

**UNIVERSIDAD PRIVADA SAN JUAN BAUTISTA**

**ESCUELA DE POSGRADO**



**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y MEJORA EN LA  
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LINCE LIMA 2022**

**TRABAJO DE INVESTIGACIÓN  
PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN:  
DERECHO ADMINISTRATIVO Y GESTIÓN PÚBLICA**

**PRESENTADO POR EL BACHILLER  
GAVANCHO GODBERSEN LUIS IBRAHIM**

**LIMA – PERÚ**

**2023**

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y MEJORA EN LA  
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LINCE LIMA AÑO 2022**

## **ASESOR**

Juan Julio Rojas Elera

ORCID: 0000-0003-4077-6439

## **BACHILLER (ES)**

Luis Ibrahim Gavancho Godbersen

ORCID: 0009-0000-5875-7485

## **ASESORES Y MIEMBROS DEL JURADO**

### **ASESOR(A):**

Dr. Juan Julio Rojas Elera

### **MIEMBROS DEL JURADO**

Dr. Freddy Miguel Castro Verona

Presidente

Dra. Janeth Elizabeth Churata Quispe

Secretario

Mg. Tulio Cesar Espinoza Coronado

Vocal

**LINEA DE INVESTIGACIÓN**  
**DERECHO ADMINISTRATIVO**

## **DEDICATORIA:**

A mis padres que siempre me han apoyado  
para ser una mejor persona cada día.

## **AGRADECIMIENTO**

Brindo mis agradecimientos a Dios por iluminarme y darme fortaleza en este camino de aprendizaje constante en los contenidos del derecho, permitiéndome interpretarlo para la aplicación de los problemas en la sociedad. A mis padres y mi enamorada quienes confiaron en mi criterio y perseverancia. Al Dr. Juan Julio Rojas, que a través de sus indicaciones, recomendaciones, revisiones y asesoría aportaron para el desarrollo óptimo de la presente tesis, requisito para obtener el grado de maestro.

## ÍNDICE

PORTADA	i
TÍTULO	ii
ASESOR Y TESISISTA	iii
ASESOR Y MIEMBROS DEL JURADO	iv
LINEA DE INVESTIGACION	v
DEDICATORIA	vi
AGRADECIMIENTO	vii
ÍNDICE	viii
INFORME DE ANTIPLAGIO	xii
RESUMEN	xiii
ABSTRACT	xiv
INTRODUCCIÓN	xv

<b>CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>	<b>N° de Pág.</b>
1.1 Descripción de la realidad problemática	1
1.1.1 Formulación del problema	2
1.1.2 Problema general	2
1.1.3 Problemas específicos	2
1.2 Objetivos de la investigación	3
1.2.1 Objetivo general	3
1.2.2 Objetivos específicos	3
1.3 Justificación e importancia de la investigación	3
1.3.1 Justificación	3
1.3.2 Importancia	4



1.4 Limitaciones en la investigación	4
1.5 Delimitación del área de investigación	4
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEORICO</b>	
2.1 Antecedentes de la investigación	5
2.1.1 Antecedentes Internacionales	5
2.1.2 Antecedentes Nacionales	7
2.2 Marco Legal	8
2.2.1 Constitución Política Del Estado, 1993.	8
2.2.2 Ley No. 27972, Nueva Ley Orgánica De Municipalidades	8
2.3 Bases teóricas	9
2.3.1 Gestión	9
2.3.2 Administrativa	13
2.3.3 Gestión Administrativa	16
2.3.4 Mejora	23
2.3.5 Administración	25
2.3.6 Mejora de Administración	30
2.4 Marco conceptual	33
2.4.1 “Reglamento de la Organización y Funciones del Distrito de Lince” aprobado conforme a ordenanza N° 346-2015-MDL	33
2.4.2 Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) - DECRETO DE ALCALDÍA N°015-2015-MDL	33
2.5 Formulación de la hipótesis	34

2.5.1 Hipótesis general	34
2.5.2 Hipótesis específicas	34
2.6 Identificación de variables	35
2.6.1 Variable Independiente	35
2.6.2 Variable Dependiente	35
2.7 Operacionalización de variables	35

### **CAPÍTULO III: METODOLOGÍA**

3.1 Diseño metodológico	36
3.1.1 Tipo de investigación	36
3.1.2 Nivel de investigación	36
3.2 Población y muestra	36
3.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	38
3.3.1 Técnicas	38
3.3.2 Instrumentos	38
3.4 Técnicas para el procesamiento de la información.	38
3.5 Aspectos éticos	39

### **CAPÍTULO IV: RESULTADOS**

4.1 Resultados	40
4.2 Contrastación de Hipótesis	50
4.2.1 Contrastación de Hipótesis General	50
4.2.2 Contrastación Primera Hipótesis Especifica	51
4.2.3 Contrastación Segunda Hipótesis Especifica	51
4.2.4 Contrastación Tercera Hipótesis Especifica	52

## **CAPÍTULO V: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

5.1 Discusión	53
5.2 Conclusiones	54
5.3 Recomendaciones	55

### **FUENTES DE INFORMACIÓN**

Referencias bibliográficas	56
----------------------------	----

### **ANEXOS**

ANEXO N° 1 Matriz de consistencia	59
ANEXO N° 2 Cuestionario	60
ANEXO N° 3 Estructura Orgánica de la Municipalidad de Lince	63



**UNIVERSIDAD PRIVADA SAN JUAN BAUTISTA  
ESCUELA DE POSGRADO**

**INFORME DE VERIFICACIÓN DE SOFTWARE ANTIPLAGIO**

**FECHA: 30/10/23**

**NOMBRE DEL AUTOR (A) (ES): LUIS IBRAHIM GAVANCHO GODBERSEN**

**ASESOR (A): JUAN JULIO ROJAS ELERA**

**TIPO DE PROINVESTIGACIÓN:**

- PROYECTO ( )
- TRABAJO DE INVESTIGACIÓN ( x )
- TESIS ( )
- TRABAJO ACADÉMICO ( )
- ARTICULO CIENTIFICO ( )
- OTROS ( )

INFORMO SER PROPIETARIO (A) DE LA INVESTIGACIÓN VERIFICADA POR EL SOFTWARE ANTIPLAGIO TURNITIN, EL MISMO TIENE EL SIGUIENTE TÍTULO:

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y MEJORA EN LA MUNICIPALIDAD  
DISTRITAL DE LINCE LIMA 2022**

**CULMINADA LA VERIFICACIÓN SE OBTUVO EL SIGUIENTE PORCENTAJE: 11. %**

**Conformidad Autor:**

**Luis Gavancho Godbersen  
DNI: 46455863**

**Conformidad Asesor:**

**Juan Julio Rojas Elera  
DNI: 25578881**

## TRABAJO FINAL 2

### INFORME DE ORIGINALIDAD

**11** %

INDICE DE SIMILITUD

**10** %

FUENTES DE INTERNET

**2** %

PUBLICACIONES

**6** %

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

### FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>repositorio.upsjb.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>3</b> %
<b>2</b>	<b>dspace.unitru.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1</b> %
<b>3</b>	<b>Submitted to Universidad Alas Peruanas</b> Trabajo del estudiante	<b>1</b> %
<b>4</b>	<b>es.slideshare.net</b> Fuente de Internet	<b>1</b> %
<b>5</b>	<b>Submitted to Universidad Privada San Juan Bautista</b> Trabajo del estudiante	<b>1</b> %
<b>6</b>	<b>repositorio.unp.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1</b> %
<b>7</b>	<b>tesis.ipn.mx</b> Fuente de Internet	<b>1</b> %
<b>8</b>	<b>www.munilince.gob.pe</b> Fuente de Internet	<b>1</b> %
<b>9</b>	<b>repositorio.udh.edu.pe</b> Fuente de Internet	

## RESUMEN

Después de investigar exhaustivamente a la municipalidad de Lince, en el presente trabajo se aprecia que el mencionado municipio detenta deficiencias administrativas las cuales son mejorables, el mencionado municipio se mantiene en un status quo al no proponer ninguna mejora alguna ni iniciar proceso alguno a fin de lograr una mejora al servicio brindado y su gestión. Jurisdiccionalmente se puede apreciar que la Municipalidad de Lince presenta deficiencias estructurales como son: una falta de trabajo en equipo, participación real de los servidores públicos que trabajan en dicha entidad, delegación de la toma de decisiones, falta de capacitaciones, etc.

Los gerentes carecen de reglas mínimas, y uno de sus hábitos de trabajo es preferir el poco contacto y apoyo para los trabajadores, esto se puede observar en algunas causas a corregir en términos de proceso como columna vertebral en busca de la aplicación de la gestión administrativa y su mejora administrativa que permitirá unos servicios municipales más eficientes a partir de los objetivos propuestos, como lo es el plantear la mejora de la administración municipal.

**Palabras Clave:** Gestión Administrativa, Ámbito Jurisdiccional, Servicios Municipales, Cultura Organizacional, Modernización Administrativa.

## **ABSTRACT**

After conducting a comprehensive investigation of the municipality of Lince, this study reveals administrative deficiencies within the municipality. It is evident that the municipality has remained stagnant, failing to propose any improvements or initiate processes to enhance the quality of service and management. From a jurisdictional standpoint, the Municipality of Lince exhibits structural flaws, including a lack of teamwork, limited involvement of public servants, delegated decision-making, and inadequate training. The managers lack essential guidelines, and their tendency to minimize contact and support for workers is evident. This issue must be addressed to rectify process-related challenges and pave the way for administrative management and improvement, leading to more efficient municipal services aligned with the proposed objectives of enhancing municipal administration.

Keywords: Administrative Management, Jurisdictional Scope, Municipal Services,

Organizational Culture, Administrative Modernization.

## INTRODUCCIÓN

La presente investigación se desarrolla en el ámbito de la gestión administrativa y mejora en la Municipalidad Distrital de Lince, la cual se traduce en una mejora de la misma en base a sus resultados, volviéndose más democrática y aprovechando las mejoras tecnológicas, con el objetivo de optimizar los servicios brindados a la ciudadanía.

Para la presente tesis se empleó el método explicativo y demostrativo de análisis, desarrollándose una categorización respecto a los resultados deducidos, así como de las sugerencias obtenidas. Se desarrolló la investigación de tipo aplicada y fáctica enmarcándose en una realidad determinada, con hipótesis derivadas conforme al contexto actual.

Esta tesis tiene su justificación en la imperiosa búsqueda de una nueva cultura organizacional, que mejore el liderazgo de la Municipalidad Distrital de Lince a partir de la modernización de la institución municipal en la gestión de sus procesos.

En el marco conceptual se abordaron los antecedentes del presente estudio, marco legal, bases teóricas acerca de la modernización administrativa y la definición de sus variables.

Metodológicamente este trabajo expone el origen de los problemas que afronta la municipalidad, estas causas se clasifican de forma “inductiva – deductiva”, cuyo marco aristotélico es de causa – efecto. El entorno y la muestra de la población analizada está constituida por trabajadores de la misma Municipalidad de Lince y contribuyentes.



Se muestran los resultados obtenidos a través de las encuestas y entrevistas a la muestra seleccionada. Buscando de esta forma comprobar la hipótesis formulada y sus variables,

Asimismo, se presenta la discusión, conclusiones finales y recomendaciones de la investigación después de haber analizado minuciosamente la información obtenida con el fin de brindar directrices para su pronta solución.

## **CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1.1 Descripción de la realidad problemática.**

La gestión administrativa en la actualidad tiene un papel relevante en las organizaciones, dado que los objetivos establecidos y el desarrollo de la organización se encuentran directamente relacionados. Debido a ello en los últimos años se ha venido realizando investigaciones a nivel internacional que demuestran la implicancia e importancia de la gestión administrativa en las instituciones. Cabezas Barco (2015) determino en su investigación que la gestión administrativa no está dando respuesta a los requerimientos de los colaboradores, repercutiendo esto en la calidad de servicio de la organización. A ello se le añade que los sistemas políticos, económicos y sociales están en cambios constantes, por ello es de gran valor para las organizaciones adaptarse y esto depende en gran medida de la gestión administrativa establecidas por ellas.

Esta perspectiva de organización y gestión administrativa de las empresas, no es extraña a las organizaciones del sector público. Álvarez Collazos & Chica Vélez (2008) refieren que las organizaciones deben evolucionar y adaptarse, principalmente si son organizaciones públicas, ya que la razón de su existencia es dar servicios a grandes grupos ciudadanos. Por lo cual uno de sus principales objetivos debe ser una gestión administrativa adecuada y eficaz.

La gestión administrativa ayuda a que las organizaciones puedan dirigirse a lograr mejoras en sus procesos internos, obteniendo concordancia entre los diferentes recursos con los que se cuentan, todo ello dentro del proceso de la modernización del estado.

En el Perú, como parte de las entidades del estado, se instauro que los gobiernos locales son los organismos que representan al ayuntamiento de su ámbito, son los invitados a difundir el desarrollo local, brindando servicios y atendiendo las necesidades primordiales de los vecinos que habitan su distrito.

La Municipalidad de Lince, perteneciente al sector público. En consecuencia, con lo antes señalado tiene como finalidad promover y asegurar en el desarrollo distrital. Sin embargo, actualmente viene presentando una situación problemática a nivel administrativo, presentando carencias. Lo cual en los últimos años se ha visto en el poco interés de propiciar en una gestión administrativa que facilite la ejecución de proyectos y desarrollo de actividades de forma ordenada y efectiva. Dejando de lado funciones administrativas primordiales como: planeación, organización, dirección y control. No pudiendo cumplir con los nuevos retos que le supone la modernización del Estado, la cual indica que su objetivo es alcanzar mayores niveles de eficiencia y como consecuencia de ello, una mejor atención de las necesidades ciudadanas.

#### 1.1.1 Formulación del problema

El presente trabajo de investigación se ha enfocado en: la gestión administrativa de la Municipalidad de Lince con sus alcances y deficiencias, y como podrían cumplir satisfactoriamente, en un mejor grado, con el requerimiento de los vecinos/usuarios reflejados en los servicios a la comunidad local.

#### 1.1.2 Problema General

¿En qué medida, y cómo, la gestión administrativa y su mejora en La Municipalidad Distrital de Lince facilitará un perfeccionamiento de los servicios municipales?

#### 1.1.3 Problemas Específicos

- a) ¿Cuándo y cómo puede el Liderazgo constituir un medio para inducir a los funcionarios y personal administrativo a trabajar juntos y en confianza en las tareas establecidas por la Municipalidad Distrital de Lince?

- b) ¿De qué modo unas Políticas adecuadas podrías establecer una eficacia en la marcha administrativa de la Municipalidad Distrital de Lince?
- c) ¿Cómo los Planes administrativos en coherencia con la realidad/circunstancias del entorno vecinal facilitarán el alcance de los objetivos municipales en favor de la comunidad en la Municipalidad Distrital de Lince?

## 1.2 Objetivos de la Investigación

### 1.2.1 Objetivo General.

Cuestionar la Gestión Administrativa y su mejora en la Municipalidad Distrital de Lince para facilitar el perfeccionamiento de los servicios municipales.

### 1.2.2 Objetivo Específico.

- a) Determinar si el actual liderazgo de la Municipalidad de Lince se encuentra capacitados para poder ejercer una adecuada gestión administrativa.
- b) Definir cuál es el estilo de liderazgo según la percepción de los colaboradores de la Municipalidad distrital de Lince
- c) Determinar si los Planes administrativos se realizan en coherencia con la realidad/circunstancias del entorno vecinal para el alcance de los objetivos municipales a favor de la comunidad en la Municipalidad Distrital de Lince.

## 1.3 Justificación e Importancia de la Indagación

### 1.3.1 Justificación

La presente investigación busca determinar la relevancia de la gestión administrativa y su mejora en la Municipalidad Distrital de Lince, esto en tanto a implementar un funcionamiento que conduzca a una mejor prestación de los servicios municipales respecto a la eficiencia de los

mismos y aumentar la productividad elevando los estándares de la gestión administrativa que le permita a la Municipalidad Distrital de Lince cumplir con sus metas institucionales en beneficio de sus contribuyentes. En ese sentido es importante que los recursos se usen de forma eficaz, una de las herramientas para lograr ello es la modernización de las entidades del estado, la cual se debe dar a todos los niveles eso incluye el nivel distrital. La búsqueda de buenos resultados se debería dar mediante los elementos que proporciona la ciencia administrativa.

### 1.3.2 Importancia

La presente investigación cobra relevancias en la mejora de la gestión de los recursos de la municipalidad a fin de brindar un mejor servicio a los administrados, elevando su calidad de vida a través del reconocimiento oportuno de sus necesidades, posicionamiento de sus áreas administrativas y líderes los cuales no pueden ser ajenos a los pobladores de Lince.

### 1.4 Limitaciones en la investigación

Las limitaciones de la investigación se dieron en cuanto a la disposición de tiempo con la que contaban los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Lince y ciudadanos residentes del distrito, no obstante, se culminó de manera efectiva con el llenado del cuestionario y entrevista.

### 1.5 Delimitación del área de investigación

La delimitación de la investigación se circunscribe a la Municipalidad de Lince. En tanto el tema de gestión administrativa y su mejora en la municipalidad y facilitará el perfeccionamiento de los servicios municipales.

## **CAPITULO II: MARCO TEÓRICO**

### **2.1 Antecedentes de la Investigación**

#### **2.1.1 Antecedentes Internacionales**

Yépez (2017) en su tesis “Gestión Administrativa y su influencia en la satisfacción del cliente de la Cooperativa de Taxi “Divino Niño Jesús” del Cantón Baba, Provincia de Los Ríos”, tuvo como objetivo analizar la influencia de la gestión administrativa en la satisfacción del cliente en la respectiva unidad de análisis. Conto con una muestra de 50 clientes y 2 empleados. Se evidencio en los resultados que no existe una eficiente gestión administrativa lo cual impacta en el grado de satisfacción de los clientes, siendo necesaria la implementación de una guía orientada a optimizar la variable referida a la gestión.

Toral & Zeta (2016) en su investigación. Gestión administrativa y calidad del servicio en el área jurídica, social y administrativa, de la Universidad Nacional de Loja. El cual tuvo como objeto determinar si existe una correspondencia entre la gestión administrativa y la calidad del servicio, para ello se realizó un estudio enfocado cuantitativamente. Siendo la muestra de 54 colaboradores, arribando a la conclusión de que no existía una correlación entre las variables.

Toledo (2016) en su investigación El clima institucional y su incidencia en la calidad del servicio educativo de la escuela de educación básica “Febres Cordero” del Cantón Marcabellí de la provincia de El Oro, Ecuador, periodo lectivo 2013-2014. El cual se enfocó en la gestión administrativa local de la entidad territorial ecuatoriana de “Lago Agrio”, el estudio fue de enfoque cuantitativo correlacional. Conto con 382 participantes, esta investigación concluyo en que el 56% aprecio

que existían avances respecto a la gestión administrativa, asimismo 38% indico que era una gestión buena y un 6% indico que era mala.

Cevallos (2016) en la tesis, Gestión administrativa – operativa y su incidencia en los productos y servicios que oferta la cooperativa de ahorro y crédito futuro Lamanense año 2014, propuso evaluar la gestión administrativa operativa y su incidencia en los productos y servicios que oferta la Cooperativa de Ahorro y Crédito Futuro Lamanense del Cantón La Maná, durante el año 2014. Tuvo como muestra a 71 colaboradores. Concluyó; Que el 46% del personal no tiene conocimiento respecto a la estructura organizacional y manual de funciones; se determinó que la calidad de atención se cumple en un 83%, solución de quejas con el 76%, existe eficiencia en transacciones por parte del personal del área de cajas, créditos y cobranzas posee un nivel de cumplimiento del 88%, pero la gestión de recuperación de cartera es bastante deficiente.

Cabezas (2015) en su tesis “Gestión Administrativa y su incidencia en la Satisfacción Laboral de los empleados de la Empresa Pública Municipal de Saneamiento Ambiental de Babahoyo – EMSABA E.P. Cuyo objetivo fue valorar la incidencia de la gestión administrativa en el clima laboral, siendo una investigación de tipo documental. Con una muestra de 339 clientes externos, 16 empleados, y 2 directivos. Los resultados demostraron existe deficiencia en la gestión administrativa, ya que aún persisten rasgos administrativos tradicionales, poco desarrollo de habilidades gerenciales, lo que, si incide en la satisfacción y productividad laboral, con una percepción de insatisfacción por parte del usuario.

### 2.1.2 Antecedentes Nacionales

Sánchez (2022) en su tesis Gestión Administrativa y Calidad De Atención a los Usuarios de la Municipalidad Distrital San Juan de Cutervo, trabajo en el cual tomo como fin el encontrar si existía relación alguna entre la gestión administrativa y calidad de atención a los administrados. Realizando una investigación de tipo correlacional, de diseño no experimental y enfoque cuantitativo. Con una muestra de 100 servidores y administrados de ese municipio. Concluyendo que existe correlación entre la variable Gestión Administrativa y la variable Calidad de Atención.

Duran (2020) en su investigación Gestión administrativa y calidad del servicio en el Organismo de Control Institucional, Municipalidad de Chancay, en donde su objetivo fue hallar vínculo entre la dirección Administrativa y la disposición de servicio, trabajo que tuvo una muestra de 60 trabajadores de la municipalidad de Chancay. Evidenciando que no existe correlación entre sus dimensiones.

Goitia (2020) en su tesis Gestión administrativa y satisfacción de los usuarios en el Área de Participación Ciudadana de la Municipalidad de Carabayllo. Se planteó como objetivo descubrir la existencia de correlación entre la gestión de la administración y el grado de satisfacción de los usuarios para lo cual uso un método basado en hipótesis de tipo deductivas y correlativas. Contando con 146 administrados a los cuales fueron encuestados a fin de recabar datos relevantes. Concluyendo que la correlación era baja con la satisfacción de los usuarios del área de participación ciudadana de la municipalidad de Carabayllo.

Villegas (2019) en su investigación Gestión Administrativa De La Municipalidad Provincial De Anta Departamento De Cusco, tuvo como



objetivo describir la Gestión Administrativa empleada por el municipio mencionado. Encuestó a un total de 39 colaboradores que ocupan cargos gerenciales, directivos y jefaturas en la entidad. Obteniendo como resultado que la gestión administrativa se ubica en un nivel regular, pero con una tendencia negativa y es importante que la entidad adopte las acciones pertinentes para superar las situaciones identificadas.

Morales (2017) en su tesis La gestión administrativa y calidad de atención del usuario de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, se planteó como objetivo determinar la relación entre la gestión administrativa y calidad de atención del usuario de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho. Su muestra estuvo compuesta de 90 trabajadores de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho. Se concluyó que la gestión administrativa determina de manera significativa la calidad de atención del usuario en la Municipalidad de San Juan de Lurigancho.

## 2.2 Marco Legal

### 2.2.1 Constitución Política Del Estado, 1993.

Norma fundamental y suprema de la república, redactada por el gobierno del ex presidente Alberto Fujimori por el Congreso constituyente luego de la disolución de las dos cámaras congresales y aprobada mediante referéndum de 1993, mediante la cual se norma las funciones, potestad y la estructura orgánica de las municipalidades en los artículos contenidos en el capítulo XIV de dicha carta magna.

### 2.2.2 Ley N° 27972, Nueva Ley Orgánica de Municipalidades.

Ley la cual norma respecto a la creación, origen, naturaleza, autonomía, organización, finalidad, tipos, competencias, clasificación y régimen económico de las municipalidades; también sobre la relación entre ellas y

con las demás organizaciones del Estado y las privadas, así como sobre los mecanismos de participación ciudadana y los regímenes especiales de las municipalidades.

## 2.3 Bases Teóricas

### 2.3.1 Gestión

Etimológicamente el término gestión procede del latín *gestio* y que significa: Acción de administrar, dirección; entendida como la actividad realizada por un profesional cuyo objetivo es pautear los fines y medios usados en el trabajo (Rodríguez,2010, p.20).

Por otro lado, el término en inglés *management* es más un vocablo poliédrico, el que se utiliza para designar a la gestión empresarial, específicamente privada. En el idioma español se ha traducido, como Administración, Gestión y dirección entre otros. Con el pasar del tiempo los términos antes señalados se han vuelto sinónimos; pese a que es posible dar una definición única para cada uno. Quizás se deba a que en todos estos estén presentes las funciones básicas del managment (Campos,2011, p.14).

Asimismo, tenemos el concepto de Gestión como “el conjunto de actividades de dirección y administración de una empresa” (Loza, 2011, p.20).

Cabe señalar la siguiente clasificación de Chiavenato (1989), quien separa a las compañías u empresas funcionalmente en 6 de funciones generales que pueden ser: Técnicas, Comerciales, Financieras, Seguridad, Contables y Administrativas (p.79).

Por otro lado, Fayol (1981) citado en Chiavenato (1989), hace referencia que en cuanto las funciones administrativas contendrían los elementos de la administración, constituyentes las cuales difieren de las cinco anteriores. Chiavenato (1989) las llama

funciones universales de la administración, las cuales son: Planeación, Organización, Dirección, Coordinación y Control (p.27). Actualmente, un mayor número de autores parte de cuatro funciones gerenciales básicas para enmarcar mejor el trabajo de los directivos. Las cuales son: La Planificación, La Organización, La Dirección y El Control (Ponján, 1998).

En su tesis de grado de Maestría, Escudero (2011), define a la Gestión como:

“(...) la acción y efecto de gestionar o de administrar, es ganar, es hacer diligencias conducentes al logro de un negocio o de un deseo cualquiera.

En otra concepción gestión es definida como el conjunto de actividades de dirección y administración en una empresa” (p.20).

A inicios del siglo, Fayol (1981) planteó que las bases esenciales de la administración, gestión y gerencia esta que confluya el “planear, organizar, dirigir, evaluar, y controlar” (p.45).

Por otra parte, Mora (1999), planteó que la gestión respecto a un nivel horizontal, es un sinónimo del termino administración.

Estos significados otorgados refieren al método por el que se direccionan la ejecución de los planes municipales, entre otras, que los planes que buscan una mejora de comunicación, motivación y capacitación son fundamentales.

Conforme a esto entendemos que la gestión es la reunión de encomiendas a realizarse, con el fin de realizar un proceso, o para concretizar un producto, un proceso determinado. Esto se da cuando se dirige un proceso para hacer que el mismo se lleva a cabo, con la capacidad sustancial para generar una serie de procesos que transformen la realidad, lo que abarca un conjunto de técnicas de los que se anuncia algunos:

- Análisis de estrategia
- Gestión como un proceso.

- Gestión como una disciplina.
- Gestión entorno a las personas.
- Gestión entendida como carrera
- De este mismo sentido, podemos indicar algunos tipos de gestión en las instituciones municipales:
- Gestión por los resultados
- Gestión por la tecnología.
- Gestión en el ámbito social.
- Gestión de proyectos.
- Gestión de conocimientos.
- Gestión de campo o ambiente.
- Gestión de estrategia.
- Gestión administrativa.
- Gestión de gerencia.
- Gestión de finanzas.
- Gestión pública.

En suma, la gestión puede definirse como proceso organizado por una o más personas con el fin de coordinar las actividades laborales de otras personas con el objeto de alcanzar resultados de mejor calidad y que por esto mismo se diferencia de la administración en sí.

Para los fines de este trabajo se han considerado como Recursos de la Gestión Administrativa los siguientes recursos:

- Humanos
- Materiales.
- Financieros.
- Calidad de servicio
- Los Planes Operativos de la Institución

El valor de la gestión reside en el avance del ente público o privado, y estas de las personas que las conforman. En un medio

competitivo, en permanente cambio, la capacidad de adaptación, y el sacar provecho de las circunstancias más idóneas por parte de la municipalidad se hacen más necesarios a su vez la gestión de sus actividades y la mejora de los servicios que brinda a los administrados.

La finalidad de la gestión se encuentra en individualizar y valorar aquello que pueda contribuir de manera negativa o positiva en el logro de los objetivos municipales, constituyéndose de esta forma la posibilidad básica de poder realizar una gestión técnica de los recursos económicos, así como el poder planear subsecuentemente la decisión a tomar. El resultado en datos obtenidos viene a ser el fundamento más sólido a fin de realizar planeamiento a corto, media o largo plazo, los cuales respondan a lograr los objetivos municipales. Por ende, es el instrumento más idóneo para lograr medir el impacto del uso tecnológico en el ámbito municipal.

Por último, los objetivos fundamentales de la gestión en la municipalidad del distrito de Lince vienen a ser:

- El planteamiento de la gestión administrativa y su subsecuente mejora de administración que facilitará perfeccionar la prestación de los servicios municipales.
- El establecimiento de las acciones de liderazgo que contribuyan en los trabajos de equipo, así como la confianza, en relación a las tareas en función al objetivo señalado en el Plan Operativo Institucional (POI) de la Municipalidad Distrital de Lince.
- La Toma de decisiones que apliquen políticas apropiadas que faciliten el lograr una buena gestión administrativa.
- Y por otro lado la gestión tiene como fin plantear planes que sean lógicos con su jurisdicción territorial donde habitan para así realizar los objetivos trazados.

### 2.3.2 Administrativa.

Este término hace alusión a la administración. Asimismo, se le conoce a administrativa al colaborador que trabaja en la administración sea esta de carácter pública o privada.

Consecuentemente se entiende que quien se realiza la función de un administrador debe poseer amplios conocimientos de la administración, o lo que es igual, la gestión de los recursos de forma científica y del direccionamiento de los recursos humanos, con el objetivo de lograr el bienestar de los administrados.

Por tanto, los administradores deben estar familiarizados con la ciencia de la administración, en este caso la administración del Municipio del Distrito de Lince.

- El primero te proporcionará toda la información útil a la hora de tomar decisiones económicas, así como áreas de conocimiento administrativo.
- El segundo será la base para predecir el comportamiento de los contribuyentes en la jurisdicción local.

En vista de estas consideraciones, el término "municipio" se utiliza para designar una entidad administrativa que agrupa uno o más lugares en un área.

Según el Soria (2011), podemos describir a un municipio de la siguiente forma:

“El territorio que comprende no solo el espacio geográfico en el que se asienta la jurisdicción municipal, sino también a las personas que viven en el mismo, los actores sociales y económicos, sus instituciones, cultura y potencialidades” (p.2013).

Actualmente, un municipio es una división territorial de orden administrativo, que puede incluir uno o más lugares de base vecinal,

con la correspondiente división de poderes en el ejecutivo (alcalde) y agencia de gobierno (concejo municipal); para ejercer funciones normativas y de inspección. Por lo tanto, las provincias y los distritos y municipios son agencias de gobierno local. La estructura orgánica del municipio consta de las siguientes partes:

- Concejo Municipal

Consejo De Coordinación Local Distrital

*Artículo 19.- El Consejo de Coordinación Local Distrital es un Órgano*

*Consultivo y de coordinación de la Municipalidad en relación con las Organizaciones de base del distrito.*

El Consejo está integrado por el Alcalde Distrital, quien es el que lo preside, los regidores Distritales y representantes de la sociedad civil, cuya elección, Instalación y sesiones se hallan señaladas conforme a la Ley Orgánica de Municipalidades, así como sus normas Modificatorias y complementarias.

No ejerce función alguna ni acto de gobierno.

- Alcaldía

La Alcaldía es no solo quien representa a la municipalidad si no también es el ejecutor de los planes de la misma. El Alcalde es el representante de los administrados quienes lo eligieron en votación, es también el personero de la Municipalidad en términos administrativos; le compete al alcalde ejercer las funciones ejecutivas en el gobierno municipal, de acuerdo al Artículo 20° de la Ley Orgánica de Municipalidades N° 27972.

El alcalde se convierte en el brazo ejecutivo del gobierno de la ciudad. El alcalde es un representante elegido por la comunidad distrital mediante sufragio, es también el representante legal del gobierno municipal y la máxima autoridad administrativa; el alcalde ejerce funciones administrativas en el gobierno municipal

- Organización.

- Planificación
- Dirección
- Control

En “Fundamentos de administración” de Chiavenato, se señala que este viene a organizar el proceso administrativo de la siguiente forma:

Figura 1.

Organización del proceso administrativo





En síntesis, en los planteamientos presentados podemos deducir que la administrativa viene a ser un calificativo relativo a la administración municipal y que a su vez está vinculada a su funcionamiento, desempeño y estructura orgánica en una organización de índole municipal.

### 2.3.3 Gestión Administrativa

Para Pérez R. (1982) se entenderá como: “El conjunto de acciones mediante, los cuales el directivo desarrolla sus actividades mediante el cumplimiento de las fases del proceso administrativo, las cuales son: Planear, dirigir, coordinar y controlar” (p.104).

Según el trabajo de grado de Campos y Loza (2011), se señala que es:

“La capacidad de la institución para definir, alcanzando y evaluando sus propósitos con el adecuado empleo de los recursos disponibles”. Es coordinar todos los recursos que se dispongan para la consecución de determinados fines” (p.14).

En su tesis de grado de Maestría, Escudero (2011) que existen cuatro elementos importantes que están vinculados con la gestión administrativa, los cuales a su vez están relacionados entre sí; estos son:

- Planeación
- Organización
- Recursos Humanos
- Dirección y control

Tenemos una definición muy general que no nos señala mucho al ser limitada, de carácter etimológico, con el fin de tener una

concepción más útil tendremos que indagar en las definiciones publicadas a lo largo del tiempo por numerosos tratadistas; Fayol (1981), un autor especialista en el tema, quien definió operativamente la administración señalando que la misma vendría a consistir en prever, organizar, coordinar, mandar y controlar , además consideró que era el arte por el que manejar a los seres humanos.

Por su parte, otro tratadista importante, Terry (1969), quien explica respecto a la administración que esta puede ser entendida como un proceso diferenciador que consiste en planear, organizar, ejecutar y controlar, desempeñada con el fin de determinar y lograr objetivos expresados mediante el uso de seres humanos y otros recursos.

Entendiendo esto podemos poner de acuerdo que la administración es aquella acción de administrar (del Latín Administrativo- onis). La acción que se realiza para la consecución de un logro o la tramitación de un asunto. Es por ende la acción y efecto de administrar.

Hay que entender que es la capacidad de la institución para definir, alcanzar y evaluar sus propios propósitos con el debido uso de los recursos que se encuentren disponibles.

Se trata de coordinar todos los recursos a la mano para alcanzar determinados objetivos.

A finales del siglo XIX era costumbre describir la administración como las cuatro funciones gerenciales: planificar, organizar, dirigir y controlar. Si bien el marco ha sido criticado bajo cierto escrutinio, sigue siendo generalmente aceptado.

Por lo tanto, se puede decir que la gestión administrativa es el proceso de planificar, organizar, dirigir y controlar las actividades de los miembros de la organización y el uso de otros recursos

organizacionales para lograr las metas establecidas para la organización.

Este proceso es la forma en que el sistema hace las cosas. La gestión se conoce como el proceso que enfatiza el hecho de que todo gerente, independientemente de sus calificaciones o habilidades personales, realiza ciertas actividades interrelacionadas para lograr las metas planificadas.

Comprender un proceso tan intrincado como la gestión no es tan complicado si se analizan y desglosan las diversas partes de la gestión y se identifican las relaciones básicas entre ellas. Estas descripciones arquetípicas, a menudo llamadas modelos, han sido utilizadas por estudiantes y profesionales de administración durante décadas.

Es necesario entender que un modelo es una descripción utilizada para representar relaciones complejas de forma que facilite la comprensión. De hecho, cuando alguien dice que las principales actividades de la administración son planificar, organizar, dirigir y controlar, se utiliza un modelo sin especificarse. Estos representan cuatro formas de lidiar con las relaciones formales que se desarrollan con el tiempo, sin embargo, las relaciones mencionadas son mucho más complejas de lo que podría implicarse.

La utilización de estándares es un aspecto crucial de la evaluación y regulación de la conducta de los trabajadores. Sin embargo, la implementación de estos estándares es un componente importante del proceso de preparación y juega un papel clave para inspirar y guiar a los subordinados. Por el contrario, las medidas correctivas a menudo se emplean como una forma de actividad de control, pero pueden requerir modificaciones a los planes preexistentes. El acto de administrar no es simplemente la ejecución de cuatro tareas

separadas o parcialmente relacionadas, sino un conjunto de funciones que están entrelazadas. Los gerentes se ocupan de coordinar y ejecutar las actividades de planificación, organización, dirección y control, que son interdependientes y se realizan simultáneamente. Con base en los principios antes mencionados, se puede afirmar que la gestión administrativa es el acto de crear y preservar un espacio en el que un equipo de personas pueda lograr con destreza objetivos específicos.

En el caso de Escudero (2011), en su tesis de grado de Maestría, se señala la importancia vital de la Gestión Administrativa y principios generales en la administración:

El desafío que enfrenta la gestión administrativa contemporánea es arduo: construir una sociedad económicamente próspera y socialmente optimizada, con un gobierno que funcione de manera eficiente. La gestión eficaz es la base de la supervisión empresarial. El papel de un administrador es crítico en el logro de los objetivos económicos, sociales y políticos, y una parte importante de su éxito se basa en su competencia. Su capacidad para determinar y cumplir objetivos es fundamental para garantizar la satisfacción general de la organización. La administración juega un papel crucial en el logro de los objetivos de las grandes corporaciones que requieren cantidades significativas de recursos materiales y humanos. Esto es especialmente cierto para escenarios complejos, donde la asignación de recursos debe administrarse cuidadosamente. La importancia de la administración pública en el crecimiento económico y social de un país es innegable. Como resultado, su importancia ha aumentado aún más en áreas que alguna vez fueron dominio exclusivo del sector privado. La maquinaria

administrativa pública se ha constituido así en la empresa más importante y vital de todo país. (p.45)

Cuando se trata del área de esfuerzos colaborativos donde la gestión asume un papel más esencial, ya sea en contextos sociales, religiosos, políticos o económicos, cada institución dependerá de la gestión para ejecutar sus objetivos.

- Precursores de la Gestión Administrativa

La evolución de la administración hasta su estado actual fue posible gracias a los esfuerzos de varias personas notables que hicieron contribuciones significativas a su crecimiento. Estas personas incluyen: Confucio, un antiguo filósofo chino, es conocido por sus enseñanzas sobre la administración imperial pública. Su orientación consiste en un conjunto de reglas que priorizan el mejoramiento de la administración.

- Para quienes ocupan cargos de poder público, es fundamental que posean un conocimiento profundo de su país. Sin dicho conocimiento, es imposible abordar de manera efectiva los problemas que lo aquejan.
- Es imperativo eliminar cualquier favoritismo o sesgo durante la selección de personal.
- Es imperativo que los funcionarios seleccionados para cualquier puesto sean personas que posean honestidad, confiabilidad, desinterés y, lo que es más importante, capacidad.
- Adam Smith: pensador inglés formuló el conocido principio de la división del trabajo y argumentó que la especialización y el aumento de la producción eran inevitables.
- Henry Metcalfe: Se hizo famoso por introducir nuevos métodos de control administrativo y desarrollar un nuevo tipo

de control que se considera muy efectivo hasta el día de hoy. Publicó "Costos de Producción y Gestión de Talleres Públicos y Privados" y es considerado un precursor universal de la gestión científica.

- Woodrow Wilson: El presidente norteamericano separó la política de la administración, le dio una calificación científica a la administración, apoyó la educación a través del sistema universitario.
- Frederick W. Taylor: Considerado el padre de la gestión científica, trabajó para varias empresas entre 1880 y 1915, realizando diversos experimentos con sus ideas en busca de la mejora de la administración en los que llegó a descubrir que existen fallos o deficiencias imputables del factor humano, ya que, según criterio, los trabajadores: En lugar de utilizar todo su esfuerzo en producir la mayor cantidad posible de trabajo, en la mayoría de los casos solo hacen deliberadamente lo menos que podrían hacer, además se encargó de promover que las fuentes de empleo aumentasen la paga a los trabajadores que fuesen más productivos.

- Principios Generales de Administración

Fayol (1916) impulsó la teoría moderna de administración, al formular los 14 principios generales:

- La División del trabajo. - Como una organización acorde a los objetivos y necesidades de una unidad estructural o empresa.
- La Realidad directa de autoridad y responsabilidad. - El segundo es el resultado del primero.
- La Disciplina. - Cómo cumplir con las normas de trabajo.

- La Unidad de mando. – El ente debe tener un jefe que tome la decisión
- La Unidad de dirección. - La junta debe tener un jefe que tome la decisión
- La Subordinación del interés individual al general. - Cuando los dos difieren, el administrador deberá reconciliarlos.
- La Remuneración del personal. - Debe ser justo y aumentar la satisfacción de empleados y empleadores.
- La Centralización. - facultades para mantener la unidad de mando
- La Jerarquía o cadena de autoridad. – Organización de mayor a menor de acuerdo a las funciones y responsabilidades.
- El Orden. – Cuando se organizan la entidad.
- La Equidad. – Trato entre los miembros de la entidad con amabilidad y justicia
- La Estabilidad del personal en el ejercicio del cargo o puesto. - Esto siempre que haya realizado correctamente sus funciones.
- La Iniciativa. - El líder debe ayudar a sus subordinados a lograr la satisfacción más sutil y compleja que una persona inteligente puede experimentar en el liderazgo.
- La unión de personal (o Espíritu de grupo). - Es la encarnación perfecta de "la unidad hace la fuerza".  
Fomenta el trabajo en equipo

Estos principios mencionados son válidos en la actual administración moderna. Todo administrador, sea público o privado, deberá conocer y practicarlos con la flexibilidad en razón de la realidad que la rodee.

Finalmente, cuando hablamos de Gestión Administrativa se hace referencia a aquellos elementos que puedan afectar a la situación de la institución municipal, como pueden ser: planificación, organización, dirección y control, siendo su objetivo principal de la gestión asegurar y proporcionar la máxima prosperidad de los servicios al vecino, igualmente la gestión administrativa de toda municipalidad viene a ser un proceso dinámico donde coexisten pasado, presente y futuro. En este proceso se combinan activamente, análisis del pasado (gestión), previsión y evaluación de las alternativas futuras (el planeamiento) y la instrumentación del plan en el tiempo presente.

#### 2.3.4 Mejora

“Mejora” viene a significar: La creación organizada de un cambio provechoso. Es el logro de niveles de rendimiento sin antecedentes. Para diferentes instituciones mejora viene a ser un término que se usa en el lenguaje común, pero en la institución municipal destaca sobre manera, al referir de un estado regular o bueno a otro muy superior. Como, por ejemplo:

La municipalidad logró alcanzar a mejorar los servicios en cuanto a un problema administrativo o de administración.

#### Programa de Incentivos a la Mejora de la Gestión Municipal - PI

Se conoce al Plan de Incentivos a la Mejora de la Gestión y Modernización Municipal – PI, como aquel instrumento de Presupuesto por Resultados (PpR), cuyo objetivo fundamental es impulsar reformas que faciliten lograr el crecimiento y desarrollo sostenible de una economía local y la mejora de su gestión, esto dentro del marco del proceso de descentralización y mejora de la competitividad.

Los recursos fijados a las municipalidades por el PI se orientan exclusivamente al cumplimiento de los fines siguientes:



Incrementar los niveles de recaudación tributaria municipal, fortaleciendo la estabilidad y la eficiencia en la percepción de estos.  
Mejorar la ejecución en los proyectos de inversión, al considerar los lineamientos de política de mejora en cuanto a la calidad del gasto.  
Disminuir la desnutrición crónica de los menores de edad.  
Aumentar la simpleza de los tramites.

Volver más eficientes los servicios públicos (en el campo municipal)  
Prevenir posibles desastres.

En esta misma dirección, es de común uso cuando hablamos de cultura organizacional y clima laboral, pues tienen que ver con:

Liderazgo – comunicación.

Política – motivación.

Planes – capacitación.

También el nivel de mejoramiento en la organización municipal que sea a de considerar:

Mejorar el sistema de las creencias, valores, actitudes, conductas, comportamientos, liderazgo, políticas, así como planes.

Mejorar los entornos físicos y humanos internos de la gerencia.  
implementación de requisitos fundamentales como:  
comportamiento en el lugar de trabajo, autoestima individual, muebles, suministros y equipos de oficina.

Coordinar el comportamiento del gerente y de los miembros de su equipo.

Usar como componentes esenciales de la organización municipal: las personas, la estructura, la tecnología y el medio ambiente.

Según el ranking complementario de lo que viene a ser el cumplimiento de metas del Ranking de Cumplimiento de Metas Establecidas al 31 de Diciembre del 2022 la Municipalidad de Lince obtuvo el ranking N° 07.

Figura 2

MUNICIPALIDADES DE LIMA METROPOLITANA (TIPO C)					
Posición Ranking	Ubigeo	Departamento	Provincia	Distrito	Índice
1	150143	LIMA	LIMA	VILLA MARIA DEL TRIUNFO	1.000000
2	150104	LIMA	LIMA	BARRANCO	0.997889
3	150125	LIMA	LIMA	PUNTE PIEDRA	0.994256

4	150126	LIMA	LIMA	PUNTA HERMOSA	0.991023
5	150130	LIMA	LIMA	SAN BORJA	0.987920
6	150114	LIMA	LIMA	LA MOLINA	0.826269
7	150116	LIMA	LIMA	LINCE	0.825907
8	150106	LIMA	LIMA	CARABAYLLO	0.823035
9	150108	LIMA	LIMA	CHORRILLOS	0.822617
10	150140	LIMA	LIMA	SANTIAGO DE SURCO	0.822389
11	150118	LIMA	LIMA	LURIGANCHO	0.822370

Raking de cumplimiento de metas del plan de Incentivos a la mejora de la gestión y modernización municipal para el año 2022.

### 2.3.5 Administración

Para Espinoza H. (1995), en su Antología de la administración, expone que el pensamiento Fayol a cerca de la Administración (“Administración Industrial y General”), las bases de la doctrina de la administración se sostienen sobre tres presupuestos principales:

1. funciones de la administración.
2. principios administrativos.
3. operaciones o funciones que realizan las empresas.

La administración viene a ser la encargada precisamente de armonizar y articular dichas Operaciones, así como “constituir el cuerpo social de la misma empresa”

Hay que recordar Henry Fayol, es considerado unánimemente como el padre de la Administración universal.

Asimismo, el especialista Espinoza (1995), en su Antología de la administración, expone el pensamiento administrativo de Frederick Taylor sobre la obra Principios de la Administración Científica (p.24), en el cual el pensamiento de Taylor es diferente. En esta Taylor propuso las bases científicas de uno de los mayores problemas de la administración: El Estudio del Trabajo, Análisis del Trabajo, Racionalización del Trabajo, Organización del Trabajo, Estudio de los Tiempos y Movimientos, etc.

Cabe recordar que es Frederick Taylor considerado a su vez como el padre del Estudio Científico del Trabajo.

Etimológicamente del LATIN:

ADMINISTRATIONE = Administrar

AD – MINISTRARE = Servir

FONÉTICA:

AD = Hacia, camino donde vamos.

MINISTRATIO = la Subordinación / servicio.

La palabra "administrar" se deriva de la palabra "administrare", que significa "el acto de servir", y transmite la idea de que se trata de una actividad cooperativa realizada con la intención de ayudar. Las definiciones son las siguientes desde un punto de vista más técnico.

Fayol (1981) lo define desde una perspectiva epistemológica. Conjunto de tareas que realiza un jefe en el ejercicio de sus funciones.

Kleisksberg (1984) señala que por ser un cuerpo de conocimiento científico y técnico que declara y regula a las instituciones en cuanto a su desarrollo, ejecución y comportamiento, la

administración queda comprendida en dos órdenes al estudiar las organizaciones.

Visto así, puede describirse como un cuerpo de conocimiento sobre las organizaciones que incorpora ideas sobre las teorías que explican científicamente su comportamiento y las que se relacionan con la tecnología que utilizan para realizar sus operaciones.

Para Jiménez (1990) es una rama de las ciencias sociales compuesta por principios y métodos técnicos que, aplicados a grupos humanos, facilitan el establecimiento de sistemas cooperativos racionales para el logro de metas que colectivamente son más difíciles de alcanzar individualmente. En conclusión, la administración se desarrolla como una ciencia social conformada por principios técnicos y prácticos cuya aplicación en los grupos humanos permite dar sustento a aquellos procedimientos razonables de esfuerzo conjunto mediante los cuales se pueden lograr fines comunes; es decir, es un cuerpo de conocimiento metódico y sistemático que:

- Explica la estructura adecuada, la gestión y la membresía de la organización.
- Dirige el esfuerzo humano para que se oriente hacia el cumplimiento de las metas institucionales.
- Permite obtener mejores resultados cuando se combina con los recursos disponibles.
- Establece las mejores conexiones humanas posibles; ofrece servicios más pertinentes; etc.

Debido a esto, la gestión de una organización requiere la gestión de una amplia gama de personas estratificadas en varios niveles de jerarquía y que realizan diversas funciones. Así, la administración se ocupa de la planificación (estructura) de la organización, así como de la dirección y control de todas las

diligencias que se distinguen por la división del trabajo que se lleva a cabo dentro de la institución.

El administrador podrá superar las dificultades que enfrenta porque las organizaciones varían y son únicas en cuanto a sus características personales, antecedentes profesionales, formación profesional, antecedentes éticos y morales, éxito o fracaso, estabilidad emocional e incluso sus circunstancias conyugal. Para dirigir con éxito una organización de este tipo, el administrador debe poseer al menos tres cualidades:

- Comprensión integral de los procedimientos, herramientas y técnicas necesarios obtenidos a través de la capacitación, la experiencia laboral y la educación.
- La capacidad de actuar con cautela al interactuar con las personas; para ello, debe comprender sus comportamientos y motivaciones y utilizar técnicas de liderazgo eficaces.
- La capacidad de comprender la naturaleza inherentemente compleja de la institución internacional y el ajuste del conducta individual dentro de la misma organización. El individuo puede actuar de manera que apoye los objetivos de la organización gracias a esta habilidad o competencia.

Sin embargo, la definición y el contenido de la administración han evolucionado para satisfacer las demandas de las instituciones, así como las manifestaciones históricas, sociales, culturales y económicos de la época en que operan. Sin embargo, es importante señalar que la administración es una disciplina como cualquier otra, y tiene su propio patrón, al que los expertos en la materia se han referido como enfoques o teorías administrativas. Estas teorías son actuales y se

aplican dependiendo de la situación de la institución en las escuelas administrativas, ya sea administración tradicional o administración moderna. Debido a que "administración" se usaba exclusivamente para referirse a la idea de Administración del Estado o Administración Pública en la mayoría de los países europeos durante el siglo XIX, el término pasó a significar quién realmente realizaba la acción de conducir el Estado. En esas naciones europeas, la ciencia de la administración se denominó "ciencia del gobierno" ya en el siglo XIX. La administración es el proceso de crear y mantener un entorno en el que las personas colaboran para lograr de manera efectiva objetivos predeterminados para el bien común.

También cabe mencionar que es el proceso de adquirir y organizar recursos y alcanzar metas a través de otros. La gestión debe ser dinámica, no estática, y además implica una teoría o disciplina que surge del estudio sistemático de la relación entre la planificación, organización y control del trabajo, los recursos y los resultados en las organizaciones productoras de bienes y servicios. Es una de las actividades humanas más importantes y una de las más antiguas, al igual que las tradicionales organizaciones señoriales: el estado, el ejército y la iglesia.

Por lo tanto, debemos definir la administración en el municipio como el ejercicio de administrar o dirigir la institución (organización), su personal y sus recursos para lograr las metas ya establecidas en el Plan Operativo Institucional - POI, y otros instrumentos de jurídicos.

### 2.3.6 Mejora de Administración.

La realización de una caracterización de los municipios nos permite identificar a aquellos con una más eficiente gestión en relación a otros; lo que puede facilitar un cambio de experiencias de gestión. Por tanto, desde la perspectiva de la investigación será significativo por contar con el apoyo sustancial de los teóricos en el desarrollo del trabajo sustentado conceptualmente en las variables independientes y dependientes (causa – efecto) como futuras estrategias en la mejora de la gestión administrativa y su mejora de administración en el caso de la Municipalidad distrital de Lince.

La importancia de investigar dicho planteamiento de la relación que hay entre la Gestión Administrativa y su mejora, tiene que ver con el desarrollo continuo de trabajo que se ordena hasta lograr su mejora (gestionar viene a ser trabajar y buscar el máximo beneficio de los recursos de la municipalidad, por lo tanto, la gestión administrativa y la mejora de administración no es un arte en sí innato, sino que es el conjunto de capacidades, conocimientos y actitudes que tienen y obtienen las personas con el pasar del tiempo (experiencias).

#### Proceso Administrativo

- Se denominan funciones administrativas cuando se contemplan por separado en la gestión.

Por esto, Fayol (1981) afirma que la competencia principal de quienes están en los niveles más bajos en todos los tipos de negocios es la competencia profesional.

Tener habilidades administrativas es la habilidad fundamental de los directores gerentes.

Como resultado, cuando administremos de acuerdo con los hallazgos de esta investigación, se determinará que la gestión administrativa es una función estratégica, y como resultado se solicitará financiamiento para su implementación y avance en la Municipalidad Distrital de Lince. parte sustancial de las ciencias del comportamiento. Será posible mejorar la prestación de servicios municipales con este objetivo en mente, y esto requiere lo siguiente:

- La capacidad de orientar a los demás, en este caso a los subordinados.
- Liderazgo en lo que se refiere a la gestión administrativa.
- Para la gestión administrativa en la organización municipal se requieren una serie de atributos y habilidades personales, entre ellas la motivación, aceptar sugerencias y críticas de los subordinados, mantener la comunicación, adquirir conocimientos a través de la capacitación, delegar tareas y lograr resultados favorables.
- Tomar decisiones en el día a día.
- La consejería debe ser el foco de la supervisión.

Según el consenso obrero, que indica que el liderazgo autocrático es el estilo predominante, la gestión administrativa, como Dirección, de la Municipalidad Distrital de Lince está enfocada a tareas ejecutivas, principalmente la supervisión y coordinación de los elementos internos de una organización municipal.

El alcalde es responsable de la gestión administrativa en general, incluyendo todos los servicios, y el Gerente Municipal está a cargo de la dirección ejecutiva administrativa.

Economía.



Tiene que ver con la adquisición y utilización de los recursos, los cuales deben ser adquiridos de la mejor manera, en cantidad suficiente y con una calidad aceptable.

Eficacia.

En cada una de las áreas de análisis de la oferta de servicios municipales, se refiere al rango de cumplimiento de dichos objetivos de gestión.

Eficiencia.

Esto revela la medida del uso de recursos en el crecimiento del proceso de actividades, así como en los servicios municipales.

Excelencia.

Describe qué tan alto es el estándar de calidad del servicio; tiene dos partes: la objetiva, que es muy difícil de medir, y la subjetiva, que es la forma en que el público percibe dicho estándar de calidad del servicio.

- Metodología De Mejoramiento

Identificación y Registro

Se determina si existe un caso genuino de no conformidad (un problema) o si existe una oportunidad genuina de mejora.

Recopilación de Información

La atención se centra en el uso de una perspectiva amplia y una variedad de enfoques para investigar las características específicas en una situación dada. Tras la detección, se recopilan los datos necesarios sobre la circunstancia y se lleva un registro.

Análisis.

Se esfuerza por identificar las posibles causas de la no conformidad. Sugiere una teoría sobre sus probables orígenes.

Elaboración Plan de Acción.

A la hora de determinar qué acciones o medidas correctivas, preventivas o de mejora son viables, se tiene en cuenta el procedimiento y el seguimiento que den una solución práctica al problema identificado.

Ejecución del Plan De Acción

En este punto se ejecutarán las actividades una vez definidas para la Acción. La ejecución de estas medidas fácticas se llevará a cabo conforme a lo planeado.

Verificación.

Se verifica aquí la eficacia de la Acción que se establezca. Se monitoreará el cumplimiento, así como la evaluación de las acciones seguidas.

Estandarización.

Cuando llegue a esta etapa, comenzará a compilar y realizar un seguimiento de las modificaciones provocadas por las acciones anteriores. Estos pueden ser técnicos: guías, procedimientos, documentación, boletines, etc. Conclusión y Síntesis con el fin de generar los informes correspondientes, se consolidarán todos los datos correspondientes a los planes de acción correctivos, ya sean preventivos o de mejora de cada uno de los procesos de la organización.

## 2.4 Marco Conceptual

### 2.4.1 Reglamento De La Organización Y Funciones Del Distrito De Lince Aprobado Conforme A Ordenanza N° 346-2015-MDL

El Reglamento de Organización y Funciones(ROF), es el instrumento técnico normativo de gestión institucional que da la naturaleza finalidad, estructura orgánica y funciones de la Municipalidad Distrital de Lince y de los órganos que la conforman en concordancia con la Ley Orgánica de Municipalidades- Ley N° 27972

#### 2.4.2 Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) - DECRETO DE

ALCALDÍA N° 015-2015-MDL

Norma donde se encuentran los procedimientos Administrativos brindados por la Municipalidad de Lince.

#### 2.5 Hipótesis De La Investigación

##### 2.5.1 Hipótesis General.

Por medio de esta investigación se mostrará que la aplicación de una adecuada Gestión Administrativa en la Municipalidad Distrital de Lince, permitirá un perfeccionamiento en los servicios prestados por la municipalidad.

##### 2.5.2 Hipótesis Específica.

- a) Los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Lince pueden ser persuadidos a cooperar y empoderarse en el cumplimiento de las tareas asignadas utilizando sus habilidades de Liderazgo.
- b) Con una adecuada implementación de políticas en la Municipalidad Distrital de Lince se puede lograr un avance considerable en la Gestión Administrativa.
- c) En el ámbito de la Municipalidad Distrital de Lince, la implementación de planes acordes con el entorno local permitirá alcanzar los objetivos municipales a favor de los administrados.

## 2.6 Identificación de Variables

### 2.6.1 Variable Independiente

#### Variable 1. Gestión Administrativa

Pérez R. (1982) nos menciona que es el conjunto de acciones mediante, los cuales el directivo gestiona sus actividades a través del cumplimiento de las fases del proceso administrativo.

### 2.6.2 Variable Dependiente

#### Variable 2. Mejora Administrativa

Conjunto de propuestas, diseños, procesos, planes destinados a la canalización y uso de los recursos públicos, con el fin de beneficiar a los administrados.

## 2.7 Operacionalización de variable

Tabla 1

Operacionalización de la Variable Gestión Administrativa

Variable Independiente	Dimensiones	Indicadores
Gestión Administrativa	Orgánica	Liderazgo
	Personal	Políticas
		Planes

Tabla 2

Operacionalización de la Variable Mejora Administrativa

Variable Dependiente	Dimensiones	Indicadores
Mejora Administrativa	Orgánica	Comunicación
	Personal	Motivación
		Capacitación

## **CAPITULO III: METODOLOGÍA**

### **3.1 Diseño metodológico**

#### **3.1.1 Tipo de Investigación**

El presente desarrollo de la investigación es del tipo aplicada y fáctica, al ser parte de una realidad social determinada y la hipótesis que se desprende se ajusta a los hechos, en razón de responder a las cuestiones y objetivos que se han propuesto para la implementación de mejorar el proceso de modernización de la gestión en el caso de la Municipalidad Distrital de Lince, para ello se emplean los conocimientos así como técnicas de ciencia administrativa en la renovación del aparato administrativo municipal para así mejorar su función estratégica

#### **3.1.2 Nivel de Investigación**

La investigación es del tipo explicativa y demostrativa pues coadyuva a la descripción detallada de los resultados sobre las causas en la problemática planteada y a su vez muestra la relación entre las variables a fin de darles la atención debida y lograr la actualización de la gestión administrativa municipal en la mencionada municipalidad distrital de Lince. El método, así como el tipo de trabajo investigativo es de carácter “inductivo y deductivo”, así como “descriptivo y explicativo” con el fin de dirigir la información de la mejor manera; cuyas variables son: la actualización de la gestión usando tecnología moderna innovándola de forma integral, como parte de plan para un mejor futuro y como la aplicación de instrumentos de cambio.

### **3.2 Población y Muestra**

Para el uso del cuestionario se tomó como objetivo llegar a los resultados con mayor credibilidad, por lo cual se acudió a la fórmula para poblaciones definidas, ya que se conoce el tamaño de esta. Obteniendo así la muestra representativa de la población de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Lince.

### FÓRMULA:

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

### Dónde

n = Viene a ser el tamaño de la muestra.

Z = el nivel de confianza entendida.

p = Es una variabilidad positiva.

q = Es una variabilidad negativa.

N = Es el volumen de la población.

e = Es la exactitud o el error.

$$n = \frac{60 \times 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}{(0.05^2 \times 59) + (1.96^2 \times 0.5 \times 0.5)}$$
$$\bar{n} = \frac{(60) (3.8416) (0.25)}{(0.0025) (59) + (3.8416) (0.25)}$$

$$n = 52$$

Se obtuvo como tamaño de muestra final 52 colaboradores de la Municipalidad distrital de Lince y se utilizó el tipo de muestro por conveniencia, encuestando a los trabajadores que cuenten con disponibilidad. Las preguntas fueron diseñadas para aprender más sobre las posibles variables que podrían descubrirse, así como los indicadores que se sugirieron para la investigación actual.

Se tomó como criterio de inclusión lo siguiente:

- Los participantes deben ser trabajadores de la municipalidad distrital de Lince.
- Los participantes deben trabajar en el área administrativa de la Municipalidad Distrital de Lince.

Se tomó como criterios de exclusión lo siguiente:

- Errores en el llenado de las encuestas (doble marca, ítems en blanco).

### 3.3 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

#### 3.3.1 Técnicas

La técnica a realizar para la recolección de información es el análisis documental. Según Rubio (2000), son los datos obtenidos de archivos pertenecientes únicamente a la unidad de análisis, efectivamente refinados y comparados con resultados de encuestas.

#### 3.3.2 Instrumentos

Encuesta

Los contribuyentes de la Municipalidad Distrital de Lince y su personal directivo y administrativo fueron sometidos a esta modalidad.

### 3.4 Técnicas para el procesamiento de la información

El uso del análisis bibliográfico como técnica de recopilación se basará en la información proporcionada anteriormente. Una vez recopilados

los datos antes mencionados, se procesarán y analizarán en el programa Excel porque nos permite recopilar, programar y obtener los porcentajes correspondientes en base a las encuestas realizadas. El análisis descriptivo de los datos derivados de la muestra de investigación determina cómo se procesa la información.

### 3.5 Aspectos Éticos

Durante el desarrollo de esta investigación se tuvo en cuenta los derechos de autor, la exactitud y veracidad de los datos, la privacidad de la información personal de los entrevistados y el uso responsable de la información.



## CAPITULO IV: RESULTADOS

### 4.1 Resultados

1. ¿Cuál es la opinión sobre la función en la gestión administrativa a nivel de la Municipalidad Distrital de Lince?

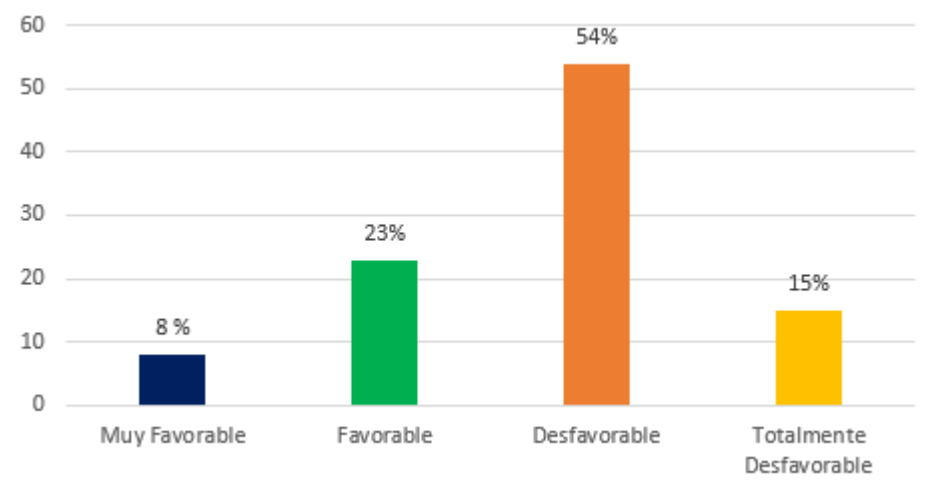
Tabla 3

Opinión sobre la función en la gestión administrativa a nivel de la Municipalidad Distrital de Lince.

Alternativas	Total	Porcentaje
Muy Favorable	4	8%
Favorable	12	23%
Desfavorable	28	54%
Totalmente Desfavorable	8	15%
Total	52	100%

Figura 3

Percepción sobre la función en la gestión administrativa a nivel de la Municipalidad Distrital de Lince.



El 54% del total de encuestados indicó que la función de Gestión Administrativa Municipal es DESFAVORABLE, lo que indica que los encuestados que componen este porcentaje están insatisfechas con la gestión actual y tienen una mala opinión del entorno municipal. El 23% de los encuestados dijo que la función de gestión administrativa es FAVORABLE, indicando que cumple con las condiciones de acción y efecto, ya sea que gestionar o administrar conduce al logro de la meta municipal. El manejo administrativo actual es TOTALMENTE DESFAVORABLE, según el 15% de todos los empleados encuestados, lo que indica que la gente cree que es malo para la institución municipal. el 8% de la población optó por la opción de gestión administrativa MUY FAVORABLE a nivel municipal; si bien este número es extremadamente optimista, no es particularmente representativo o significativo.

La conclusión que se extrae de todo esto es que más del 50% de la muestra de trabajadores encuestados cree que hay problemas con la gestión.

2. ¿Conoce usted a gerentes líderes, políticas y los planes del Concejo Distrital de Lince?

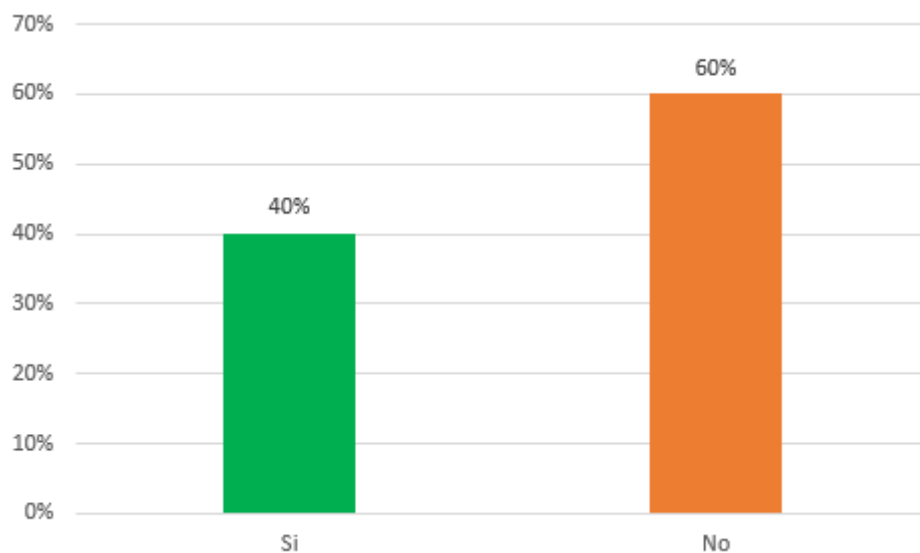
Tabla 4

Conocimiento de gerentes Lideres, políticas y planes del Concejo  
Distrital de Lince

Alternativas	Total	Porcentaje
Si	21	40%
No	31	60%
Total	52	100%

Gráfico 4

Conocimiento de gerentes Lideres, políticas y planes del Concejo  
Distrital de Lince



Un porcentaje considerable de todos los empleados, el 60%, respondió que desconocía a los administradores municipales superiores, así como los planes y políticas actuales de la institución. Esta respuesta podría explicarse por el hecho de que una parte significativa de los empleados no está preocupada o interesada en aprender detalles tan valiosos como comprender a los gerentes, las políticas y los planes dentro de la organización donde trabajan. El 40% de los

encuestados respondió afirmativamente, indicando que estaban al tanto y entendían su importancia. También entendieron que las políticas servían como lineamientos generales para la gestión administrativa municipal y que los planes servían como herramientas para la gestión integral del municipio.

¿Cree usted que el ejercicio de los gerentes en la Municipalidad Distrital de Lince son los más adecuados para el desarrollo municipal?

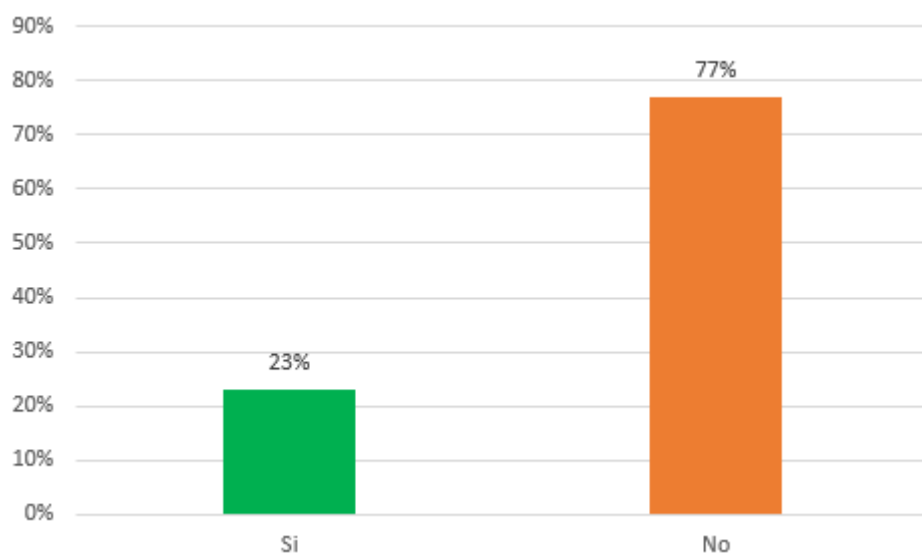
Tabla 5

Visibilidad del ejercicio de los gerentes en la Municipalidad Distrital de Lince como adecuado para el desarrollo municipal.

Alternativas	Total	Porcentaje
Si	12	23%
No	40	77%
Total	52	100%

Gráfico 5

Visibilidad del ejercicio de los gerentes en la Municipalidad Distrital de Lince como adecuado para el desarrollo municipal



Este grupo incluye a los empleados que adolece de una fuerte identidad municipal, como el personal designado y relegado, el personal contratado o los funcionarios cuyos intereses son políticos y los empleados cuyos intereses no están satisfechos bajo el régimen actual. En cuanto al ejercicio actual de los directivos, el 77 % del total de trabajadores encuestados manifestó que este no es precisamente el más adecuado para el desarrollo de la gestión municipal.

Están cumpliendo con las funciones administrativas que les han encomendado los vecinos de la comuna, según el 23% que respondió afirmativamente.

¿Está usted de acuerdo con las políticas implementadas por los gerentes de la Municipalidad Distrital de Lince?

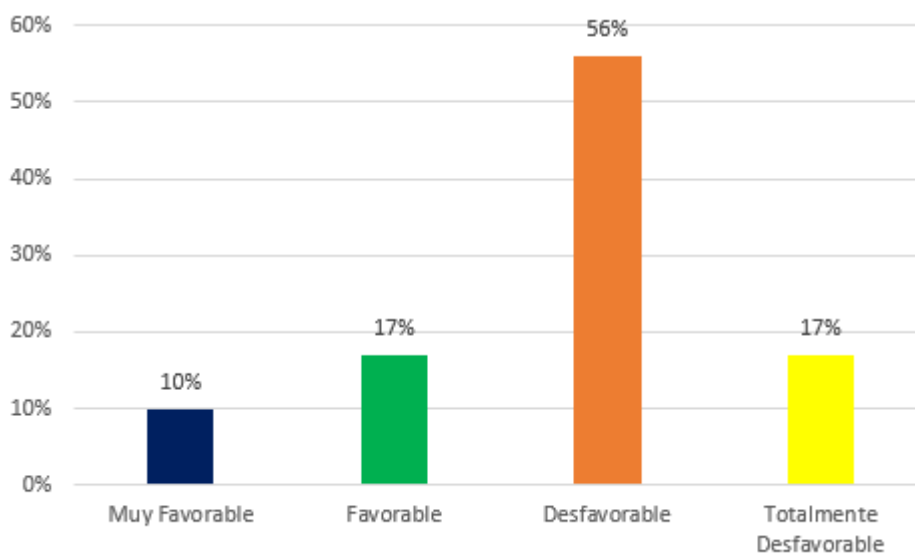
Tabla 6

Aprobación de las políticas implementadas por los gerentes de la Municipalidad Distrital de Lince

Alternativas	Total	Porcentaje
Muy Favorable	5	10%
Favorable	9	17%
Desfavorable	29	56%
Totalmente Desfavorable	9	17%
<b>Total</b>	<b>52</b>	<b>100%</b>

Gráfico 6

### Aprobación de las políticas implementadas por los gerentes de la Municipalidad Distrital de Lince



El 56% del total de la fuerza laboral indicó que las políticas implementadas han sido DESFAVORABLES, lo que significa que el porcentaje no está acorde con la política actual. Esto lo ven bastante adverso porque tiene un impacto negativo en la Organización municipal.

Un porcentaje igual de entrevistados dijo que la política de la actual administración es TOTALMENTE DESFAVORABLE, indicando que cree que la baja calidad de los servicios que brinda el gobierno municipal es la culpable de la adopción de la política. La política fue adoptada para orientar el logro del objetivo municipal, que incluye la mejora de la calidad del servicio, la seguridad ciudadana y el presupuesto por resultados. El 10 por ciento de los encuestados seleccionó la opción MUY FAVORABLE, que se considera muy optimista pero no es más representativa en circunstancias relativas.

Los hallazgos del estudio indican que más del 50% de los trabajadores consultados cree que hay dificultades cuando no hay una guía municipal, el 17% cree que es beneficioso por otro lado el otro 17% considera que es negativo.

¿Cree usted que los planes diseñados y puestos en ejecución son los más adecuados para el logro de las metas y objetivos en la Municipalidad Distrital de Lince?

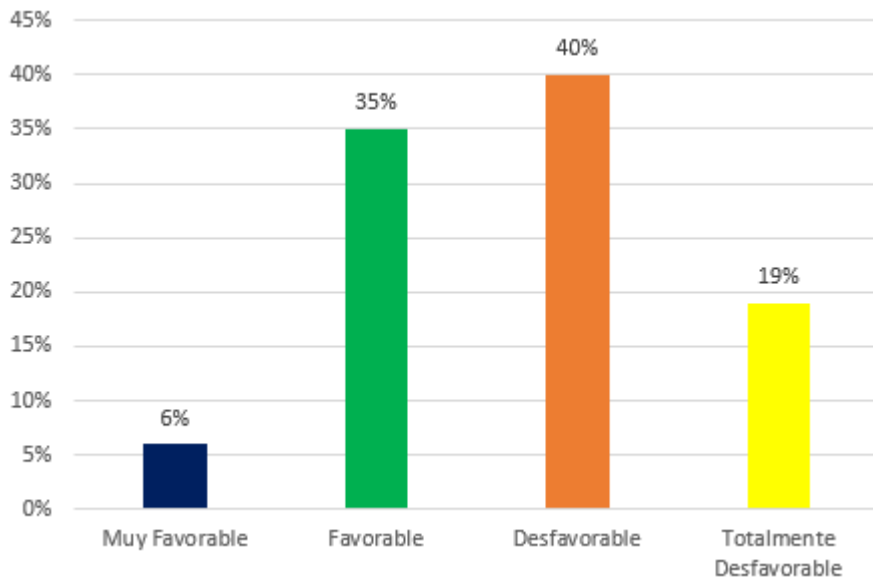
Tabla 7

La percepción de que los planes elaborados y puestos en marcha son los más adecuados para el logro de las metas y objetivos de la municipalidad.

Alternativas	Total	Porcentaje
Muy Favorable	3	6%
Favorable	18	35%
Desfavorable	21	40%
Totalmente		
Desfavorable	10	19%
Total	52	100%

Gráfico 7

Percepción donde se considera los planes elaborados y puestos en marcha como los más adecuados para el logro de las metas y objetivos de la municipalidad.



El 40% del total de empleados dijo que los planes eran DESFAVORABLE, indicando que estaban insatisfechos con la forma en que se llevaron a cabo y creían que el panorama municipal eran desfavorable porque no se cumplían las metas y objetivos del municipio. Una tasa de respuesta FAVORABLE del 35% entre todos los encuestados sugiere que se han cumplido los objetivos y metas municipales.

El 19% del total de empleados dijo que es TOTALMENTE DESFAVORABLE, lo que se traduce en totalmente dañino al no lograr los objetivos y metas de la institución municipal. Aunque el 6 por ciento de los encuestados en general eligió la opción muy favorable, este porcentaje no es particularmente representativo o significativo en comparación con otras respuestas.

6. ¿Qué estilos de liderazgo considera usted que predomina más en la gestión administrativa actual de la Municipalidad Distrital de Lince?

Tabla 8

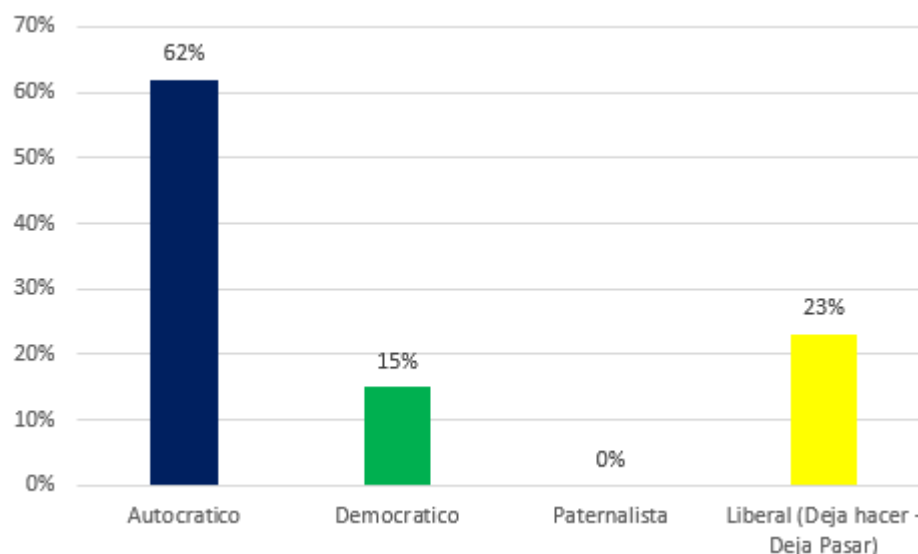


Estilos de liderazgo que predominan más en la gestión administrativa contemporánea de la Municipalidad Distrital de Lince

Alternativas	Total	Porcentaje
Autocrático	32	62%
Democrático	8	15%
Paternalista	0	0%
Liberal (Deja hacer - Deja Pasar)	12	23%
<b>Total</b>	<b>52</b>	<b>100%</b>

Gráfico 8

Estilos de liderazgo que predominan más en la gestión administrativa actual de la Municipalidad Distrital de Lince



El 62% de todos los encuestados indicó que el estilo de liderazgo AUTOCRÁTICO es el más predominante, lo que significa que este estilo de líder poner orden y ejerce gobierno, siendo propietario de la información, no permite la intervención de otros empleados y, por supuesto, no delega. obligaciones en la gestión municipal.

Un total del 23% por ciento de los encuestados dijo que el estilo de

liderazgo LIBERAL es el más común. Esto sugiere que no tienen un conjunto mínimo de reglas a seguir, prefieren tener poco o ninguna comunicación con los empleados y apoyarlos, los factores situacionales gobiernan y no tienen interés en cómo se logra la meta institucional.

El 15 % de los encuestados dijo que el liderazgo DEMOCRÁTICO fue el más común, el cual prioriza la participación de los trabajadores, fomenta el diálogo, valora las opiniones de los empleados y tiene metas institucionales.

7. ¿Cómo ha influido la comunicación en la mejora de administración en la Municipalidad Distrital de Lince?

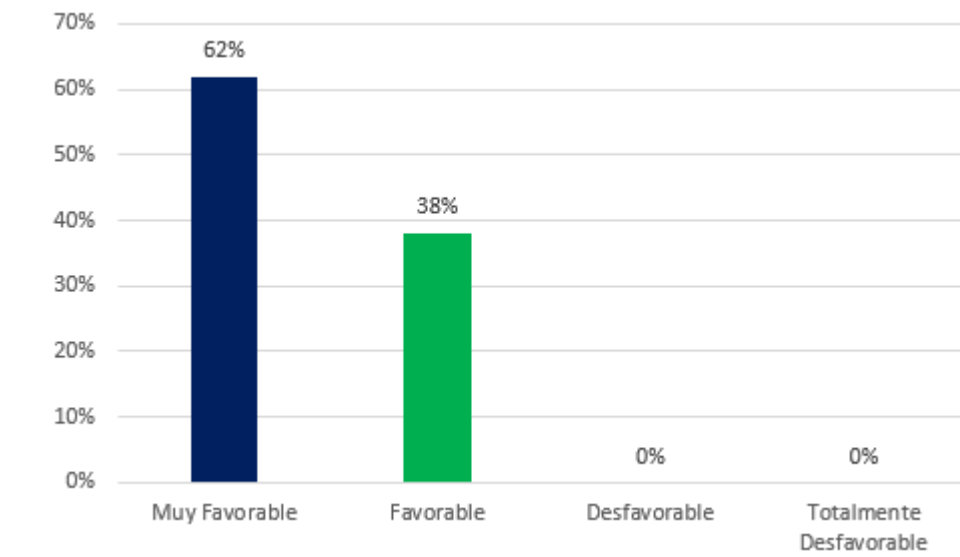
Tabla 9

Influencia de la comunicación en la mejora de la administración en la Municipalidad Distrital de Lince

Alternativas	Total	Porcentaje
Muy Favorable	32	62%
Favorable	20	38%
Desfavorable	0	0%
Totalmente Desfavorable	0	0%
Total	52	100%

Tabla 9

Influencia de la comunicación en la mejora de la administración en la Municipalidad Distrital de Lince



El 62 % de los encuestados eligió la opción MUY FAVORABLE, indicando la importancia de la comunicación en las organizaciones municipales para formar grupos de trabajo, reducir barreras y mejorar la ética de los empleados.

Se posibilita una mejor relación jefe-trabajador, se mejora el clima laboral dentro de la institución y la comunicación abierta, sincera y espontánea aumenta la confianza, la motivación y el desempeño en el trabajo, según el 38 por ciento de los encuestados que dijo que la comunicación en la mejora de la administración municipal es FAVORABLE.

## 4.2 Contrastación de Hipótesis

### 4.2.1 Contrastación de Hipótesis General

En relación al análisis de los resultados de nuestra población, se puede contrastar con la hipótesis general planteada, como 54 por ciento de los encuestados refirieron la gestión del municipio no es favorable, así mismo el 40 por ciento indicó que los planes diseñados no son óptimos para el cumplimiento de los objetivos. Siendo los colaboradores del municipio los principales funcionarios de la gestión administrativa se corrobora la necesidad de un cambio en la gestión de la administración para lograr la mejora en los

servicios y brindar mayor satisfacción de las necesidades de los habitantes del Municipio de Lince.

Respecto a ello Chiavenato (1989), resuelve que la gestión de una entidad se basa en lo bien que opera y presta servicios, de modo que su organización, objetivos, control y orientación al servicio adecuado asegure su éxito, de la misma manera que se identificó y trato de ofrecer una solución.

#### 4.2.2 Contrastación de Primera Hipótesis Especifica

Habiéndose examinado los resultados de la población encuestada, se puede contrastar que la primera hipótesis específica propuesta, el liderazgo de los gerentes del municipio tiene impacto en la confianza respecto a las tareas fijadas.

El 62% de la población refiere que el estilo de liderazgo aplicado es el Autocrático, siendo los líderes percibidos como personas que solo brindan ordenes al grupo sin tomar en cuenta sus opiniones, ni delegar funciones.

De acuerdo a Mendes y Stander (2011), los niveles más altos de mando se correlacionan con niveles más altos de autodecisión, lo que indica que cuando un líder delega autoridad de forma adecuada, los empleados experimentarán autonomía para determinar cómo cumplir con las expectativas que se les han impuesto, demostrando de esta manera mayor compromiso.

#### 4.2.3 Contrastación de Segunda Hipótesis Especifica

Habiéndose examinado los resultados de la población encuestada, se puede contrastar que la segunda hipótesis específica propuesta, que en efecto la población encuestada percibe la necesidad de la mejora de las políticas implantadas para cumplir los objetivos.

Siendo el 56% de la población total de los trabajadores el que no está conforme con la política actual.

Para Mendoza (2017), la gestión administrativa tiene un carácter sistemático, ya que sigue principios clásicos de gestión en el proceso administrativo y lleva a cabo acciones lógicas encaminadas al logro de objetivos: planear, organizar,

dirigir y controlar. Las cuales deben ser traducidas en las políticas implementadas.

#### 4.2.4 Contrastación de Tercera Hipótesis Especifica

Habiéndose examinado los resultados de la población encuestada, se puede contrastar que la tercera hipótesis específica propuesta, los encuestados identifican la necesidad e importancia de la implementación de planes de trabajo de la institución municipal, ya que ello contribuiría en la adecuada gestión de los recursos con los que se cuenta.

Siendo 60% de la población encuestada la que reconoció que los planes actuales no son los más idóneos para los ciudadanos de la nupcialidad de Lince.

Para Ramírez (2016), la inclusión del nuevo plan de trabajo proporciona una evaluación preliminar y detallada del estado actual de cada proceso administrativo desarrollado en la agencia y los elementos (incluyendo personal y materiales) involucrados en esos procesos. De tal forma que se pueda generar un plan que cobertura las necesidades de los vecinos.

## **CAPÍTULO V: DISCUSIÓN, CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **5.1 Discusión**

En este punto, se procede a exponer y diseccionar lo descubierto por los cuestionarios realizados en merito a lo investigado de acuerdo al objeto de estudio, con ello podremos dilucidar la prueba empírica de que a través una mejor gestión de la administración se evidenciara que esto permitirá un mejoramiento y perfeccionamiento de las funciones brindadas por la entidad edil con el fin de perfeccionar la administración de estas prestaciones y que finalmente mejorara toda su administración por lo que se ha resaltado la importancia de los fundamentos teóricos como en los resultados de la encuesta. El primero es, en el entendimiento de Pérez R. (1982), “Un conjunto de acciones a través de las cuales el gerente desarrolla sus actividades mediante el cumplimiento de las fases del proceso administrativo, ya sean Planificar, Dirigir, Coordinar y Controlar” (p.104); donde el 23% de los trabajadores encuestados manifestó preferir realizar sus tareas a través del proceso administrativo, mientras que otro grupo del 54% manifestó que no se utiliza el mismo proceso; como resultado, se advierte que sin ellos es imposible hablar de la gestión administrativa en su conjunto. En contraste con la encuesta, el 62 por ciento de los encuestados dijo que la comunicación influye en la mejora de la administración, lo que demuestra la. Si bien en términos de mejorar la administración es la mejor gestión en comparación con las demás, es o bien el proceso continuo y constante de trabajo o bien el conjunto de capacidades de los trabajadores municipales. práctica en favor de la hipótesis planteada lo que permitiría perfeccionar la prestación de servicios municipales.

En términos más amplios el gobierno peruano ha impulsado sucesivos procesos de normas legales en el sector público entre los cuales están los gobiernos locales; y uno de los factores que han propiciado el éxito o el fracaso más importante ha estado centrado en la capacitación de servidores, en la simplificación base administrativa, por lo que no existe sombra de comparaciones con resultados y se sustentan en la problemática establecidos para la presente investigación.

## 5.2 Conclusiones

Primera:

Se logro cuestionar la Gestión Administrativa de la municipalidad de Lince a través de un cuestionario realizado a los colaboradores de la Municipalidad distrital de Lince concluyendo que la percepción era es su mayoría desfavorable.

Segunda:

La percepción de los colaboradores de la Municipalidad distrital de Lince es desfavorable para los líderes de esta entidad edil, consecuentemente es necesario implementar programas de capacitación de liderazgo para que esta percepción cambie.

Tercera:

La Municipalidad distrital de Lince tiene de acuerdo a la percepción de sus colaboradores un tipo de liderazgo autocrático.

Cuarta:

Se determinó que los Planes administrativos no se realizan en coherencia con la realidad/circunstancias del entorno vecinal de acuerdo a la percepción de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Lince.

### 5.3 Recomendaciones

Conforme a las conclusiones obtenidas proponemos las siguientes Recomendaciones:

Primera:

Que, tanto la Municipalidad Metropolitana de Lima y la Municipalidad Distrital de Lince deben hacer una actualización del Plan Estratégico Institucional que se adecue a la problemática de la jurisdicción y facilite viabilizar las políticas de la gestión en bien de la población.

Segunda:

Que, la Municipalidad Metropolitana de Lima y la Municipalidad Distrital de Lince deben convertir la Toma de decisión en un instrumento fundamental y estratégico para optimizar los resultados de gestión así como el fortalecimiento del gobierno Regional del que se derive.

Tercera:

Que, el Ministerio de Economía y la Municipalidad Metropolitana de Lima deberán considerar más recursos económicos e implementarlas de manera integral y no limitada.

Cuarta:

Que, la Municipalidad Metropolitana de Lima y la Municipalidad Distrital de Lince habrán de implementar progresivamente la modernización administrativa como pieza clave de la competitividad y así revertir la no efectividad evidenciada en la actual ge



## FUENTES DE INFORMACIÓN

- **Referenciales Bibliográficas**

- Álvarez, A., & Chica, S. (2008). *Gestión de las Organizaciones Públicas*. Escuela Superior de Administración Pública. <https://www.esap.edu.co/portal/wp-content/uploads/2017/10/3-Gestion-de-las-Organizaciones-publicas.pdf>
- Cabezas, H. (2015). *Gestión Administrativa y su incidencia en la Satisfacción Laboral de los empleados de la Empresa Pública Municipal de Saneamiento Ambiental de Babahoyo – EMSABA E.P.* [Tesis de Maestría, Universidad Técnica de Babahoyo]. Repositorio UTB. <http://dspace.utb.edu.ec/handle/49000/1827>
- Campos, E., & Loza C., (2011). *Incidencia de la Gestión Administrativa de la Biblioteca Municipal “Pedro Moncayo de la ciudad de Ibarra en mejora de la calidad de los servicios y atención a los usuarios en el año 2011.* [Tesis de Licenciado, Universidad Técnica del Norte]. Repositorio UTN. <http://repositorio.utn.edu.ec/bitstream/123456789/1945/1/05%20FECYT%201136%20TESIS.pdf>
- Chiavenato, I. (1989). *Introducción a la teoría general de la administración*. Editorial McGraw Hill Education
- Durán, B. M. (2020). *Gestión administrativa y calidad del servicio en el Organismo de Control Institucional, Municipalidad de Chancay, 2020.* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/48280>.
- Goitia, A. (2020). *Gestión administrativa y satisfacción de los usuarios en el Área de Participación Ciudadana de la Municipalidad de Carabayllo.* [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/47484>
- Congreso de la Republica. (2022). Ley Orgánica De Municipalidades Ley N° 27972. *El Peruano*. <https://diariooficial.elperuano.pe/pdf/0015/3-ley-organica-de-municipalidades-1.pdf>

- Boyett, O., & Boyett, J. (1999). *Hablan los Gurús: Las Mejores Ideas de los Máximos Pensadores de la Administración*. Editorial Norma.
- Municipalidad Distrital de Lima. (2015, 7 de marzo). Ordenanza N° 346-2015-MDL. *El Peruano*.  
<https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/aprueban-reglamento-de-organizacion-y-funciones-rof-y-estruc-ordenanza-n-346-2015-mdl-1207769-1/>
- Municipalidad Distrital de Lince. (2022, 7 de Julio). *El Peruano*.  
[http://www.peru.gob.pe/docs/planes/10938/plan\\_10938\\_reglamento%20de%20organización%20y%20funciones%20-%20rof\\_2010.pdf](http://www.peru.gob.pe/docs/planes/10938/plan_10938_reglamento%20de%20organización%20y%20funciones%20-%20rof_2010.pdf)
- Pérez, M. (1982). *Diccionario de Administración*. San Marcos, Fondo Editorial.
- Drucker, P. (1990). *Gerencia para el Futuro*. Norma, Fondo Editorial.
- García-Toma, V. (1998). *Análisis sistemático de la Constitución peruana de 1993*, Universidad de Lima, Fondo Editorial.  
<https://hdl.handle.net/20.500.12724/17010>
- Rodríguez, S. (2010), Procesamiento para el estudio de las necesidades informativas de los directivos en la EHTC “Hermanos Gómez” Aplicación de AMIGA. [Tesis de Pregrado, Universidad de Camagway]. Repositorio UC. <https://www.eumed.net/libros-gratis/2010c/758/758.pdf>
- Soria , C. (2011), *El Diccionario Peruano Municipal*. Ediciones Nova Print.  
[https://www.kas.de/c/document\\_library/get\\_file?uuid=8c8bf8e0-be57-e613-cf71-999f47228fa3&groupId=252038](https://www.kas.de/c/document_library/get_file?uuid=8c8bf8e0-be57-e613-cf71-999f47228fa3&groupId=252038).
- Stephen, P., & Coulter, M. (2008). *Administración Teoría y Práctica*. Pearson Educación.
- Peters, T. (2006). *Gestionar con imaginación*. Deusto Editorial.
- Toledo, M. (2016). *El clima institucional y su incidencia en la calidad del servicio educativo de la escuela de educación básica “Febres Cordero” del Cantón Marcabellí de la provincia de El Oro, Ecuador, periodo*

*lectivo 2013-2014*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Repositorio UNMSM. <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/5522>.

Toral, R., & Zeta, A. (2016). *Gestión administrativa y calidad del servicio en el área jurídica, social y administrativa, de la Universidad Nacional de Loja*. [Tesis de posgrado, Universidad Nacional de Loja]. Repositorio UNL. <https://revistas.unl.edu.ec/index.php/suracademia/article/view/268>.

Valenzuela, C. (1999). *Transparencia, Manual de Gestión Municipal*. Andes Editorial.

## ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA						
GESTION ADMINISTRATIVA Y SU MEJORA EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LINCE 2015						
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES Y SUBVARIABLES	INDICADORES	METODOLOGIA	PROBLEMA PRINCIPAL
<p><b>PROBLEMA PRINCIPAL</b></p> <p>¿En qué medida la gestión administrativa y sus mejora en la Municipalidad distrital de Lince permitirá mejorar los servicios municipales?</p> <p><b>Problemas Secundarios</b></p> <p>¿Cuándo el liderazgo se constituye en un medio para inducir a los trabajadores municipales a trabajar juntos en las tareas fijadas por la Municipalidad distrital de Lince?</p> <p>P2.-¿De qué forma las políticas adecuadas ayudaran eficazmente en la buena marcha de la Municipalidad Distrital de Lince?</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL</b></p> <p>Plantear la gestión administrativa y su mejora en la municipalidad distrital de Lince permitirá perfeccionar los servicios municipales.</p> <p><b>Objetivos Especificos</b></p> <p><b>Establecer que el Liderazgo se constituye PROBLEMA PRINCIPAL</b></p> <p>¿En qué medida la gestión administrativa y sus mejora en la Municipalidad distrital de Lince permitirá mejorar los servicios municipales?</p> <p><b>Problemas Secundarios</b></p> <p>¿Cuándo el liderazgo se constituye en un medio para inducir a los trabajadores municipales a trabajar juntos en las tareas fijadas por la Municipalidad distrital de Lince?</p> <p>P2.-¿De qué forma las políticas adecuadas ayudaran eficazmente en la buena marcha de la</p>	<p><b>HIPÓTESIS GENARAL</b></p> <p><b>La Administración y su mejora en la Municipalidad de Lince permitirán perfeccionar la prestación de los servicios Municipales.</b></p> <p><b>HIPÓTESIS ESPEIFICAS:</b></p> <p><b>Primera Hipótesis</b></p> <p><b>Con la capacidad de liderazgo se logrará inducir a los trabajadores de la Municipalidad a trabajar juntos por las metas fijadas por la Municipalidad.</b></p> <p><b>Segunda Hipótesis</b></p> <p><b>Con la aplicación adecuada de las Políticas se lograra eficazmente la mejora en la calidad de los servicios que la Municipalidad distrital de Lince brinda.</b></p>	<p><b>VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN</b></p> <p><b>Variable Independiente</b></p> <p><b>X: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y MEJORA DE LOS SERVICIOS MUNICIPALES.</b></p> <p><b>Variable Dependiente</b></p> <p><b>X : POLÍTICAS</b></p> <p><b>Y : LIDERAZGO</b></p>	<p><b>PARA LA VARIABLE INDEPENDIENTE</b></p> <p>X1) Legislación vigente</p> <p>X2) Gestión Administrativa</p> <p><b>VARIABLES ESPECÍFICAS:</b></p> <p>X1 Constitución Política del Estado</p> <p>Y1 Nueva Ley Orgánica de Municipalidades</p> <p>X2 Decreto Ley N°8281</p> <p>Y2Reglamento de funciones ROF</p>	<p><b>-Tipo de Investigación</b></p> <p><b>-Descriptiva - Correlacional explicativa.</b></p> <p><b>-Metodología</b></p> <p><b>- Diseño</b></p> <p><b>-Descriptivo</b></p> <p><b>-Población Empleados de la Municipalidad de Lince</b></p> <p><b>-Técnicas Encuestas Instrumentos de medición</b></p>	<p><b>¿En qué medida la gestión administrativa y sus mejora en la Municipalidad distrital de Lince permitirá mejorar los servicios municipales?</b></p> <p><b>Problemas Secundarios</b></p> <p><b>¿Cuándo el liderazgo se constituye en un medio para inducir a los trabajadores municipales a trabajar juntos en las tareas fijadas por la Municipalidad distrital de Lince?</b></p> <p><b>P2.-¿De qué forma las políticas adecuadas ayudaran eficazmente en la buena marcha de la Municipalidad Distrital de Lince?</b></p>

## CUESTIONARIO

**a) ¿Cuál es su opinión acerca de la función de gestión administrativa a nivel de la Municipalidad Distrital de Lince?**

- a). Muy favorable (      )
- b). Favorable (      )
- c). Desfavorable(      )
- d). Totalmente desfavorable (      )

**b) ¿Conoce usted a los gerentes, las políticas y los planes del Concejo Distrital de Lince?**

SI (    ) NO (    )

¿Por qué?

.....

....

.....

....

.....

....

**c) ¿Está usted de acuerdo con las políticas implementadas por los gerentes de la Municipalidad Distrital de Lince?**

- a). Muy favorable ( )
- b). Favorable ( )
- c). Desfavorable( )
- d). Totalmente desfavorable ( )
- e) No las conozco ( )

**d) ¿Cree usted que los planes diseñados y puestos en marcha son los más adecuados para lograr las metas y objetivos de la Municipalidad Distrital de Lince?**

- a). Muy favorable ( )
- b). Favorable ( )
- c). Desfavorable( )
- d). Totalmente desfavorable ( )

**e. ¿Qué estilos de liderazgo considera usted que predomina más en la gestión administrativa actual de la Municipalidad Distrital de Lince?**

- a). Autocrático ( )
- b). Democrático ( )

- c). Paternalista ( )
- d). Liberal ( )

# ORGANIGRAMA DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LINCE

