realizan los controles concurrentes conforme se realizan sus labores.	1. Nunca 2. Casi Nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre

				53. Sabe usted si se realizan los controles posteriores adecuados para la verificación de todas las actividades realizadas en la administración.
				54. Usted pone en marcha el control posterior de spués de cada actividad para asegurar que todo esté bien.
	TOTAL	100 %	27	

**ANEXO N° 03 MATRIZ DEL INSTRUMENTO
PARA LA RECOLECCION DE DATOS VARIABLE DE ESTUDIO 2: GESTIÓN MUNICIPAL**

DIMENSIÓN	INDICADORES	PESO (%)	N° DE ITEMS	ITEMES / REACTIVOS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
De sarrollo Organizacional	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de la municipalidad de operar de acuerdo a objetivos y metas • Capacidad de contar con personal formado adecuadamente • Capacidad de implementar sistemas mecanizado • Capacidad de implementar la equidad de género en la contratación de personal 			<p>La municipalidad cuenta con un plan operativo anual (POA) que se usa para monitorear y evaluar las actividades. Los proyectos de la municipalidad cumplen su avance físico y financiero de acuerdo a lo planificado. Existe una unidad técnica para implementar el plan de orde namiento territorial.</p> <p>Promedio de años de estudio Del personal de la municipalidad.</p> <p>Promedio de años de experiencia Del personal de la municipalidad.</p> <p>Porcentaje Del personal que ha sido capacitado en el período anterior</p> <p>Número de sistemas mecanizados implementados en las municipalidade s.</p> <p>Número de cuentas de correo electrónico institucionales en puestos de de cisión de la municipalidad.</p> <p>Porcentaje de hombres y mujeres en el personal municipal.</p> <p>Porcentaje en la cantidad de hombres y mujeres en puestos de jefatura.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nunca 2. Casi Nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
Finanzas Municipales	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de potenciar y optimizar la recaudación municipal • Capacidad de manejo presupuestario • Capacidad de manejo responsable de la de uda • Capacidad administrativa financiera • Capacidad de orientar la Inversión a sectores de población vulnerables 			<p>Porcentaje de ingresos propios relacionados con los ingresos totales.</p> <p>Porcentaje de la mora tributaria que ha sido recuperada con respecto a la mora total.</p> <p>Liquidación efectiva Del presupuesto total proyectado.</p> <p>Eficiencia en la ejecución de la inversión.</p> <p>Relación de la de uda bancaria amortizada con respecto al ingreso total de la municipalidad.</p> <p>Se cuenta con información financiera oportuna y confiable.</p> <p>Porcentaje Del presupuesto ejecutado invertido en proyectos dirigidos a sectores con vulnerabilidad social.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nunca 2. Casi Nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
Servicios y Proyectos	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de diversificar y ampliar la inversión municipal • Capacidad de interactuar con clientes y beneficiarios municipales • Capacidad de asegurar el saneamiento Del municipio • Capacidad de contratar, monitorear y evaluar la ejecución de los proyectos 			<p>Número de servicios que se prestan en el área urbana.</p> <p>Número de servicios que se prestan en el área rural.</p> <p>Sectores apoyados con proyectos de inversión.</p> <p>Porcentaje de población beneficiada con proyectos de sarrollados por la municipalidad.</p> <p>Existe y funciona un mecanismo institucional de registro, seguimiento y resolución de quejas y de mandas de la población.</p> <p>Porcentaje de proyectos realizados en conjunto con actores locales.</p> <p>Porcentaje de inmuebles en la zona urbana y rural a los que se brinda el servicio de recolección de basura</p> <p>Tipo de sitio para la Disposición Final de los De sechos Sólidos.</p> <p>Existe Unidad Ambiental Municipal Institucionalizada y gestionando adecuadamente el saneamiento Del municipio.</p> <p>Se aplica la normativa legal para la contratación de los proyectos.</p> <p>Existe unidad o responsable que le dé seguimiento a la ejecución efectiva de los proyectos.</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nunca 2. Casi Nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre
Gobernabilidad De mocrática	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de promover la organización de la sociedad civil • Capacidad de implementar la transparencia municipal • Capacidad de promover la participación y concertación local 			<p>porcentaje de la ciudadanía que forma parte de alguna organización social con personería jurídica o en trámite.</p> <p>Porcentaje de la ciudadanía que forma parte de alguna organización social sin personería jurídica.</p> <p>Se comunica o permite acceso a la ciudadanía sobre información relevante de la gestión municipal.</p> <p>Mecanismos que se aplican para promover la participación ciudadana.</p> <p>Medios de difusión implementados para dar a conocer la normativa legal relacionada con el período en evaluación.</p> <p>Existen y se aplican políticas municipales institucionalizadas dirigidas a: la mujer, niñez y adolescencia, tercera edad y personas con capacidade s especiales</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nunca 2. Rara vez 3. Casi siempre 4. Siempre

	<ul style="list-style-type: none"> • Capacidad de informar las normativas legales a la población • Capacidad de potenciar la participación de grupos en de sventaja social 				
	TOTAL	100 %			

ANEXO N° 03

CUESTIONARIO DE APLICACIÓN PARA LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MOCHUMI PROVINCIA DE LAMBAYEQUE - 2020"

Formación Profesional:		Edad (en años)	
Gerencia que trabaja:		Sexo:	() Hombre () Mujer
Área		Estado Civil:	() Soltero () Casado () Conviviente

INSTRUCCIONES

Estimado (a) servidor Municipal

A continuación, encontrarás un conjunto de afirmaciones sobre la **“EI PROCESO ADMINISTRATIVO Y SU INFLUENCIA EN LA GESTIÓN DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE MOCHUMI PROVINCIA DE LAMBAYEQUE - 2020”**, a las que deberás responder con la mayor sinceridad y veracidad posible.

No existen respuestas correctas o incorrectas. Utiliza el tiempo necesario. El instrumento tiene carácter anónimo e individual. No debes responder ítems sin responder. Coloca una (X) en el recuadro correspondiente de acuerdo a los siguientes enunciados:

1	2	3	4	5
Muy Insatisfecho	Insatisfecho	Medianamente Satisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho

I.- PROCESO ADMINISTRATIVO

1.- PLANEACIÓN		VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	Esta usted informado sobre la declaración de la misión en la municipalidad.					
2	Los trabajadores de la municipalidad conocen la misión establecida para la planeación y la realización de actividades					
3	Cree usted que se cumple coordinadamente con los procedimientos para alcanzar las metas proyectadas en la visión de la Municipalidad.					
4	Cree usted que la innovación y la implementación de nuevos procesos dentro de Municipalidad permitirá fortalecer la relación con los Proyectos de Inversión Pública.					
5	La municipalidad cuenta con objetivos permanentes para asegurar una planeación organizada a favor de la entidad.					
6	Sabe usted si la Ejecución de proyectos de inversión pública se cumple de acuerdo a lo planificado.					
7	Los presupuestos en la Municipalidad son manejados de acuerdo a la planificación y de forma eficaz.					
8	El presupuesto de la municipalidad distrital de Mochumi es suficiente para la planeación de actividades.					

2.- ORGANIZACIÓN		VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5

I.- PROCESO ADMINISTRATIVO						
1.- PLANEACIÓN		VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
1	Esta usted informado sobre la declaración de la misión en la municipalidad.					
2	Los trabajadores de la municipalidad conocen la misión establecida para la planeación y la realización de actividades					
3	Cree usted que se cumple coordinadamente con los procedimientos para alcanzar las metas proyectadas en la visión de la Municipalidad.					
4	Cree usted que la innovación y la implementación de nuevos procesos de ntro de Municipalidad permitirá fortalecer la relación con los Proyectos de Inversión Pública.					
5	La municipalidad cuenta con objetivos permanentes para asegurar una planeación organizada a favor de la entidad.					
6	Sabe usted si la Ejecución de proyectos de inversión pública se cumple de acuerdo a lo planificado.					
7	Los presupuestos en la Municipalidad son manejados de acuerdo a la planificación y de forma eficaz.					
8	El presupuesto de la municipalidad distrital de Mochumi es suficiente para la planeación de actividades.					
2.- ORGANIZACIÓN		VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
C	El mode lo lineal diseñado para la Municipalidad ayuda a la mejor coordinación y mejor de sarrollo de las actividades.					
10	Ud. como servidor, respeta las líneas de autoridad o cade nas de mando para una mejor organización.					
11	Como servidor, Ud. De sarrolla sus funciones de acuerdo a lo de scrito en el ROF y/o MOF					
3.- DIRECCIÓN		VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
12	En de sarrollo de sus actividades, prevalece su criterio e iniciativa o la Del jefe o gerente que la orde na.					
13	Frente a un reto nuevo en el de sarrollo de sus actividades su actitud es proactiva					
14	Cree usted que las decisiones que toma ayudan a resolver los problemas que se puede n dar.					
15	En el proceso de toma de de cisiones, los jefes de área y gerente aplican las decisiones más certeras de acuerdo a su conocimiento					
16	En la administración se realizan las especializaciones de trabajo en equipo para garantizar una mayor eficacia.					
17	Para la ejecución de las actividades en la administración se trabajan de forma conjunta.					
18	Los gerentes y/o jefes de muestran su capacidad y habilidad para llegar a los trabajadores a que se cumplan con los objetivos y metas de la Municipalidad.					

19	En la administración se da la interacción entre los directivos y colaboradores para tomar en cuenta sus opiniones.					
20	Las horas extras y de más compensaciones hacia los trabajadores se dan de forma oportuna.					
21	A usted como servidor, las capacitaciones le ayudan a realizar su trabajo de forma eficiente.					
22	La relación y coordinación entre todas las áreas y jerarquías de ntro de la municipalidad permiten que usted se sienta cómodo como trabajador					
4.- DIRECCIÓN		VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
23	En el proceso de de sarrollo de sus actividades se realizan tareas de control previo antes de continuar las actividades y que aseguren un resultado eficaz.					
24	Usted como servidor, realiza el control previo antes de realizar sus actividades					
25	En el proceso de de sarrollo de sus actividades se realizan los controles concurrentes conforme se realizan sus labores.					
26	Sabe usted si se realizan los controles posteriores adecuados para la verificación de todas las actividades realizadas en la administración.					
27	Usted pone en marcha el control posterior de spués de cada actividad para asegurar que todo esté bien.					
II.- GESTIÓN MUNICIPAL						
1.- DE SARROLLO ORGANIZACIONAL		VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
28	La municipalidad cuenta con un plan operativo anual (POA) que se usa para monitorear y evaluar las actividades.					
29	Los proyectos de la municipalidad cumplen su avance físico y financiero de acuerdo a lo planificado					
30	Existe una unidad técnica para implementar el plan de orde namiento territorial.					
31	Promedio de años de estudio Del personal de la municipalidad.					
32	Promedio de años de experiencia Del personal de la municipalidad.					
33	Porcentaje Del personal que ha sido capacitado en el período anterior					
34	Número de sistemas mecanizados implementados en las municipalidade s.					
35	Número de cuentas de correo electrónico institucionales en puestos de de cisión de la municipalidad.					
36	Porcentaje de hombres y mujeres en el personal municipal.					
37	Porcentaje en la cantidad de hombres y mujeres en puestos de jefatura.					
3.- FINANZAS MUNICIPALES		VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
38	Porcentaje de ingresos propios relacionados con los ingresos totales.					
39	Porcentaje de la mora tributaria que ha sido recuperada con respecto a la mora total.					
40	Liquidación efectiva Del presupuesto total proyectado.					
41	Eficiencia en la ejecución de la inversión.					

42	Relación de la deuda bancaria amortizada con respecto al ingreso total de la municipalidad.					
43	Se cuenta con información financiera oportuna y confiable.					
44	Porcentaje Del presupuesto ejecutado invertido en proyectos dirigidos a sectores con vulnerabilidad social.					
4.- SERVICIOS Y PROYECTOS		VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
45	Número de servicios que se prestan en el área urbana.					
46	Número de servicios que se prestan en el área rural.					
47	Sectores apoyados con proyectos de inversión.					
48	Porcentaje de población beneficiada con proyectos de desarrollados por la municipalidad.					
49	Existe y funciona un mecanismo institucional de registro, seguimiento y resolución de quejas y de mandas de la población.					
50	Porcentaje de proyectos realizados en conjunto con actores locales.					
51	Porcentaje de inmuebles en la zona urbana y rural a los que se brinda el servicio de recolección de basura					
52	Tipo de sitio para la Disposición Final de los De sechos Sólidos.					
53	Existe Unidad Ambiental Municipal Institucionalizada y gestionando adecuadamente el saneamiento Del municipio.					
54	Se aplica la normativa legal para la contratación de los proyectos.					
55	Existe unidad o responsable que le dé seguimiento a la ejecución efectiva de los proyectos.					
5.- GOBERNABILIDAD DE MOCRÁTICA		VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
56	Porcentaje de la ciudadanía que forma parte de alguna organización social con personería jurídica o en trámite.					
57	Porcentaje de la ciudadanía que forma parte de alguna organización social sin personería jurídica.					
58	Se comunica o permite acceso a la ciudadanía sobre información relevante de la gestión municipal.					
59	Mecanismos que se aplican para promover la participación ciudadana.					
60	Medios de difusión implementados para dar a conocer la normativa legal relacionada con el período en evaluación.					
61	Existen y se aplican políticas municipales institucionalizadas dirigidas a: la mujer, niñez y adolescencia, tercera edad y personas con capacidades especiales					