



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE  
ADMINISTRACIÓN**

**TESIS**

**PLAN DE GESTIÓN DIRECTIVA PARA  
MEJORAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS  
DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE  
CHONGOYAPE, LAMBAYEQUE, 2019**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

**Autor:**

**Bach. Silva Vargas Edison Jonathan  
ORCID: 0000-0003-3334-6107**

**Asesor:**

**M.Sc. Gonzáles Hidalgo Carlos Daniel  
ORCID: 0000-0002-8962-026X**

**Línea de Investigación:**

**Gestión empresarial y emprendimiento**

**Pimentel – Perú**

**2021**

**TESIS**  
**PLAN DE GESTIÓN DIRECTIVA PARA MEJORAR LA**  
**SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD**  
**DISTRITAL DE CHONGOYAPE, LAMBAYEQUE, 2019.**

Asesor (a): M.Sc. Gonzáles Hidalgo Carlos Daniel  
Nombre Completo Firma

Presidente (a): Mg. Falla Gomez Carolina De Lourdes  
Nombre completo Firma

Secretario (a): Mg. García Yovera Abraham José  
Nombre completo Firma

Vocal (a): Dr. Mego Núñez Onésimo  
Nombre completo Firma

## **DEDICATORIA**

A Dios, por estar en todo momento a mi lado, brindándome sabiduría y fortaleza para lograr mi meta.

A mi madre, por su apoyo incondicional, amor, comprensión y por darme los recursos necesarios para llevar a cabo mi tesis y a mi hermana por sus sabios aportes.

## **AGRADECIMIENTO**

A Dios, por ser la luz que ilumina mi sendero y mi mente, dándome inteligencia y perseverancia para así alcanzar mis objetivos, venciendo cualquier obstáculo.

A mi asesor M.Sc. Carlos Daniel González Hidalgo, por su dedicación y orientaciones para culminar este trabajo científico, incentivando en mí la investigación y fortaleciendo mi deber como profesional.

## RESUMEN

El presente estudio fue desarrollado con el objetivo de Proponer un plan de gestión directiva para mejorar la satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Chongoyape, Lambayeque - 2019. En este estudio cuantitativo de carácter descriptivo – propositivo y diseño no experimental de corte transversal se trabajó con una muestra constituida por 108 ciudadanos contribuyentes (usuarios) del Distrito de Chongoyape de quienes se recogieron los datos mediante un cuestionario previamente validado. Dichos datos fueron procesados en Microsoft Excel y SPSS v25, programas en los que se determinaron tablas y gráficos para la representación y caracterización de la variable dependiente. Se obtuvo que, la satisfacción de los usuarios atendidos en la municipalidad de Chongoyape se encuentra predominantemente en un nivel bajo (81%); específicamente, en los usuarios de la municipalidad de Chongoyape, existe escaso trato amable y poca atención esmerada en un 63%, poco compromiso de los trabajadores por ayudar a cumplir las demandas y exigencias de los usuarios en un 82%, deficiente evaluación periódica del servicio brindado por los funcionarios en un 83%, demora excesiva de los trámites en un 70%, deficiente desempeño de los funcionarios en un 72%, poca utilización y gestión del libro de reclamaciones y buzón de sugerencias en un 84%. Por ello, se consideró importante diseñar un programa para mejorar la gestión directiva con sesiones que involucren los aspectos deficientes.

**Palabras clave:** Plan de gestión directiva, satisfacción de los usuarios.

## **ABSTRACT**

This study was developed with the objective of proposing a directive management plan to improve the satisfaction of the users of the district municipality of Chongoyape, Lambayeque - 2019. In this quantitative study of a descriptive - purposeful nature and a non-experimental cross-sectional design was worked with a sample made up of 108 contributing citizens (users) of the Chongoyape District from whom data was collected through a previously validated questionnaire. Said data were processed in Microsoft Excel and SPSS v25, programs in which tables and graphs were determined for the representation and characterization of the dependent variable. It was obtained that the satisfaction of users served in the municipality of Chongoyape is predominantly at a low level (81%); specifically, in the users of the municipality of Chongoyape, there is little kind treatment and little careful attention in 63%, little commitment of workers to help meet the demands and demands of users in 82%, poor periodic evaluation of the service provided by officials in 83%, excessive delay of procedures in 70%, poor performance of officials in 72%, little use and management of the complaints book and suggestion box in 84%. For this reason, it was considered important to design a program to improve executive management with sessions that involve the deficient aspects.

**Keywords:** Management management plan, user satisfaction.

# ÍNDICE

.....	i
<b>DEDICATORIA</b> .....	iii
<b>AGRADECIMIENTO</b> .....	iv
<b>RESUMEN</b> .....	v
<b>ABSTRACT</b> .....	vi
<b>CAPÍTULO I</b> .....	14
<b>INTRODUCCIÓN</b> .....	14
<b>1.1. Realidad Problemática.</b> .....	16
<b>1.2. Trabajos previos.</b> .....	20
<b>1.3. Teorías relacionadas al tema</b> .....	27
<b>1.3.1. Gestión Directiva</b> .....	27
<b>1.3.1.1. Conceptualización de la gestión</b> .....	27
<b>1.3.1.2. Conceptualización de la gestión directiva</b> .....	30
<b>1.3.1.3. Competencias directivas</b> .....	33
<b>1.3.1.4. Plan de gestión directiva</b> .....	33
<b>1.3.1.5. Clima organizacional</b> .....	34
<b>1.3.1.6. Modelo de Liderazgo</b> .....	35
<b>1.3.1.7. Gestión administrativa moderna</b> .....	36
<b>1.3.2. Enfoque de Satisfacción de Usuarios</b> .....	36
<b>1.3.2.1. Definición y características de los usuarios</b> .....	36
<b>1.3.2.2. Satisfacción de los usuarios y calidad</b> .....	37
<b>1.3.2.3. Los servicios públicos</b> .....	37
<b>1.3.2.4. Indicadores de satisfacción de usuarios: Aldana (2016)</b> .....	38
<b>1.4. Formulación del Problema</b> .....	40
<b>1.5. Justificación e importancia del estudio</b> .....	40
<b>1.6. Hipótesis.</b> .....	41
<b>1.7. Objetivos.</b> .....	41
<b>1.7.1. Objetivo General</b> .....	41
<b>1.7.2. Objetivos Específicos</b> .....	41

<b>CAPÍTULO II</b> .....	42
<b>MATERIAL Y MÉTODO</b> .....	42
<b>2.1. Tipo y diseño de investigación</b> .....	43
<b>2.1.1. Tipo de investigación</b> .....	43
<b>2.1.2. Diseño de investigación</b> .....	43
<b>2.2. Población y muestra</b> .....	43
<b>2.2.1. Población</b> .....	43
<b>2.2.2. Muestra</b> .....	43
<b>2.3. Variables y Operacionalización</b> .....	44
<b>2.3.1. Variables:</b> .....	44
<b>2.3.2. Operacionalización</b> .....	44
<b>2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad</b> .....	50
<b>2.4.1. Técnicas de recolección de datos</b> .....	50
<b>2.4.2. Instrumentos de recolección de datos</b> .....	50
<b>2.4.3. Validez</b> .....	50
<b>2.4.4. Confiabilidad</b> .....	50
<b>2.5. Procedimientos de análisis de datos</b> .....	51
<b>2.6. Aspectos éticos</b> .....	51
<b>2.7. Criterios de rigor científico</b> .....	52
<b>CAPÍTULO III</b> .....	53
<b>ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN</b> .....	53
<b>DE LOS RESULTADOS</b> .....	53
<b>3.1. Tablas y Figuras.</b> .....	54
<b>Variable Dependiente: Satisfacción del usuario</b> .....	54
<b>Variable Independiente: Plan de Gestión Directiva</b> .....	74
<b>3.2. Discusión de resultados</b> .....	76
<b>3.3. Aporte científico.</b> .....	86
<b>3.3.1. Fundamentación.</b> .....	86
<b>3.3.2. Importancia de la propuesta.</b> .....	87
<b>3.3.3. Objetivo de la propuesta</b> .....	87

<b>3.3.4. Análisis FODA</b> .....	87
<b>3.3.5. Matriz FODA (Objetivos específicos)</b> .....	88
<b>3.3.6. Diagrama de Gantt con los objetivos específicos de la propuesta</b> .....	101
<b>CAPÍTULO IV</b> .....	102
<b>CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b> .....	102
<b>4.1. Conclusiones</b> .....	102
<b>4.2. Recomendaciones</b> .....	104
<b>REFERENCIAS</b> .....	105
<b>ANEXOS</b> .....	112
a) ANEXO N° 1. Autorización de la investigación .....	113
b) ANEXO N° 2: Cuestionario aplicado a usuarios de la Municipalidad de Chongoyape .	114
c) ANEXO N° 3: Guía de entrevista a Directivos de la Municipalidad de Chongoyape ....	116
d) ANEXO N° 4: Validación de Juicio de expertos .....	117
e) ANEXO N° 5: declaración jurada del autor.....	144
f) ANEXO N° 6: Autorización del autor para publicación de su tesis.....	145
g) ANEXO 7: Programa para fortalecer el liderazgo en directivos de la Municipalidad de Chongoyape. ....	146
h) ANEXO 8. Fotos de aplicación del instrumento.....	151
i) ANEXO 9: Acta de originalidad de la investigación .....	157
j) ANEXO 10: Propuesta del software ERP.....	161

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 <i>Operacionalización de la variable Plan de gestión Directiva</i> .....	45
Tabla 2 <i>Operacionalización de la variable Satisfacción de los Usuarios</i> .....	47
Tabla 3 <i>Frecuencia de los usuarios que reciben los documentos solicitados en el tiempo esperado</i> .....	54
Tabla 4. <i>Frecuencia de los usuarios que consideran que los procesos para realizar trámites son fáciles de entender y ejecutar</i> .....	55
Tabla 5. <i>Frecuencia de los usuarios que perciben que los trabajadores de la municipalidad de Chongoyape prestan una atención esmerada y buen trato</i> .....	56
Tabla 6. <i>Frecuencia de los usuarios que perciben que los trabajadores de la municipalidad de Chongoyape muestran un buen desempeño al realizar sus funciones</i> .....	57
Tabla 7. <i>Frecuencia de los usuarios que cree que el municipio debe evaluar periódicamente el servicio brindado</i> .....	58
Tabla 8. <i>Frecuencia de los usuarios que consideran que el municipio facilita el libro de reclamaciones al usuario</i> .....	59
Tabla 9. <i>Frecuencia de usuarios que consideran que el municipio debe revisar su buzón de sugerencias</i> .....	60
Tabla 10. <i>Frecuencia de usuarios que opina que el servicio que brinda la municipalidad de Chongoyape es óptimo</i> .....	61
Tabla 11. <i>Frecuencia de usuarios que opina que, si algún trabajador de la municipalidad de Chongoyape se compromete en hacer algo por él, lo hará</i> .....	62
Tabla 12. <i>Frecuencia de los usuarios que opinan que la municipalidad de Chongoyape inspira confianza en los servicios que te brinda</i> .....	63
Tabla 13. <i>Frecuencia de los usuarios que recomienda realizar trámites en el municipio</i> ..	64
Tabla 14. <i>Frecuencia de los usuarios que regresarían a atenderse en la municipalidad</i> ..	65
Tabla 15. <i>Frecuencia de usuarios que reciben documentos solicitados en el tiempo programado</i> .....	66

Tabla 16. <i>Frecuencia de usuarios que percibe que el personal guía de forma entendible en los procesos para realizar trámites</i> .....	67
Tabla 17. <i>Frecuencia de los usuarios que perciben a los trabajadores de la municipalidad de Chongoyape como amables y atentos</i> .....	68
Tabla 18. <i>Frecuencia de los usuarios que perciben que el personal realiza con eficacia sus funciones, respondiendo a sus necesidades</i> .....	69
Tabla 19. <i>Frecuencia de los usuarios que perciben que el personal de la municipalidad de Chongoyape reconoce los problemas de los usuarios y los atiende con rapidez</i> .....	70
Tabla 20. <i>Frecuencia de los usuarios que perciben si los trabajadores del municipio se encuentran calificados para absolver dudas del usuario</i> .....	71
Tabla 21. <i>Frecuencia de los usuarios que perciben que la municipalidad de Chongoyape apertura a los usuarios el libro de reclamaciones</i> .....	72
Tabla 22. <i>Frecuencia de los usuarios que perciben que la municipalidad de Chongoyape apertura el buzón de sugerencias a los usuarios</i> .....	73
Tabla 23. <i>Matriz FODA</i> .....	90
Tabla 24. <i>Desarrollo de los Objetivos específicos de la Dimensión Cultura Organizacional</i> .....	93
Tabla 25. <i>Desarrollo de los objetivos específicos de la Dimensión Modelo de Liderazgo</i> .	95
Tabla 26. <i>Desarrollo de los objetivos específicos de la Dimensión Gestión Administrativa Moderna</i> .....	96

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. La encuesta revela que, el 59% de usuarios manifiesta que nunca recibe o recepciona los documentos solicitados en el tiempo indicado/esperado, el 26% a veces y el 15% de los usuarios indicaron que siempre. ....	54
Figura 2. En el gráfico anterior, el 61% de los usuarios indicaron que no son fáciles los trámites a ejecutar, el 25% manifestaron que a veces son un poco fáciles y solo el 14% de los encuestados opinan que si son entendibles los procesos. ....	55
Figura 3. El 61% de los encuestados mencionaron que nunca los trabajadores de la municipalidad de Chongoyape prestan una atención esmerada y buen trato; el 27% manifestó que a veces tratan bien y solo el 12% expresó que siempre lo hacen. ....	56
Figura 4. Según el 63% de los usuarios de la comuna señalan que los trabajadores nunca muestran un buen desempeño al realizar sus funciones, el 26% indicó a veces y el 11% que siempre se desempeñan bien. ....	57
Figura 5. El 83% de los encuestados indican que el municipio debe evaluar periódicamente los servicios prestados, el 10% opina que a veces debe evaluarse el servicio brindado y el 7% expresó que nunca debe evaluarse en servicio. ....	58
Figura 6. Respecto al gráfico antes señalado, el 74% de los encuestados respondió que nunca facilitan el libro de reclamaciones cuando se hace necesario; el 17% dijo que a veces se facilitaba el libro de reclamaciones y solo el 9% manifestó que siempre se facilitaba. ....	59
Figura 7. Respecto a: si, considera que la municipalidad debe revisar y gestionar su buzón de sugerencias, el 84% indicó que siempre se debe revisar las sugerencias; el 9% manifestó que a veces debe revisarse y el 7% que nunca debe revisarse el buzón de sugerencias. ....	60
Figura 8. El 81% de los usuarios encuestados de la comuna manifiestan que nunca han recibido un servicio óptimo; asimismo, el 11% afirma que a veces es óptimo y solo el 8% manifiesta que siempre el servicio es óptimo. ....	61
Figura 9. El 82% de los encuestados del municipio manifestaron que nunca algún trabajador se compromete en hacer algo por ellos; el 11% indicó que a veces y solo el 7% indicó que siempre. ....	62
Figura 10. Respecto a: si, la Comuna de Chongoyape te inspira confianza en los servicios que presta, el 70% reflejó que nunca le inspira confianza; el 19% indicó que a veces y solo el 11% indicó que siempre les inspiran confianza. ....	63

Figura 11. El 65% de los usuarios nunca recomendarían realizar trámites en el municipio de Chongoyape; el 19% manifestó que a veces lo recomendarían y solo el 16% que siempre lo recomendarían.....	64
Figura 12. El 76% de la muestra afirma que nunca regresaría por los servicios que brinda, el 17% indica que a veces y solo el 7% dice que siempre regresaría.....	65
Figura 13. El 70% de los encuestados afirman que nunca reciben los documentos solicitados en el tiempo programado, el 22% dijo que a veces y solo el 8% manifestó que siempre.....	66
Figura 14. El 67% de usuarios que acuden a la comuna de Chongoyape reflejaron que nunca el personal guía de forma entendible en los procesos para realizar trámites, el 22% indica que a veces y solo el 11% opinan que si guían fácilmente.....	68
Figura 15. Respecto al trato, el 63% de los encuestados reflejaron que nunca los trabajadores de la municipalidad de Chongoyape se muestran amables y atentos, el 24% indica que a veces y solo un 13% opina que siempre.....	69
Figura 16. El 72% de la muestra manifiesta que a veces el personal realiza con eficacia sus funciones, respondiendo a sus necesidades, el 17% indica que a veces y solo el 11% que siempre.....	70
Figura 17. Respecto a la rapidez con que atienden los problemas de los usuarios, el 70% indica que nunca el personal del municipio de Chongoyape reconoce los problemas y los atiende con rapidez, el 26% manifiesta que a veces y el 4% que siempre.....	71
Figura 18. El 65% de los entrevistados señalan que nunca los trabajadores del municipio de Chongoyape se encuentran calificados para absolver dudas del usuario; el 19% indican que a veces y solo el 16% que siempre.....	72
Figura 19. Respecto al libro de reclamaciones, el 84% de los encuestados afirman que el municipio de Chongoyape nunca apertura el libro de reclamaciones; el 9% indica a veces lo hace y solo el 7% dice que siempre lo apertura.....	73
Figura 20. Respecto al buzón de sugerencias, el 84% de la muestra indica que nunca la municipalidad de Chongoyape apertura el buzón de sugerencias a los usuarios, el 9% indica que a veces lo hace y solo un 7% dice que lo apertura.....	74

# CAPÍTULO I

## INTRODUCCIÓN

Las constantes quejas respecto al mal servicio o atención al usuario es uno de los problemas más suscitados en las municipales del Perú, entendiéndose que este inadecuado servicio puede ser producto de la falta de protocolos, instrumentos de gestión o simplemente la escasa prioridad hacia el cliente y sus necesidades.

El principal problema de estudio priorizado es la insatisfacción de los usuarios, evidenciado en el incremento de sus quejas por el inadecuado servicio que reciben, por la mala atención del funcionario, la demora en la atención y por la infraestructura poco promotora de una atención eficaz, de calidad, calidez y eficiente.

De acuerdo a lo descrito líneas arriba se formuló la siguiente disyuntiva ¿De qué manera el plan de gestión directiva permitirá mejorar la satisfacción de los usuarios del municipio distrital de Chongoyape?, teniendo la hipótesis de: Si, se propone un plan de gestión directiva, entonces se elevará la satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Chongoyape, cuya meta es concluir con formular un Plan de gestión directiva para optimizar la satisfacción.

Ante ello, Rios (2017), manifiesta que los servicios públicos deben tener como importante responsabilidad fomentar el buen trato y la prestación efectiva de los servicios, implicando esto, mejorar los mismos y actualizarlos para garantizar la calidad, eficiencia y eficacia en la entidad, promoviendo la satisfacción del usuario.

En este sentido, quienes toman decisiones y trabajan en la entidad deben tener presente la calidad en todos los servicios que brindan a la colectividad, influirán en la percepción que se tiene de la misma.

El ofrecer buenos servicios y una adecuada atención siempre será una meta para todos aquellos que brindan servicios, los cuales muy pocas veces diseñan planes y métodos para optimizar la atención hacia los usuarios.

Esta investigación se justifica, porque busca proponer alternativas de solución para mejorar el grado de satisfacción de agentes externos por medio de la capacitación o estrategias internas, manejadas en la organización. Por ello, se debe proponer un plan de gestión directiva que desarrolle una buena relación entre funcionarios y usuarios, para lograr la ansiada satisfacción, que es resultado de brindar mejores servicios.

Esta investigación va dirigida al gerente y funcionarios de una municipalidad como una alternativa de gestión para lograr la satisfacción al usuario, que les sirva de guía y oriente su trabajo administrativo y de gestión, formando así personas íntegras, reflexivas, creativas y empáticas con la atención al usuario.

Este estudio de tipo descriptivo-propositiva y usa el diseño no experimental – transversal. En la recolección de datos se empleó la entrevista, la encuesta y un cuestionario, dichos datos fueron procesados en Microsoft Excel y el programa estadístico SPSS.

## **1.1. Realidad Problemática.**

Ibarra y Rúa (2017), manifiestan que la satisfacción del usuario es un enfoque a considerar en la modernización de las organizaciones; ya que, la globalización obliga a introducir cambios permanentes en los procesos y acciones de las Entidades. Para el autor las entidades públicas deben adecuarse al sistema de la globalización, tratando a los clientes como ciudadanos con derechos y obligaciones, y que la prestación de un buen servicio municipal será retribuida con el pago oportuno del impuesto, lo que generará mayor confianza con la Entidad.

Diversos investigadores han tratado el concepto de satisfacción, por lo que, existen puntos de vista diversos, como:

Sifuentes (2016) cita a Moliner quien afirma que, las quejas de los usuarios de los años 60 y el despertar de los empresarios e investigadores terminaron por acuñar el concepto de Satisfacción.

También, Mayo y Loredó, citados por Steffanell, Artela y Noda (2017), afirman que cuando las características de un bien o servicio están por encima de lo que demanda el cliente, se puede hablar de la satisfacción; situación que ha sido compartida por Fariño, Cercado, Vera, Valle y Ocaña (2018), quienes manifiestan que el cliente mantiene la expectativa hacia la atención que se le brinde, si dicha atención se ubica por encima de lo que espera, entonces se llegará a la satisfacción.

Por su parte, Paz y Espinoza (2017), manifiesta que la satisfacción es un balance de la vivencia o experiencia del consumo, las personas perciben a una determinada marca o producto dado a la experiencia que pasan con este, es ahí cuando surge la satisfacción.

Para el autor Oliver, citado por Dos Santos (2016), en su estudio contempla que un cliente expresa su satisfacción de un servicio de calidad pagando puntualmente por el servicio y recomendándolo en forma permanente a otros clientes.

En la misma línea de ideas, los autores Varela, Rial, Braña y Domínguez (2016) publicaron en la Revista de psicología social aplicada que la satisfacción es un medio que tienen las entidades para conseguir el interés del cliente y a la vez convertirlo en su aliado.

Taype (2017) manifestó para una revista de marketing en tecnología que los clientes tienen siempre una apreciación sobre las entidades y sus trabajadores, correspondiente ello a la percepción y evaluación sobre estos, permitiendo así ser fieles a la empresa, tener compromiso o incluso volver por un producto o servicio de la organización.

Así también, Zambrano (2016) en su estudio sobre gestión pública y un plan de capacitación, expresa que, la satisfacción de los clientes puede ser evaluada aplicando encuestas dirigidas a medir las necesidades de cada usuario, así como sus expectativas sobre el trabajo de la empresa.

Por ello, dependerá de la organización la percepción que genere sobre el usuario, teniendo en cuenta que es una herramienta de suma importancia, pues el generar vínculos con los clientes y alcanzar resultados óptimos son consecuencias de la gestión humana que ayudan a mejorar la imagen de la empresa.

El concepto de gestión deviene del latín “gestio” y hace referencia a diferentes acciones y la consecuencia o efecto que provoca la administración o gestión. Por tanto, gestionar es ejecutar actos y acciones que conlleven a lograr las metas de un negocio cualquiera.

El término gestión, para los autores De los Santos y Duval (2017) implica resolver un conjunto de trámites que conllevan a la respuesta de un asunto o proyecto. Entienden que gestionar es dirigir o administrar un negocio u organización, que es el proceso coordinado entre quienes laboran allí.

De los Santos y Duval (2017) señalan que, la gestión desde el entendimiento de las personas o usuarios, radica en cuan importantes son los trabajadores para la institución, ya que, sin ellos, la empresa no sería rentable.

La gestión como proceso, es el conjunto de tareas o actividades que los directivos deben asegurar para alcanzar los objetivos institucionales. Para una buena gestión de las empresas los directivos deben emplear principios rectores que les sirvan de guía (De los Santos y Duval, 2017).

Así pues, se concluye que la gestión involucra un sistema de actividades en este caso, en el campo laboral, que permiten obtener resultados esperados o propuestos. En

consecuencia, la gestión directiva, es aquella fomentada por los directivos, quienes sabiendo tomar decisiones logran los objetivos trazados y, por ende, alcanzan el éxito de la misma, lo que es apreciado por los clientes satisfechos.

Actualmente en el Perú, el Estado y las grandes empresas privadas optan por un nuevo modelo organizacional donde sea primordial la calidad en la atención y la prioridad de satisfacer a cada cliente que reciba información, servicio o producto.

Torres (2017) señala que, en el Perú el Banco BBVA ha representado una evolución o crecimiento fuerte, de tasas entre 17% y 25%, colocando a esta entidad como la más sólida habiendo recibido el reconocimiento ubicado dentro de las 16 organizaciones sobresalientes y admiradas en el Perú, ello para el años 2015. Esto demuestra la importancia de contar con una visión y objetivos estratégicos con énfasis en la calidad del servicio.

Por otro lado, es importante reconocer el trabajo de gestión para promover la satisfacción del cliente, en el “Boletín Informativo Nuestro Banco” se le otorgó un premio al Banco de la Nación después de haber ganado un concurso, este evento de premiación tiene como objetivo reconocer el trabajo del empresariado público como privado en la gestión de la satisfacción del cliente, reduciendo las brechas de discrepancias que existían con los consumidores (Cano & Vilca, 2017)

A pesar de ello, se conoce que, en países que limitan con Perú las organizaciones no toman la satisfacción en los servicios que ofrece. Lo que resulta necesario cambiar con suma urgencia.

Para Martínez (2018), ejecutó un estudio sobre la calidad de atención y satisfacción del usuario y argumentó que, es responsabilidad de la municipalidad aportar y brindar servicios de calidad a la colectividad, dado a la ley y constitución que lo promueve.

Sin embargo, se considera que uno de los grandes problemas de los organismos municipales en el Perú y Latinoamérica son el incremento de la frecuencia en la cual se presentan las quejas hacia la atención brindada; las estadísticas a nivel nacional indican que el 59% de usuarios que se atendieron por organismos públicos presentan insatisfacción (CAD, 2016).

Claro está, que las municipalidades, han ido tomando conciencia del trato al usuario y en algunas a nivel nacional y local se han promovido acciones de mejora, en tal caso se encargan de elaborar programas o capacitaciones para mejorar la atención al usuario, no obstante, los esfuerzos son muchos, pero no necesarios, la carga laboral, infraestructura y manejo de relaciones interpersonales son factores que disminuyen la calidad de atención.

Dicho ello, en la Municipalidad Distrital de Chongoyape se presentan las siguientes manifestaciones de acuerdo a la insatisfacción de los usuarios, debido al número de quejas presentadas, tales como:

- Inadecuado servicio y pésima atención de los funcionarios.
- Deficientes competencias y desconocimiento de sus funciones por parte de los servidores municipales.
- Poca capacidad de los trabajadores para decidir rápida y eficazmente a prevenir retrasos en la entrega o emisión de actos administrativos
- Ineficiencia en el o los procedimientos, son lentos y poco entendibles, los funcionarios no guían adecuadamente.
- Poca capacidad de resolución de los servidores públicos, pues la documentación o algún otro procedimiento muy difícilmente se rigen por el plazo establecido por la ley u organismos mayores.
- Poca compromiso por parte del funcionario para cubrir las necesidades, esclarecer dudas del usuario y darles seguimiento a los trámites encomendados.
- Insatisfacción de las demandas y expectativas del usuario, no son cumplidas como ellos desean y necesitan.
- Libro de reclamaciones no implementado, y el buzón de sugerencias inexistente.
- Nula evaluación periódica del gerente hacia el desempeño de los funcionarios.
- Deficiente gestión de los directivos, quienes no utilizan de manera adecuada las herramientas de gestión proporcionadas por el Estado.
- Nula ejecución de planes, métodos, estrategias u herramientas para generar mayores beneficios en la atención a usuarios.

Dado a todos estos indicadores o manifestaciones observadas y conocidas, la investigación se dirige a conocer el nivel de satisfacción e identificar orígenes, causas, puntos frágiles, en los cuales se pueda proponer técnicas y estrategias en coordinación con el área encargada de organización. Se considera así que, la satisfacción del usuario es el punto

fundamental para fortalecer la empresa y se disminuyan las quejas o inadecuadas atenciones por el personal público en la municipalidad.

## **1.2. Trabajos previos.**

### **A Nivel Internacional:**

Arias (2019), desarrolló un estudio sobre **un Plan de mejoramiento de la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios de una municipalidad en Ecuador**, con el objetivo de determinar el estado actual de dicha población y proponer una mejora, en este estudio propositivo, no experimental, el autor trabajó con una muestra constituida por 400 personas a quienes les aplicó un cuestionario previamente validado y obtuvo que, el 51% de los usuarios asumen que la calidad del servicio no es tan buena y se presenta en un bajo nivel.

Concluyó el autor que, actualmente la calidad de atención en los servicios públicos puede verse dañada, dado a distintas características entre estas, la mala gestión.

Este estudio es de suma importancia para la investigación, puesto que se han identificado diferentes indicadores negativos sobre la atención y satisfacción del usuario en la población de estudio del presente trabajo de investigación, por tanto, se debe tomar en cuenta para el contraste de los resultados y la discusión de los mismos.

Leda (2019), ejecutó un estudio denominado **Plan Estratégico en competencias gerenciales desde la Gestión Directiva para el desarrollo efectivo del Proyecto Educativo Integral Comunitario, Valencia – España**, con el objetivo proponer dicho plan en base a los hallazgos encontrados, en este estudio cuantitativo, descriptivo de diseño no experimental y corte transversal, el autor trabajó con una muestra constituida por 67 colaboradores, 16 de estos fueron coordinadores y 51 fueron docentes de nivel inicial, representando el 30% de la población como criterio tomado por el autor. Trabajó con una encuesta validada y construida con 20 ítems de escala Likert. Determinó que, por medio de las entrevistas y las encuestas se evidencia la necesidad de recibir un plan de mejora de la gestión en la institución, para así fortalecer las competencias generales - directivas.

El aporte de esta Tesis, es que el autor sostiene que, es pertinente poder mejorar la gerencia del Equipo Directivo para garantizar la atención integral de todas y todos los actores del centro educativo: estudiantes, padres, madres, representantes, personal de ambiente, administrativos, docentes, directivos, comunidad interna y local. Para poder hacerlo es relevante que puedan ejercer sus funciones cabalmente, en adecuación al contexto que están atendiendo.

Este aporte es tomado como referencia para nuestra tesis aplicado a los servidores municipales, ya que, tomado como modelo el esquema de Equipo Directivo, mejorando las relaciones interpersonales entre autoridades, servidores y clientes o público usuario (ciudadanos), atendiendo sus necesidades y demandas, podemos mejorar nuestros servicios, para ello es necesario la elaboración de un Plan de Gestión Directa para satisfacer las necesidades atencionales del usuario.

De los Santos y Duval (2017) ejecutó un estudio titulado: **Gestión administrativa en los distritos municipales de San Juan de la Maguana – República Dominicana**, con el objetivo de conocer el desarrollo de ya mencionada variable en dicha población. Esta investigación cuantitativa de nivel descriptivo y diseño no experimental trabajó con 10 distritos municipales pertenecientes a San Juan de la Maguana, con 350 personas seleccionadas por el muestreo no probabilístico intencional quienes fueron encuestadas mediante y de quienes determinó que, la variable de estudio se encuentra vinculada con el nivel académico de los colaboradores y sus habilidades sociales, junto ha ello determinó que un 70% de los trabajadores cuentan sólo con educación básica, un 60% está preparado para asumir gestiones y el 50% de todos conoce el manual de atención y procedimientos.

Se concluye que la gestión es un elemento vital en logro de la satisfacción de los clientes, por ello, esta investigación ayuda a profundizar sobre el valor de la misma en el logro de objetivos de los municipios, lo cual proporciona elementos como el tener que revisar la documentación de las transacciones financieras, todos los pagos deben estar sustentados en facturas y recibos, realizar chequeos, auditorias, revisión de activos fijos, realizar los registros contables, registros de facturas de compras, y aplicar el régimen de aplicación y sanciones a quienes incumplan las normas.

A pesar de los distintos problemas que poseen las juntas distritales, el aporte del autor considerado por nuestra investigación, puesto que, el autor señala que en el 100% de los distritos todas las compras cuentan con cotizaciones siempre, y que el número de

cotizaciones son tres, lo que promueve la pluralidad de postores. Estas condiciones permitirán garantizar el uso eficiente de los recursos de la municipalidad distrital de Chongoyape.

Toledo (2016) ejecutó un estudio sobre una **Propuesta de modelo de gestión para mejorar el servicio y la atención al usuario de un Municipio de Ecuador**. Esta investigación tuvo como objetivo medir el estado actual del servicio y atención al usuario y proponer una mejora; siendo así una tesis propositiva, no experimental. La autora trabajó con una muestra constituida por 382 participantes-usuarios, a quienes se les aplicó una encuesta validada; obtuvo que, los trámites documentarios no son entregados en la fecha puntual (23%), no hay asesoría para los documentos (25%), existe problema de comunicación en el municipio (28%). Concluyó que, la atención en el sector público atraviesa una serie de complicaciones que afectan la calidad de atención y satisfacción del usuario.

Este estudio es fundamental, pues se observan ciertas características que el presente trabajo de investigación ha resaltado en la realidad problemática sobre la población de estudio, lamentablemente, los factores intra y extramurales terminan por influir en el comportamiento del usuario.

Álvarez (2016) aplicó un estudio titulado **Satisfacción de los clientes y usuarios con el servicio ofrecido en redes de supermercados gubernamentales - Venezuela**. Con el objetivo de conocer la presencia de dicha variable en ya mencionada población, en este estudio de alcance descriptivo, diseño no experimental de corte transversal, trabajó con 751 personas seleccionadas por muestreo no probabilístico a quienes les aplicó una encuesta sobre la calidad del servicio brindado y determino que, los clientes tienen bajas expectativas sobre la atención que reciben o recibirán (25,4%), los factores involucrados son: la espera, la apariencia y estructura de los locales y el trato. Concluyó el autor que, hay ciertos indicadores que influyen en la percepción del cliente para sentirse satisfactoriamente atendido y que se debe tener en cuenta ello a fin de modificarlos.

Con ello, el autor lleva a comprender que, la satisfacción del cliente dependerá en primera instancia de tres factores: la espera en la atención, la apariencia y estructura del local, y el trato, por tanto, se considera que en estos aspectos la empresa u organismo debe intervenir a fin de promover adecuadas costumbres y hábitos en la empresa.

Asimismo, el autor considera que debe existir calidad en la atención de modo tal que esto permitirá modificar el nivel de satisfacción.

## **A Nivel Nacional:**

Martínez (2018) en su estudio realizado sobre la **calidad de servicio de atención y satisfacción del usuario de la Municipalidad en Ica**, con el objetivo de medir la relación entre ambas variables, en este estudio correlacional, no experimental de corte transversal, el autor trabajó con una muestra constituida por 78 usuarios atendidos, a quienes les aplicó un cuestionario previamente validados; al recoger los datos determinó que existe relación entre ambas variables ( $r:0.624$ ;  $p=0.000$ ), lo cual indica que mientras haya mejor atención hacia los usuarios habrá mayor nivel de satisfacción de estos. Con ello, concluyó que es necesario ser atendido de forma servicial a los usuarios a fin de promover un mejor sentir de los mismos, y estos puedan regresar a la institución.

Es de suma importancia reconocer lo señalado pues de forma indirecta se ha conocido que se deben mejorar las pautas de calidad de servicio al atender, dado a que mediante ello se podrá mejorar el bienestar y satisfacción de los usuarios; asimismo, es relevante reconocer que en base a esto se puede proponer diversas estrategias dirigidas a aumentar la calidad de atención, para así promover la satisfacción.

Gonzales (2017), ejecutó un estudio titulado **Comunicación Organizacional y su incidencia en la Gestión Directiva en la Municipalidad Provincial de Huánuco – Perú**, con el objetivo de conocer la relación de ambos constructos; en este estudio cuantitativo de alcance correlacional y diseño no experimental, el autor trabajó con 229 colaboradores perteneciente a dicho organismos, estos fueron seleccionados por medio del muestreo probabilístico, a quienes se les aplicó una encuesta previamente validada y obtenida su confiabilidad recogió los datos y determinó que, ambas variables guardan relación en un 95% ( $p=0.02$ ;  $r=0,36$ ), asimismo, la gestión directiva se encuentra en nivel regular de acuerdo a las encuestas que realizó.

Esta investigación es fundamental, pues en primera instancia, permite conocer que, la comunicación tiene una influencia directa en la gestión, por tanto, la habilidad interaccional es un fuerte factor a promover la adecuada gestión, y por otro lado, el nivel de gestión directiva se manifiesta regular, siendo importante tener en cuenta dicho hallazgo a fin de accionar sobre ello.

Huancollo (2017), ejecutó un estudio sobre la **Calidad de servicios y la satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Taraco, Puno**, con el

objetivo de medir la relación entre las variables, en este estudio correlacional, no experimental transversal, el autor trabajó con 374 usuarios de ambos sexos, a quienes les aplicó un cuestionario previamente validado; determinaron que ambas variables se relacionan significativamente ( $r: 0.65^*$ ), asimismo, en el análisis descriptivo halló el autor que, el 94.39% percibe un nivel medio de calidad de servicio y el 95% se siente satisfecho moderadamente. Concluyó que, ambas variables se relacionan de forma positiva, por tanto, mientras haya mayor calidad de servicios, habrá mayor satisfacción de los usuarios.

Este hallazgo es de suma importancia para el presente estudio, pues la satisfacción de los usuarios es una variable utilizada en esta investigación, variable que ha presentado un nivel moderado, lo cual indica que a pesar que existe satisfacción de los usuarios, está se puede ver alterada con facilidad.

De igual manera, Caballero (2016) ejecutó un estudio titulado **Calidad del servicio y la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Trujillo año 2016**. Con el objetivo de determinar la relación entre ambas variables. Este estudio de naturaleza cuantitativa, diseño no experimental – transversal y nivel descriptivo – correlacional, trabajó con 385 usuarios quienes fueron seleccionados por medio del muestreo no probabilístico, a quienes se les aplicó una encuesta previamente validada. Determinó el autor que, existe relación estadísticamente significativa entre las variables ( $p=0,02$ ), y en lo concerniente a la satisfacción del usuario se evidenció un nivel medio predominantemente (57,40%)

De manera similar, el estudio anterior, genera dos aportes importantes, el primero es la relación entre los constructos de estudio, evidenciado que la calidad de servicio es promotor de la satisfacción del usuario, y como segundo punto, deja visualizar que el nivel medio de satisfacción es predominante en la población, por tanto, no existe una totalidad de satisfacción, la cual probablemente se encuentre asociada a distintos factores, que sin duda alguna se deben intervenir.

Velarde y Medina (2016), ejecutó un estudio denominado **Calidad de servicio y satisfacción de los clientes del centro de aplicación Productos Unión**; con el objetivo de conocer la relación entre ambos constructos, este estudio realizado en Lima, fue de tipo cuantitativa, de diseño correlacional, no experimental – transversal; utilizó una encuesta previamente validada para recoger datos de 279 clientes seleccionados por medio del muestreo no probabilístico, y determinó que, existe relación entre ambas variables

( $P=.000$ ), denotando que mientras haya mayor calidad de servicio habrá mayor satisfacción del cliente. Concluyó que, es fundamental que se establezcan patrones interactivos saludables o basados en el buen trato con la finalidad de tener usuarios satisfechos y así fidelizar clientes.

Es importante lo mencionado por el autor, pues las estrategias de la organización muchas veces están dirigidas a promover la calidad de servicio, trato e interacción, pues conocen o hipotetizan que esto genera mayor satisfacción en el usuario, que posiblemente pueda volver por lo recibido.

#### **A Nivel Local:**

Montenegro (2018), realizó una investigación titulada, **Opiniones de satisfacción en usuarios de farmacias y boticas**; con el objetivo de conocer los comentarios brindados de acuerdo a la variable de estudio. Esta investigación de orden cuantitativo, descriptivo y diseño no experimental, trabajó con una muestra de 420 usuarios de Chiclayo que acudían a dicha farmacia y botica que formaron parte de este estudio; los usuarios fueron seleccionados mediante muestreo no probabilístico intencional, y resolvieron un cuestionario de satisfacción. Determinó que, los usuarios obtuvieron predominantemente un nivel alto de satisfacción.

Este aporte es fundamental pues permite ser el contraste a los demás hallazgos, dado a que se precisa un nivel alto alcanzado por los usuarios atendidos en las farmacias y boticas, es probable que esto se esté asociando al buen trato, atención pronta, rápida y eficaz sobre las personas. Por tanto, se considera un estudio a tomar en cuenta por la diferencia en el resultado hallado.

Silva (2018), desarrolló un estudio sobre la **satisfacción del usuario de una municipalidad en Lambayeque**, con el objetivo de determinar el nivel de satisfacción de dicha población, en este estudio descriptivo, no experimental-transversal, el autor trabajó con una población de 3020 usuarios, de los cuales seleccionó 108 por muestreo no probabilístico y les aplicó un cuestionario previamente validado. Determinó que, un 34% considera un nivel regular de satisfacción, mientras que un 23% un nivel óptimo de dicha variable; concluyó la satisfacción del usuario es importante y debe ser desarrollada mediante diferentes estrategias dadas desde el buen trato hasta las promociones, con el fin de incrementar la percepción positiva hacia la municipalidad.

Dicho estudio es fundamental dado a que pone en evidencia que no sólo existe un nivel bajo sobre la satisfacción de los usuarios, sino que, también es predominante el nivel medio. Aunque, es preciso resaltar que, a pesar de ello, se debe considerar que, es necesario establecer estrategias que contribuyan el desarrollo de esta variable que representa mucho en el sector público.

Dávila (2016), aplicó una investigación sobre la **efectividad de las herramientas de gestión para mejorar el Servicio al Usuario en Chiclayo**, con el objetivo de establecer una propuesta y ejecutar sus actividades. En este estudio cuantitativo, de diseño experimental, el autor trabajó con una muestra de 28 clientes a quienes les aplicó una encuesta, un cuestionario y una guía de análisis para determinar la validez en los datos obtenidos. Halló que, el nivel regular en cuanto a la atención fue predominante de acuerdo a la percepción de los usuarios (56%), asimismo, el mismo nivel en cuanto a satisfacción fue predominante con un 49%. Concluyó que, los niveles presentados de acuerdo a la variable de interés indican que, hay un nivel medio en la atención que se le brinda al usuario siendo no muy satisfactorio, y presentando posiblemente en ciertos momentos inadecuada atención.

El aporte de la investigación consiste que para mejorar el servicio del usuario, los trabajadores debe conocer sus funciones, mejorar sus capacidades, apoyándose en las normas administrativas así como en las actividades de gestión que le permitan reducir los tiempos de atención y de respuesta a los usuarios.

Consecuentemente, la gestión es un factor crucial para el buen funcionamiento de la municipalidad, por lo que, la formulación plan de mejora continua en el servicio para cumplir eficientemente las demandas de los usuarios. Dicho plan de mejora se utilizará como referente para la elaboración del Plan de Gestión Directiva del nuestro municipio en estudio.

García (2016), desarrolló una investigación denominada **Calidad de atención asociada a la Satisfacción del usuario externo en los establecimientos asistenciales de Salud: Minsa – Essalud, Chongoyape**, con el objetivo de comparar la presencia de las variables ya mencionadas. En este estudio cuantitativo, de alcance descriptivo y diseño no experimental, el autor trabajó con 114 colaboradores de EsSalud y 114 de MINSA, siendo 228 las personas que componían la muestra seleccionada por muestreo no probabilístico

intencional, les aplicó dos instrumentos para medir las variables mencionadas y determinó que, de acuerdo a la satisfacción global, EsSalud presentó un 71.7%, mientras que MINSA 44,6%, concluyendo el autor que, a pesar de la cercanía y la pertenencia a la misma localidad, existen ciertas diferencias entre la atención al usuario en salud.

El hallazgo es importante, porque nos ayuda a comprender que, muchas veces no depende del territorio, lugar o localidad en la que se atiende, la satisfacción al cliente depende de otros factores, tal vez estos sean trato, proximidad, beneficios y eficacia. Asimismo, se considera un antecedente relevante para este estudio, pues permitirá contrastar lo hallado.

Aguinaga y Gastelo (2016), **Estrategias para la mejora de la gestión en Epsel Lambayeque, Perú**, con el objetivo de proponer un plan a fin de promover mejoras en la gestión. Esta investigación fue descriptiva – explicativa, siguiendo el paradigma cuantitativo y trabajó con la población – colaborador de Epsel (N=n), a quienes les administró un instrumento para determinar la gestión llevada a cabo, y determinó que, el ambiente de la empresa es favorable, hay un incremento de sus clientes, no obstante se encuentran ciertas limitaciones como la falta de cobertura del servicio hacia viviendas lejanas; pudiendo ello, no satisfacer las necesidades de algunos pobladores, pero tomado en cuenta para la ejecución de nuevas estrategias. Los autores concluyen que, la empresa ha gestionado adecuadamente sus actividades regido ello por la organización y colaboración del equipo. Sin embargo, se deben promover ciertas actividades a fin de satisfacer las necesidades de poblaciones más alejadas.

Se concluye que, para lograr mayor facturación y menores pérdidas en la empresa, son las estrategias las que logran el éxito, tales como, proponer un plan de inversiones, y rediseñar procesos comerciales, técnicos y/u operativos.

Éste aporte del estudio, nos ayudará a desarrollar la variable gestión que, en este caso, al estar aplicada en un servicio estatal prestado a los ciudadanos lambayecanos, se ajusta a nuestra realidad problemática y, por tanto, se tomará como referencia tanto en los resultados como en la propuesta a tratarse.

### **1.3. Teorías relacionadas al tema**

#### **1.3.1. Gestión Directiva**

##### **1.3.1.1. Conceptualización de la gestión**

La gestión es el conjunto de actividades, tareas y procesos articulados que persiguen un fin común dentro de una Institución. En tal sentido, el rol de los directivos debe ser generar condiciones para que se alcancen los objetivos, de acuerdo a lo planificado y a lo esperado.

También es relevante tener en cuenta, que el término Gestión es consecuente del latín "gestio", que explica las acciones y consecuencias o efectos para ejecutar una operación, programa, proyecto o asunto relevante. Cabe señalar que Gestión y Administración, son dos términos distintos, el último presume disponer, gobernar, liderar, ordenar y dirigir ante una situación.

Martínez (2016) afirma que, la palabra gestión surgió de administración y alude a un nivel más alto de administración, más complejo, interactúan no sólo racionalmente, sino también enfatizando en el sentir del colaborador. Para el autor la gestión debe simplificar los procesos cada vez más simples, sencillos y eficaces, modernizando y aplicando funciones gerenciales y nuevos conceptos de administración, diseño y ejecución de actividades o eventos, dirección, control, búsqueda de mejora y constante evaluación según la localidad o comunidad estudiada. Todo ello, mantiene cierta relación a la gestión operativa, involucrada en el proceso y la actividad.

También, Cassasus (2017) concuerda que la gestión debe estar enfocada en la movilización de recursos articulándolos a lo que desea lograr como institución, teniendo en cuentas sus expectativas y necesidades.

Según Beltrán (2017) la gestión está enfocada al quehacer operativo relacionado con la valoración de bienes, distribución y producción

Para Uribe, citado por Gonzáles (2017), la gestión integra procesos de desarrollo personal y organizacional, basándose en la pedagogía y actividades de fortalecimiento actitudinal, comportamental y laboral.

Por otro lado, Brandstadter (2017), manifiesta que la etiología del término son gestio-onis y gestus; el primero hace referencia a la acción de poner en marcha o llevar a cabo y el segundo se encuentra vinculado a la actitud, la forma de, el conjunto de pensamientos y conductas relacionados al afecto para ejecutar alguna acción.

La Real Academia de la Lengua Española RAE (2017) conceptualiza a la gestión como un conjunto de actividades relacionadas a administrar, gestionar, diseñar propuestas, dirigir y conducir a un grupo a logros u objetivos propuestos.

Para González (2017) la Gestión Directiva es una estrategia que motiva la participación activa de toda la organización en subconjunto, cuyo objetivo es la mejora significativa y así alcanzar eficiencia, eficacia y efectividad.

Para Chiavenato (2017) Esta variable es un conjunto de técnicas que fomentan o motivan la participación activa. Es el proceso que deben emplear las organizaciones debe fortalecer para alcanzar sus objetivos, construyendo relaciones sociales y reclutando aliados estratégicos.

Contribuyendo a la definición de dirección, ella es un elemento de la administración a través de la cual se logra todo lo planeado. Es ejercida por el administrador mediante órdenes y decisiones, asumidas por el directamente o por delegación y se vigila en forma simultánea y permanente. A través de la dirección se logra que los subordinados lleguen a las metas u objetivos.

La dirección se define como las acciones en función a ejecutar, orientar, guiar y vigilar a los colaboradores (Koontz & O'Donnell, 2015)

Asimismo, Fayol, manifiesta que la dirección se basa en provocar el máximo y más idóneo resultado en un grupo o personas que componen o estructuran una determinada área perteneciente a un organismo.

Burt, afirma que la dirección es un área importante que promueve la participación conjuntiva de los trabajadores a fin de alcanzar determinadas metas.

Para Kazmie, la dirección se fundamenta en la guía, la orientación y supervisión de las acciones, esfuerzos y actividades que ejecutan los colaboradores.

Por otro lado, Courter, ha definido el término autoridad como una facultad de la persona para obtener poder sobre otra o un grupo; este vocablo se asocia al verbo augere, que significa incremento, aumento (Arendt, 2015). Por tanto, toda persona que adquiera dicha posición tendrá el valor de cumplir, fomentar y sancionar de acuerdo a la evaluación y lo asignado (Sartori, 2015).

Daft (2015) por su parte señaló que, la autoridad es parte de todas las organizaciones, pues siempre se establecen jerarquías a fin de mejorar las relaciones y producción laboral.

Desde una perspectiva similar, Serra (2016), sostiene que la autoridad es parte de la administración, y esta es un conjunto de conductos orientadas hacia la organización en el trabajo, mediado por la voluntad, juicio, conocimientos y actividades concretas.

Diez (2016), manifiesta que el acto administrativo es parte de una declaración o afirmación concreta, puesta y establecida de forma unilateral, esta se origina por medio de la organización.

Por último, en la consideración sobre el acto administrativo, Acosta (2015), manifestó que esta se basa en la autoridad orgánica, en su expresión para crear propósitos, modificarlos, transmitirlos, promover normas dentro de la organización y despertar el interés en la población.

#### **1.3.1.2. Conceptualización de la gestión directiva**

La gestión directiva ha sido un concepto recientemente tocado en las investigaciones, es definida como un conjunto de acciones designadas a influenciar de forma consciente en los miembros de la organización a fin de lograr los objetivos propuestos en beneficio de la persona y el organismo al que pertenecen.

Pata Gonzáles (2017), esta variable es definida como una estrategia que lleva a cabo un procedimiento en todo el organismo a fin de actuar con eficiencia, eficacia y funcionamiento constante.

La gestión directiva debe ser tomada en cuenta como un sistema de acciones que buscan promover y direccionar el trabajo en equipo y garantizar desempeño y resultados óptimos para la organización.

En las nuevas organizaciones la gestión directiva es impuesta por la globalización, lo que exige el diseño de novedosas herramientas y modelos de gestión que permitan originar productos o servicios con valor agregado.

Sobre ello, Senge (2016) afirma que, la gestión directiva se construye sobre la base de práctica, entrenamiento y fomentación de acción y potencialidades de las personas. Siendo muy importante tener en cuenta que ésta se proyecta desde el trabajo equivalente y en equipo, el liderazgo, la transformación y conductas propias del liderazgo.

Fernández (2017) sostiene que la gestión directiva busca resultados, eficacia y eficiencia en la organización y el desarrollo del personal para lograr la satisfacción de los usuarios.

Una gestión directiva está condicionada al liderazgo que desarrolla la parte humana o gestione el talento humano. El líder debe conducir eficientemente a los colaboradores para sacar el mayor provecho de productividad, reconociéndoles el valor y la importancia de sus esfuerzos.

Chaparro (2017) señala que, los principios de gestión directiva deben buscar el desarrollo de las organizaciones con orden, autonomía, fehaciente y transparente, y flexibilidad, se construyen con democracia y son:

- a) Principio de Corresponsabilidad. Está relacionado al compromiso de los directivos para asumir decisiones y acciones conjuntas que aseguren el cumplimiento de los logros
- b) Principio de Autonomía. Es la capacidad del equipo directivo para asumir y resolver los asuntos propios de la organización y salvaguardar los objetivos misionales de la entidad.
- c) Principio de Transparencia y rendición de cuentas. Está relacionado con el proceso de visualización y publicación de la información financiera de la entidad sobre los recursos, su utilización, sus metas y la eficiencia de los servicios que presta.
- d) Principio de Flexibilidad en las prácticas y relaciones. Permite al equipo directivo diseñar e implementar nuevas prácticas laborales y relaciones priorizados por la institución a los contextos sociales y culturales demandados.

El éxito de la gestión directiva, depende en gran manera saber gestionar la capacidad humana y las habilidades blandas, designando funciones y roles de acuerdo con el perfil, vocación y la capacidad de los trabajadores, siendo necesario que las

organizaciones se orienten por un modelo de liderazgo horizontal para lograr el desarrollo de las mismas y también de sus trabajadores, obteniendo ambos beneficios recíprocos.

Para el autor Viel (2016), la gestión directiva eficiente es aquella que se avoca a la planificación, estableciendo objetivos, metas precisas, y presupuesto con el fin de alcanzar en un periodo de tiempo el éxito, sin dejar de lado los procesos de la ejecución y control.

Lamata (2016) sostiene que cuando las organizaciones crecen, también lo hace el número de tareas, la complejidad de ellas y la variedad de las mismas, hasta que esta sea enfrentada o retada por la dirección y la gestión de la organización.

En el tiempo, los directivos de las organizaciones cuando se han enfrentado a cambios de los más simples a los más complejos y exigentes se han visto en la necesidad de distribuir las tareas, en delegar autoridad, y conformar comités de trabajo y contratación de consultores.

Quinn (2015) en su investigación señala que la gestión de los recursos humanos en una organización puede enfocarse desde tres aspectos: legal, administrativo, motivacional.

Consecuentemente, Pérez y Oteo (2016) declaran que, las responsabilidades de los directivos están más avocadas a las compras y a los inventarios, ya que éstas no son solo tareas administrativas, sino que conlleva al desarrollo de una fundamental función la cual implica estrategias y técnicas como fin global de la organización.

Albert (2016) en su estudio señala que: en las organizaciones hay que evaluar no solo los resultados cuantitativos, sino también la capacidad gestora de los directivos y su responsabilidad para conducir a la empresa a la búsqueda de la calidad. Por ello, hay que evaluar los objetivos, políticas y estrategias, la cultura empresarial y la organización.

De Zuani y Laborda (2016), establecen que para guiar a una organización eficientemente se debe planificar las acciones y tareas de una organización.

Para Álvarez (2016) para mejorar la gestión directiva se deben cumplir con habilidades como:

- a) La habilidad estratégica, implica como usar los recursos de la empresa en la evolución de la misma.

- b) La habilidad conceptual, para comprender a la empresa como un todo y no como una parte.
- c) La habilidad decisoria, capacidad del equipo directivo para tomar buenas decisiones.
- d) La habilidad interpersonal y humanista, referida al rol del directivo para dirigir a las personas.
- e) La habilidad técnica, es la capacidad de implementar métodos, instrumentos y técnicas para el correcto funcionamiento de la organización.

### **1.3.1.3. Competencias directivas**

Según Murga (2016), como gerente, ocho competencias directivas son indispensables para el éxito de la organización:

- a) Comunicación: Saber interactuar con los equipos técnicos.
- b) Organización: Poseer un orden lógico del proceso para alcanzar los objetivos.
- c) Motivación: Incentivar positivamente al equipo directivo.
- d) Planificación: Diseñar objetivos y metas.
- e) Saber Liderar: saber dirigir y acompañar sin perder el objetivo el nivel de logros uniformes.
- f) Estrategias: Métodos, técnicas y aptitudes para el acompañamiento.
- g) Toma de decisiones: Saber resolver los problemas de la entidad oportunamente.
- h) Autoridad: Ejercer liderazgo, saber respetar y ser respetado por los equipos directivos.

Priorizando estas competencias existen tres referidas a las habilidades blandas:

- a) **Cadena del Recurso Humano:** Saber comunicar y motivar.
- b) **Cadena de Dirección:** Saber ser líder y autoridad.
- c) **Cadena de Gestión:** estrategias, técnicas, organización, planificación, planteamiento y toma de decisiones.

### **1.3.1.4. Plan de gestión directiva**

Según Beltrán (2016), el plan de gestión directiva comprende los siguientes elementos:

### **1.3.1.5. Clima organizacional**

#### **a) Motivación Laboral**

Los objetivos de las empresas están directamente relacionados a la producción, eficiencia y eficacia de los trabajadores. Por ello, es de vital importancia que éstas sepan mantener estimulados y comprometidos a sus empleados, éste estímulo es conocido como motivación laboral.

Toda empresa debe conseguir que sus empleados sientan que los objetivos institucionales, son también sus objetivos personales, y que de ellos depende, la satisfacción de los clientes usuarios. No obstante, la motivación dependerá de cada ser humano, sus intereses y los factores involucrados.

Para lograr una buena motivación laboral en el personal las empresas deben observar cuáles son sus necesidades y expectativas de los trabajadores que deben ser satisfechas para conseguir la ansiada motivación, entre ellas, su edad, su nivel social, educativo, cultural.

#### **b) Comunicación interpersonal**

Las organizaciones, actualmente, consideran de vital importancia la comunicación entre sus trabajadores, y de estos con los responsables de cargos superiores, ello es un factor primordial para el desarrollo de la organización.

En primera instancia los estilos de comunicación pueden fomentar mejor trabajo en equipo, manejo de situaciones conflictivas y mejor comprensión de lo que se desea informar y comunicar; asimismo, la comunicación adecuada genera capacitación, sea por medio de charlas, cursos, publicaciones o el simple hecho de elaborar grupos focales o reuniones de feedback.

Por otro lado, la comunicación interpersonal está ligada a la escucha activa, la comprensión hacia el colaborador, situaciones que muchas veces se dejan pasar; se debe tener en cuenta que la interacción depende del que habla y el que escucha.

De alguna u otra manera, el déficit de comunicación puede generar conflictos en la organización.

**c) Autonomía para la toma de decisiones**

La autonomía es toda capacidad de pensar y decidir por sí mismo, sin presiones, interferencias o amenazas de nadie.

Diversas influencias como los grupos sociales, la publicidad o los medios de comunicación, pueden intervenir en lo que decidimos. En una situación específica, tomar decisiones autónomas y responsables es saber evaluar todas las alternativas posibles y optar por la más razonable, asumiendo las consecuencias que ello impliquen.

Si un trabajador no tiene confianza y seguridad no podrá tomar decisiones certeras, caso contrario lo podrá hacer cuando posea autonomía, confianza y seguridad, por lo que, debe procurar incrementar tu seguridad y autonomía a través de conocimiento y la práctica para poder desarrollar actividades de modo independiente y con autonomía propia.

**1.3.1.6. Modelo de Liderazgo**

**a) Trabajo en equipo**

Es la relación entre dos o más personas que buscan conseguir objetivos comunes en tiempos determinados, que se traduce en la formación de equipos en esquemas como de seguridad, estatus, autoestima, afiliación, poder y consecución de metas.

**b) Confianza en sí mismo**

La confianza en sí mismo es la actitud positiva que tienen las personas acerca de ellos mismos. Ellos creen en sus habilidades y destrezas, por ende, tienen control sobre sus vidas y acciones, sienten que todo es posible.

En toda organización donde existe equilibrio entre los factores individuales de los trabajadores y las condiciones laborales, surgen sentimientos de confianza en el desarrollo de labores, aumenta la motivación, incrementa la capacidad de trabajo y bienestar del empleado.

**c) Inteligencia Emocional**

Esta variable muy estudiada en el ámbito de las organizaciones, es la capacidad que permite a la persona reconocer sus estados emocionales, identificar sus reacciones y además conocer y comprender las emociones de los demás, sin duda alguna esta facultad permite al ser humano tener esencia del ser, conciencia emocional y formar mejores relaciones interpersonales a fin de fomentar un adecuado clima laboral.

### **1.3.1.7. Gestión administrativa moderna**

#### **a) Conocimientos pertinentes al trabajo**

Se refiere a los conocimientos pertinentes al trabajo como: competencias, capacidades y habilidades adquiridas por los trabajadores que hace de una organización competitiva en el mercado. Estas competencias, son adquiridas a través del conocimiento y su aplicación en el trabajo.

#### **b) Calidad Total**

Es un enfoque de gestión, empleado mundialmente por las organizaciones públicas y privadas, que propone como fin optimizar sistemáticamente el desempeño laborioso y operacional de las entidades, de modo que, satisfaga las expectativas y necesidades del cliente.

La calidad total, está tradicionalmente vinculado a bondad de servicios o bienes que prestamos, siendo así que, hoy en día este término resulta aplicable a toda actividad empresarial u organizacional.

#### **c) Mejora continua**

Se entiende por mejora continua al proceso permanente de optimizar la calidad de los productos, bienes y/o servicios, y con ello, hacer la organización más competitiva y productiva a través del tiempo. Asimismo, los colaboradores deben evaluar las necesidades que aquejen a ellos mismos y dificulten el progreso de la organización a fin de no desviar la dirección hacia las buenas prácticas.

### **1.3.2. Enfoque de Satisfacción de Usuarios**

#### **1.3.2.1. Definición y características de los usuarios**

Medina y García (2016) definen el término Usuario como: “La persona que es capaz de usar la información la información producida para su beneficio y satisfacción” (p.27).

El mundo contemporáneo exige mercados abiertos y competencia de productos, ya que el usuario o cliente moderno usa la tecnología como un medio para satisfacer sus necesidades y demandas.

En consecuencia, para el Ministerio de la Presidencia (2017) nos indica que, los consumidores modernos requieren de un adecuado servicio al cliente, ya que ellos, pueden comprar online, para que le sean entregados al siguiente día.

### **1.3.2.2. Satisfacción de los usuarios y calidad**

Distintos autores han definido la satisfacción desde diversas perspectivas:

Reyes, Mayo y Loredó (2017) definen a la variable como la recompensa del consumo de un producto o servicio.

Para estos autores, la satisfacción viene a ser el resultado de una expectativa; es decir, es la respuesta del consumo de un bien o servicio.

En la prestación de los servicios es la satisfacción del usuario lo más importante, por lo que, brindar servicios de calidad implican analizar las demandas y expectativas que tiene el cliente.

Se confirma relación recíproca entre las variables calidad y satisfacción, dado ésta última depende de la calidad que es observada o percibida por el cliente.

Para el Ministerio de la Presidencia (2017) dado que la organización se debe a los clientes - usuarios, se deben considerar las expectativas personales que estos tienen para mejorar y optimizar o maximizar la calidad en bienes que se brindan.

Así pues, en la misma línea de ideas Gutiérrez, Vásquez y Cuesta (2016), manifiesta que los consultantes o clientes son quienes evalúan la satisfacción y esta depende de una experiencia previa con la empresa.

En conclusión, la satisfacción es la apreciación positiva o negativa de un servicio que recibe el cliente o usuario y que cumpla sus requerimientos y expectativas. Caso contrario, se produce la insatisfacción (Zambrano, 2016).

### **1.3.2.3. Los servicios públicos**

Para los autores Gutiérrez, Vásquez y Cuesta (2016), señalan que los gobiernos deben preocuparse por incorporar en la normatividad empresarial y pública la gestión de calidad, lo que permita un cambio radical en los procesos y acciones de los organismos para fomentar un grado mayor de satisfacción en el usuario.

En Tal sentido, las entidades públicas tienen por finalidad promover el bienestar de la ciudadanía, para lo cual deben promover el uso de buenas prácticas administrativas, organizacionales de cara a la satisfacción ciudadano.

#### **1.3.2.3.1. Características de los servicios Públicos**

La propuesta de Méndez, conlleva a comprender distintas características que tienen los servicios públicos:

- Los servicios municipales no siempre son los de muy alta.
- El valor público de los servicios municipales no satisface las necesidades de los ciudadanos.
- Los servicios municipales no solo dependen del personal de contacto, sino de todos aquellos que integran la organización como los especialistas y directivos.

Razón por cual, en la estimación de la atención o prestación de servicios, muy negativamente aparecen la puntualidad, la pulcritud, los horarios, la amabilidad, y la personalidad (Gutiérrez, Vázquez y Cuesta, 2016).

#### **1.3.2.4. Indicadores de satisfacción de usuarios: Aldana (2016)**

##### **1.3.2.4.1. Expectativas**

La expectativa viene a ser la evaluación cuantitativa y cualitativa que realiza el usuario a un bien o servicios que recibe y que satisface o no sus necesidades, si el Como dice, Aldana et al. (2016): la satisfacción del cliente es igual a su percepción y su expectativa.

El autor concluye que la satisfacción se basa en el resultado de la evaluación del cliente. Si es positiva entonces el servicio será de alta calidad; pero si, es negativa será de mala calidad.

“Igualmente para el autor la Expectativa (E), es: lo que espera un cliente de una experiencia futura. Es decir, todo servicio que adquiere y consume tiene una expectativa, en el cual influyen los factores de la percepción y los procesos.

Percepción (P): Es una forma de ver y entender una realidad u objeto, es única y diferente en cada persona.

Procesos: son actividades relacionadas con un fin en común. En tal sentido sus características deben ser claras y fáciles de medir y/o estandarizar.

En consecuencia, las demandas de los ciudadanos deben ser considerados en la mejora constante de las organizaciones y sus servicios.

La Federación Española de Municipios y Provincias (2015) sostiene que: Para lograr las expectativas de los clientes, la calidad debe proponer equivalencia o mejorar las demandas de los mismos, en cuanto a la calidad

En conclusión, las municipalidades deben pronosticar los efectos de los servicios, adelantándose a la evaluación de los gustos e intereses de los clientes.

#### **1.3.2.4.2. Fidelización:**

La fidelización de un cliente consiste en darle un trato personalizado y no uno masivo, se trata de conseguir la fidelidad por un servicio o un producto, convencerlo de que debe volver cuando quiera el mismo bien o servicio.

La Escuela de Negocios (2016) señala que, para lograr la fidelidad, es necesario ofrecer al mercado algo más, siendo muy valioso tener en cuenta, el trato al cliente y cumplimiento de sus expectativas y demandas.

#### **1.3.2.4.3. Capacidad de Respuesta:**

Según Rojas (2015) señala; la existencia de una organización depende en gran manera de su posicionamiento en el mercado. En consecuencia, la capacidad de respuesta de las municipalidades que entregan bienes y servicios a los ciudadanos, sería tal, si éstas implementaran sistema de pago de arbitrios o servicios a través un sistema nacional.

Entonces, según (Revotto, p.26), señala que la agilidad y la buena disposición de los empleados, éstos deben estar a la altura de las situaciones imprevistas a fin de alcanzar un óptimo rendimiento en la evaluación del servicio público prestado.

#### **1.3.2.5. Dimensiones de la calidad de servicio**

Según Revotto (s.f):

a) Fiabilidad, hace referencia al grado o nivel de cumplimiento en la prestación de servicios o alguna otra actividad.

b) Capacidad de Respuesta, definida como la disposición, interés y búsqueda del empleado a actuar con agilidad y prontitud.

c) Profesionalidad, se refiere a las capacidades que poseen los trabajadores en relación a sus trabajos y funciones requeridos para ejecutar el servicio.

d) Cortesía, se refiere el trato adecuado de la atención, los clientes merecen que se les tome la atención, se les trate con respeto, consideración.

e) La Credibilidad, todo acto de veracidad, fehaciencia, honestidad, integridad e incluso confianza hacia el cliente o usuario dado por la entidad (Revotto).

f) La seguridad, viene a ser la reducción o eliminación de peligros, riesgos o dudas de toda índole a los que pueden estar expuestos los clientes.

g) Accesibilidad, son los medios de contacto entre el usuario y el servicio. Como, por ejemplo: Los horarios de atención, que afectan el acceso de los clientes, cuando no son lo suficientemente amplios.

h) La comunicación, es para el autor, el medio para comunicarse con los usuarios. Si bien, los sistemas de información han ido cambiando e innovándose, aún debe haber la disposición a escuchar a los usuarios a fin de poder saber sus necesidades y expectativas. (Revotto, p. 36).

i) La comprensión, es la manera de conocer y comprender de modo significativo las expectativas y demandas de los clientes, y a cómo responder a ellas.

j) Elementos tangibles, son aquellos elementos y personas que ven los usuarios en la organización y que son de importancia para ellos. (Revotto, s.f).

#### **1.4. Formulación del Problema**

¿De qué manera el plan de gestión directiva permitirá mejorar la satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Chongoyape?

#### **1.5. Justificación e importancia del estudio**

Son tres razones que justifican el presente estudio: social, técnica y científica.

En la social: Porque las Municipalidades deben mejorar y solucionar los problemas de la población presentes, permitiendo así mejorar el rendimiento de los servicios e incrementar la satisfacción de los usuarios.

En la razón técnica: Permitirá evaluar la prestación y entrega de bienes y servicios que presta el Municipio de Chongoyape, contribuyendo a la satisfacción de los usuarios.

En la razón científica: se usarán métodos dados en la investigación y la hipótesis será comprobado por medio del empirismo, siendo la estadística la herramienta fundamental para obtener los resultados, esto permitirá refinar teorías y aportar una novedad teórica, contribuyendo a la ciencia.

## **1.6. Hipótesis.**

Si, se propone un Plan de Gestión Directiva, entonces se mejora la satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Chongoyape.

## **1.7. Objetivos.**

### **1.7.1. Objetivo General**

Proponer un plan de gestión directiva para mejorar la satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Chongoyape, Lambayeque - 2019.

### **1.7.2. Objetivos Específicos**

Diagnosticar el grado de satisfacción de los usuarios de la Municipalidad distrital de Chongoyape.

Identificar los aspectos determinantes de la insatisfacción de los clientes de la Municipalidad.

Explicar la situación actual de la gestión directiva de la Municipalidad distrital de Chongoyape y determinar los aspectos críticos.

Diseñar los elementos que debe tener el Plan de Gestión Directiva de la municipalidad distrital de Chongoyape, Lambayeque – 2019.

**CAPÍTULO II**  
**MATERIAL Y MÉTODO**

## **2.1. Tipo y diseño de investigación**

### **2.1.1. Tipo de investigación**

El tipo de investigación es descriptiva, pues caracteriza la problemática mediante la evaluación de la población, permitiendo describir la variable problema o que se considera medir, como lo es la satisfacción de los usuarios de la Comuna distrital de Chongoyape; finalmente, cabe señalar que sigue una dirección propositiva, dado a que en base a los resultados establece un conjunto de herramientas para incrementar los niveles de satisfacción.

Para la autora, Ñaupas, Novoa y Villagómez (2016) la investigación descriptiva permite recopilar información y caracterizar a una población de acuerdo a una variable de medida, son investigaciones comunes en ciencias naturales.

Éste aporte ayuda a concluir, que la investigación descriptiva es propositiva, porque propone una solución al problema identificado. Para este caso, se propone a la Municipalidad Distrital de Chongoyape, una solución al problema de insatisfacción de los usuarios, una propuesta de un Plan de Gestión Directiva.

### **2.1.2. Diseño de investigación**

El presente estudio sigue un diseño no experimental de corte transversal, pues no ejerce manipulación sobre las variables y busca medirlas en un único y sólo momento, sin alterar su modo natural.

## **2.2. Población y muestra**

### **2.2.1. Población**

Se refiere al conjunto o grupo de personas, objetos o animales que tienen características en común en un determinado año las cuales pueden ser medidas (Levin & Levin, 2008)

En esta investigación, la población estuvo conformada por todos los ciudadanos contribuyentes (usuarios) del Distrito de Chongoyape, los cuales constan de 3,020 contribuyentes.

### **2.2.2. Muestra**

Es un extracto de la población, representativo y que es seleccionado de acuerdo a criterios que se quieren estudiar (Levin & Levin, 2008).

Cuando se conoce la población, el tamaño de la muestra se obtiene de la siguiente manera:

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

Donde:

n = Tamaño de la muestra;

N = Tamaño de la población

O = Desviación Estándar

Z = Nivel de confianza

E = Error muestral

En la presente investigación se cuenta con una población de 3,020 contribuyentes y se considerará una confianza del 90% (1.90), y un porcentaje de error del 9% (0,09).

Reemplazamos datos en fórmula:

$$n = \frac{(3020) (0.5)^2 (1.90)^2}{(3020-1) (0.09)^2 + (0.5)^2 (1.90)^2}$$

n = 108 personas.

La muestra de la presente investigación está conformada por: 108 encuestados.

### 2.3. Variables y Operacionalización

#### 2.3.1. Variables:

- **Dependiente:** Satisfacción de los usuarios
- **Independiente:** Plan de Gestión Directiva

#### 2.3.2. Operacionalización

Tabla 1.

*Operacionalización de la variable Plan de gestión Directiva*

VARIABLE	DIMENSIÓN	CONCEPTO DE DIMENSIÓN	INDICADOR	ENTREVISTA	CATG.	TÉCNICA / INSTRUMENTO
Plan de gestión Directiva <b>Variable independiente</b>	<b>Clima Organizacional</b>	Referente al ambiente, el clima que se lleva en el campo laboral en base a las emociones, interacciones y acciones entre los miembros de un grupo.	• Motivación laboral	¿Se realizan actividades de motivación e incentivo a los trabajadores de la municipalidad? ¿qué actividades?	Nominal	Entrevista/Cuestionario aplicado a los directivos de la Municipalidad distrital de Chongoyape.
			• Comunicación interna y externa	¿Cómo manejan la comunicación interna y externa de la Municipalidad de Chongoyape? ¿Qué herramientas de comunicación utilizan? ¿Cuentan con un Plan de Comunicación? ¿Qué actividades de Imagen Institucional realizan en el municipio de Chongoyape?		
			• Autonomía para la toma de decisiones	¿Quién toma las decisiones trascendentales en el municipio? ¿En qué basa generalmente su accionar? ¿Cómo supervisa el cumplimiento de las decisiones tomadas y su curso progresivo? ¿Es respetado por el personal? ¿Los trabajadores aceptan y cumplen con sus sugerencias y recomendaciones?		

	<b>Modelo de Liderazgo</b>	Es un modelo basado en la construcción de un sistema de Liderazgo, el cual debe de ser un proceso reflexivo, de cambio y sistemático, necesario en las organizaciones. Busca identificar competencias de los líderes, describir actitudes y comportamientos.	• Trabajo en equipo	¿Promueven el trabajo en equipo?		
			• Confianza en sí mismo	¿Los trabajadores poseen confianza en sí mismos, seguridad al realizar sus funciones?		
			• Inteligencia emocional	¿Cómo es el trato que tiene con los trabajadores de la Municipalidad de Chongoyape?		
	<b>Gestión administrativa moderna</b>	Es el conjunto de acciones o actividades dirigidas a construir una sociedad estable económicamente, cumpliendo con normas y un gobierno dado de forma eficaz.	• Conocimientos pertinentes al trabajo	¿Cuentan con un Manual de Procedimientos y Funciones? ¿Es compartido con los trabajadores de la municipalidad? ¿Tienen trazados objetivos mensuales, trimestrales, semestrales y anuales? ¿El personal está capacitado tanto en sus funciones como en atención al público?		
			• Calidad total	¿Se determina la ejecución de los trámites y los tiempos de espera? ¿Cuentan los trabajadores con un acompañamiento y guía en los procesos para lograr los objetivos trazados? ¿Cuentan con una metodología de trabajo establecida?		

			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mejora continua</li> </ul>	¿Se realizan actividades de capacitación al personal tanto en sus funciones como en atención al público? ¿Cuentan con un plan de supervisión, evaluación y monitoreo del personal? ¿Qué actividades de supervisión y evaluación del personal realizan y cada cuánto tiempo?		
--	--	--	---	---	--	--

**Nota: elaboración propia**

Tabla 2.

*Operacionalización de la variable Satisfacción de los Usuarios*

<b>VARIABLE</b>	<b>DIMENSIÓN</b>	<b>CONCEPTO DE DIMENSIÓN</b>	<b>INDICADOR</b>	<b>ENCUESTA</b>	<b>CATG.</b>	<b>TÉCNICA / INSTRUMENTO</b>
Satisfacción de los Usuarios  <b>Variable dependiente</b>	<b>Expectativas</b>	Toda experiencia futura genera una expectativa. Todo cliente tiene una expectativa sobre el servicio que adquiere, por las características que el mismo	• Expectativa	¿Recibe los documentos solicitados en el tiempo esperado?	Nominal	Encuesta/Cuestionario aplicado a los usuarios de la Municipalidad.
			• Percepción	¿Los trabajadores de la municipalidad de Chongoyape prestan una atención esmerada y buen trato?  ¿Los trabajadores de la municipalidad de Chongoyape muestran un buen desempeño al realizar sus funciones?  ¿El servicio que brinda la municipalidad de Chongoyape es óptimo?		

	posee, las cuales responden a sus necesidades.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Procesos</li> </ul>	<p>¿Los procesos para realizar trámites son fáciles de entender y ejecutar?</p> <p>¿Ud. cree que el municipio debe evaluar periódicamente el servicio brindado?</p> <p>¿Considera que el municipio facilita el libro de reclamaciones al usuario?</p> <p>¿Considera que el municipio debe revisar su buzón de sugerencias?</p>	
<b>Fidelización</b>	Se requiere que el cliente esté seguro de ser atendido eficientemente cuando requiera un producto o servicio.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Confianza</li> </ul>	<p>¿Si algún trabajador de la municipalidad de Chongoyape se compromete en hacer algo por mí, lo hará?</p> <p>¿La municipalidad de Chongoyape te inspira confianza en los servicios que te brinda?</p>	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recomendación</li> </ul>	<p>¿Recomendarías realizar trámites en este municipio?</p> <p>¿Regresarías por alguno de los servicios que brinda la municipalidad?</p>	
<b>Capacidad de respuesta</b>	Es la capacidad de ejecutar acciones de forma rápida y coherente ante situaciones inoportunas o	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Respuesta inmediata</li> </ul>	<p>¿Recibe los documentos solicitados en el tiempo programado?</p>	
		<ul style="list-style-type: none"> <li>• Resolución de conflictos</li> </ul>	<p>¿El personal de la municipalidad de Chongoyape reconoce los problemas de los usuarios y los atiende con rapidez?</p> <p>¿La municipalidad de Chongoyape</p>	

		imprevistas.		<p>apertura a los usuarios el libro de reclamaciones?</p> <p>¿La municipalidad de Chongoyape apertura el buzón de sugerencias a los usuarios?</p>		
			<ul style="list-style-type: none"> <li>• Complacencia</li> </ul>	<p>¿El personal guía de forma entendible en los procesos para realizar trámites?</p> <p>¿Los trabajadores de la municipalidad de Chongoyape se muestran amables y atentos?</p> <p>¿El personal realiza con eficacia sus funciones, respondiendo a sus necesidades?</p>		

**Nota: elaboración propia**

## **2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

### **2.4.1. Técnicas de recolección de datos**

**Técnica de Gabinete:** Referente al uso de citas bibliográficas que permiten describir la variable de estudio, estas pueden ser textuales o no textuales (Levin & Levin, 2008)

**Técnica de Campo:** Uso de herramientas para la recolección de información tales como; encuestas, entrevistas, fotografías (Ato, López y Benavente, 2013).

**Encuesta:** Técnica de recolección de datos, la cual se aplicó a los usuarios del municipio distrital de Chongoyape, y con ella analizar la satisfacción actual de la misma y así elaborar una propuesta acorde con la realidad problemática (Levin & Levin, 2008).

**Entrevista:** Se realizaron entrevistas a los directivos jefes de la municipalidad acerca de los factores a considerarse en el Plan de Gestión Directiva, con el propósito de recolectar la información necesaria para su elaboración (Levin & Levin, 2008).

**Fotografías:** se llevó a cabo con el fin de evaluar las áreas de la Municipalidad Distrital de Chongoyape (Proust, s.f).

### **2.4.2. Instrumentos de recolección de datos**

**Cuestionario:** Se empleó como instrumento de recolección de datos (Levin & Levin, 2008). En el caso de las entrevistas, las preguntas fueron abiertas y orientadas a la variable Plan de Gestión Directiva; mientras que, en las encuestas, cerradas empleadas para detallar y conocer la variable de satisfacción del usuario de la municipalidad de Chongoyape, basándonos en la escala de Likert.

Cabe recalcar que la elaboración de los instrumentos se realizó siguiendo lo establecido en la Operacionalización de variables.

### **2.4.3. Validez**

Las preguntas del instrumento se han validado por expertos, verificándose que sean coherentes con los indicadores y las dimensiones de la variable en estudio, es decir que el ítem mida la dimensión y esta la variable (Levin & Levin, 2008).

### **2.4.4. Confiabilidad**

Se ha verificado estadísticamente que el instrumento es fiable, a través del Alfa de Cronbach, siendo esta una herramienta que permite medir el grado de consistencia interna del cuestionario (Levin & Levin, 2008).

## **2.5. Procedimientos de análisis de datos**

La recolección de datos se realizó a los usuarios como a directivos de la Municipalidad Distrital de Chongoyape. Al primero se le aplicó una encuesta, por medio de un cuestionario, al cual se le realizó una serie de enunciados, en base a la escala de Likert, para determinar la satisfacción del servicio que brinda el municipio a los usuarios. El segundo fue sometido a una entrevista de preguntas abiertas, todas destinadas a conocer la variable de estudio Plan de Gestión Directiva, para así analizar la situación actual de la comuna y determinar los elementos a considerar en la elaboración de la propuesta planteada.

Se llevó a cabo un análisis en el programa Microsoft Excel 2016 y SPSS versión 23, con la finalidad de categorizar la variable y obtener los gráficos a fin de conocer el estado actual de la población y el comportamiento del objeto de estudio.

Los datos fueron presentados de acuerdo a cada ítem del cuestionario estableciendo un diagnóstico sobre lo hallado, representándolo e interpretando cada uno de los gráficos.

## **2.6. Aspectos éticos**

Se requirió la autorización de la más alta autoridad administrativa (Gerente) de la Comuna, por lo que, se utilizarán datos proporcionados por la Municipalidad, que además estos serán utilizados para la investigación científica, asimismo se mantendrá absoluta reserva ética por cualquier particularidad que afecte a la Municipalidad.

Además, para la presente investigación se tuvo en cuenta los criterios éticos de autoría, pues se respetaron los derechos de autor de la literatura utilizada. Para ello, se emplearon las citas bibliográficas, ya sean textuales como parafraseadas (Tur, Fonseca & Gutierrez, 2013).

Por último se consideraron los criterios éticos propuestos en el informe Belmont, en el cual se hace referencia a tres indicadores, el primero, respeto por las personas, como investigador se debe tener en consideración que cada persona es autónoma y libre de decidir si participa o rechaza la investigación; el segundo aspecto es beneficencia, lo cual hace referencia al criterio de no maldad, el investigador debe tener en cuenta que sobretodo está la salud y bienestar del participante, por tanto la investigación busca solucionar, más

no hacer daño; el tercer y último indicador es la justicia, el cual refiere que toda persona que cumpla con los criterios de elegibilidad tiene derecho a participar en las mismas condiciones (Comisión Nacional para la Protección de Sujetos Humanos de Investigación Biomédica y de Comportamiento, 2002).

## **2.7. Criterios de rigor científico**

El estudio cuenta con la aprobación y consentimiento del Gerente General de la Municipalidad Distrital de Chongoyape, que incluye al investigador realizar los estudios de acuerdo al problema planteado de forma responsable y ordenada, pudiendo de esta manera aplicar el instrumento y obtener la información deseada, y por consiguiente poder contrastar la hipótesis.

Asimismo, esta investigación cumple con los criterios de rigor científico como la utilización de una metodología aplicada al tipo de investigación cuantitativa. Para ello, se escogió el procedimiento, las técnicas e instrumentos, que permiten desarrollar con fluidez, consistencia y sustento teórico la presente tesis; también el instrumento cuenta con validez y confiabilidad, siendo dos criterios o atributos de la psicometría para el uso adecuado de los cuestionarios (Levin & Levin, 2016).

La validación y confiabilidad del instrumento se realizó vía juicio de experto, teniendo en cuenta, que los expertos son Licenciados en Administración de Empresas, los cuales presentan las siguientes características: Licenciados colegiados en la Escuela de Administración que cumplen un rol importante en Municipalidades, con un mínimo de experiencia de tres años. Además, fue preponderante el aporte de metodólogos de la Universidad Señor de Sipán, asimismo de docentes con especialidad en estadística.

Se utilizó, una herramienta de procesamiento de información (software) dado que valida la veracidad y el rigor científico del estudio.

**CAPÍTULO III**  
**ANÁLISIS E INTERPRETACIÓN**  
**DE LOS RESULTADOS**

### 3.1. Tablas y Figuras.

**Variable Dependiente: Satisfacción del usuario**

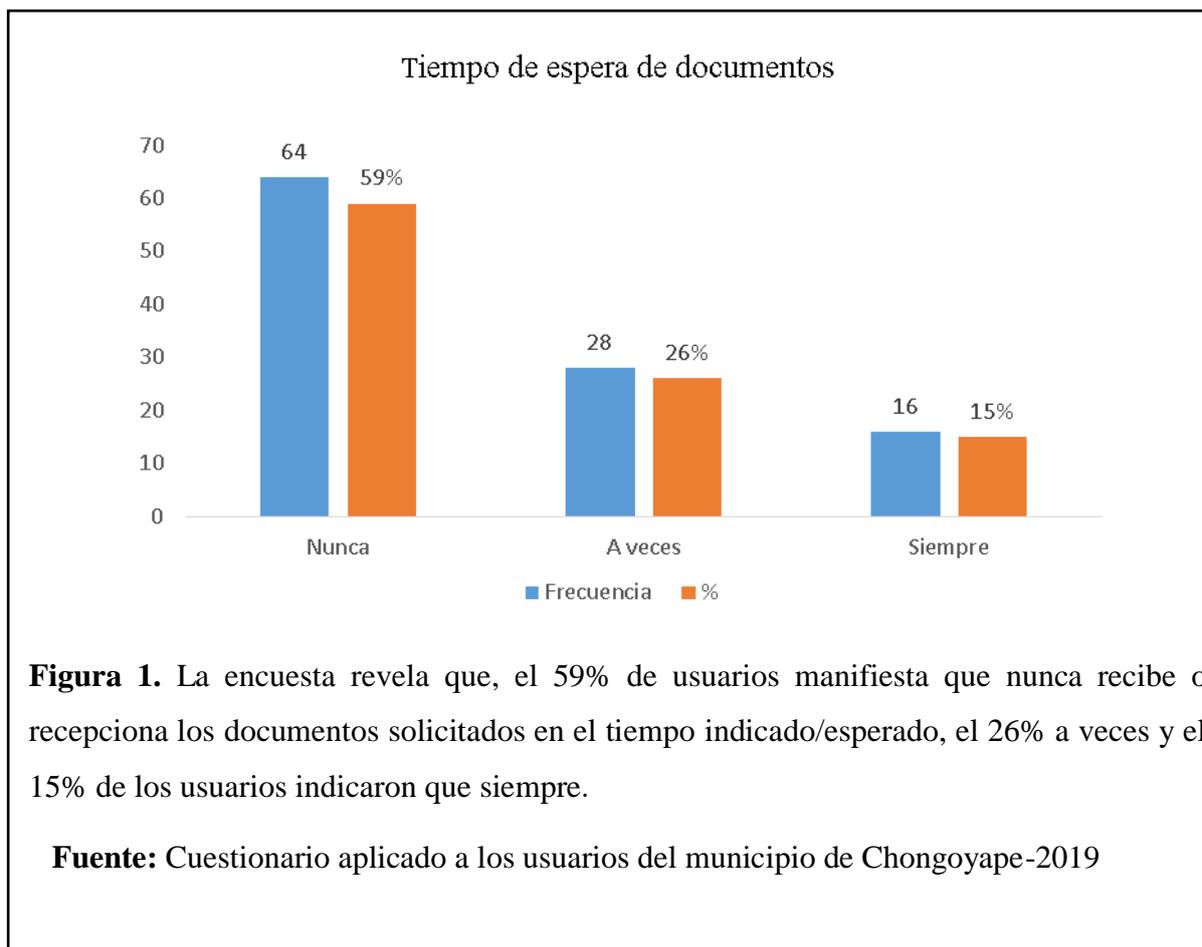
#### **ENCUESTA APLICADA A LOS USUARIOS DE LA MUNICIPIO DISTRITAL DE CHONGOYAPE**

**Tabla 3**

*Frecuencia de los usuarios que reciben los documentos solicitados en el tiempo esperado*

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	64	59
A veces	28	26
Siempre	16	15
Total	108	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del municipio de Chongoyape-2019



**Figura 1.** La encuesta revela que, el 59% de usuarios manifiesta que nunca recibe o recepciona los documentos solicitados en el tiempo indicado/esperado, el 26% a veces y el 15% de los usuarios indicaron que siempre.

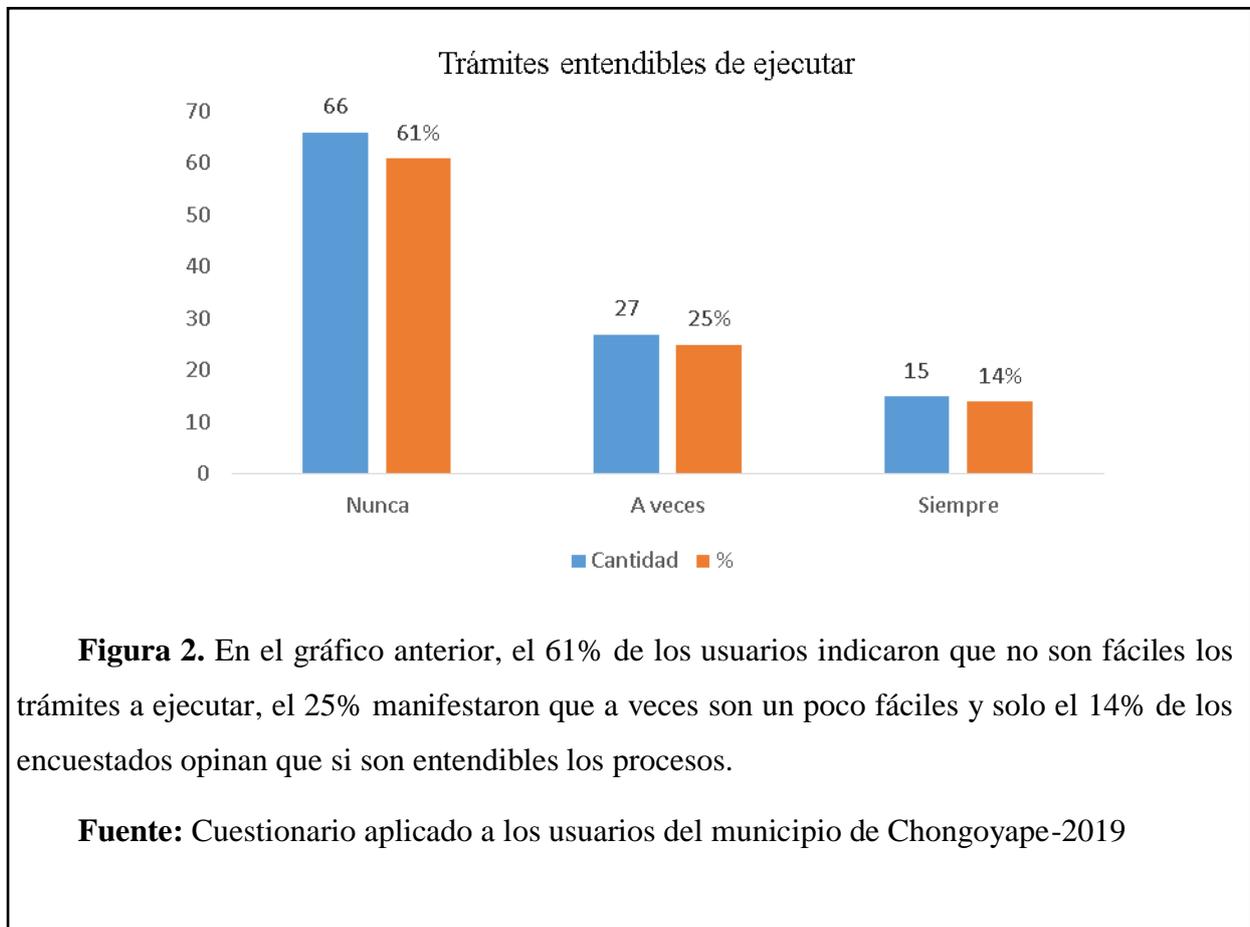
**Fuente:** Cuestionario aplicado a los usuarios del municipio de Chongoyape-2019

**Tabla 4**

*Frecuencia de los usuarios que consideran que los procesos para realizar trámites son fáciles de entender y ejecutar.*

Categoría	frecuencia	Porcentaje
Nunca	66	61
A veces	27	25
Siempre	15	14
Total	108	100

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los usuarios del municipio de Chongoyape-2019

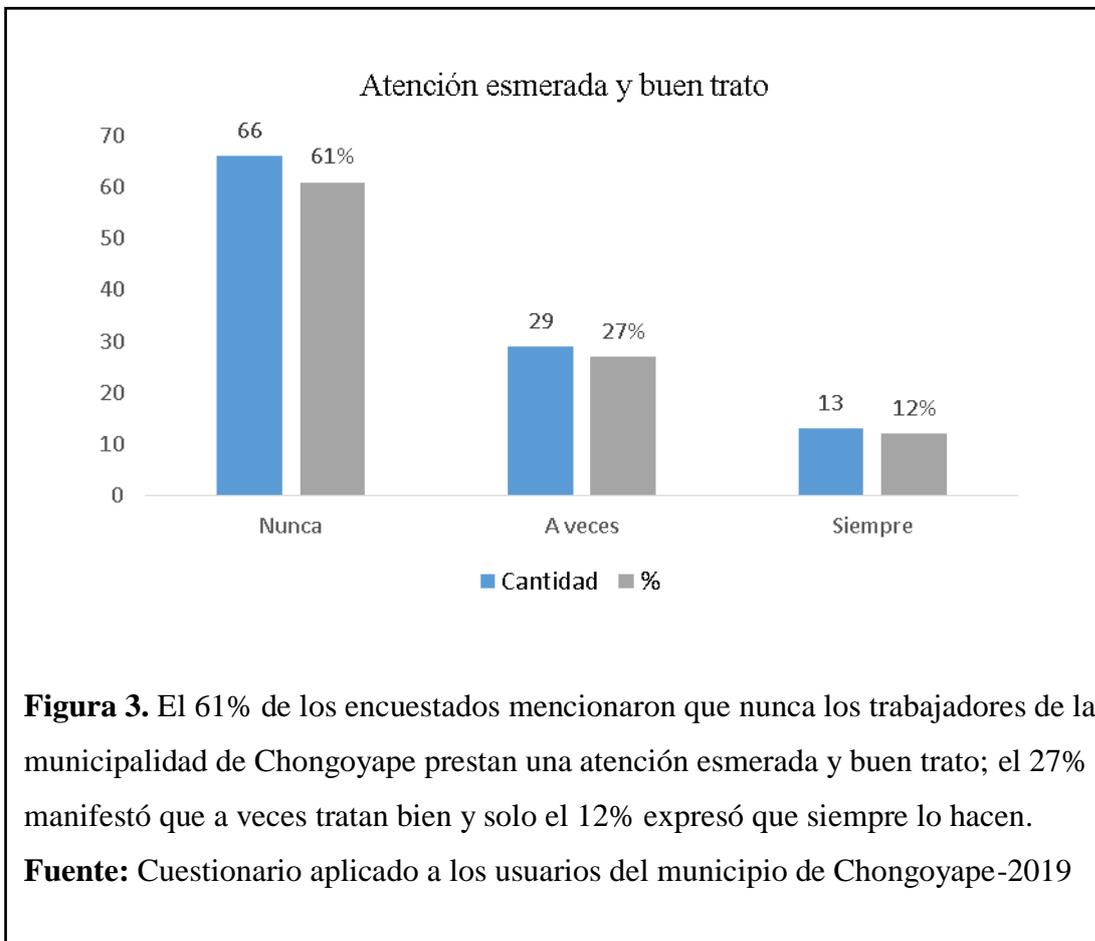


**Tabla 5**

*Frecuencia de los usuarios que perciben que los trabajadores de la municipalidad de Chongoyape prestan una atención esmerada y buen trato.*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	66	61
A veces	29	27
Siempre	13	12
Total	108	100

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los usuarios del municipio de Chongoyape-2019

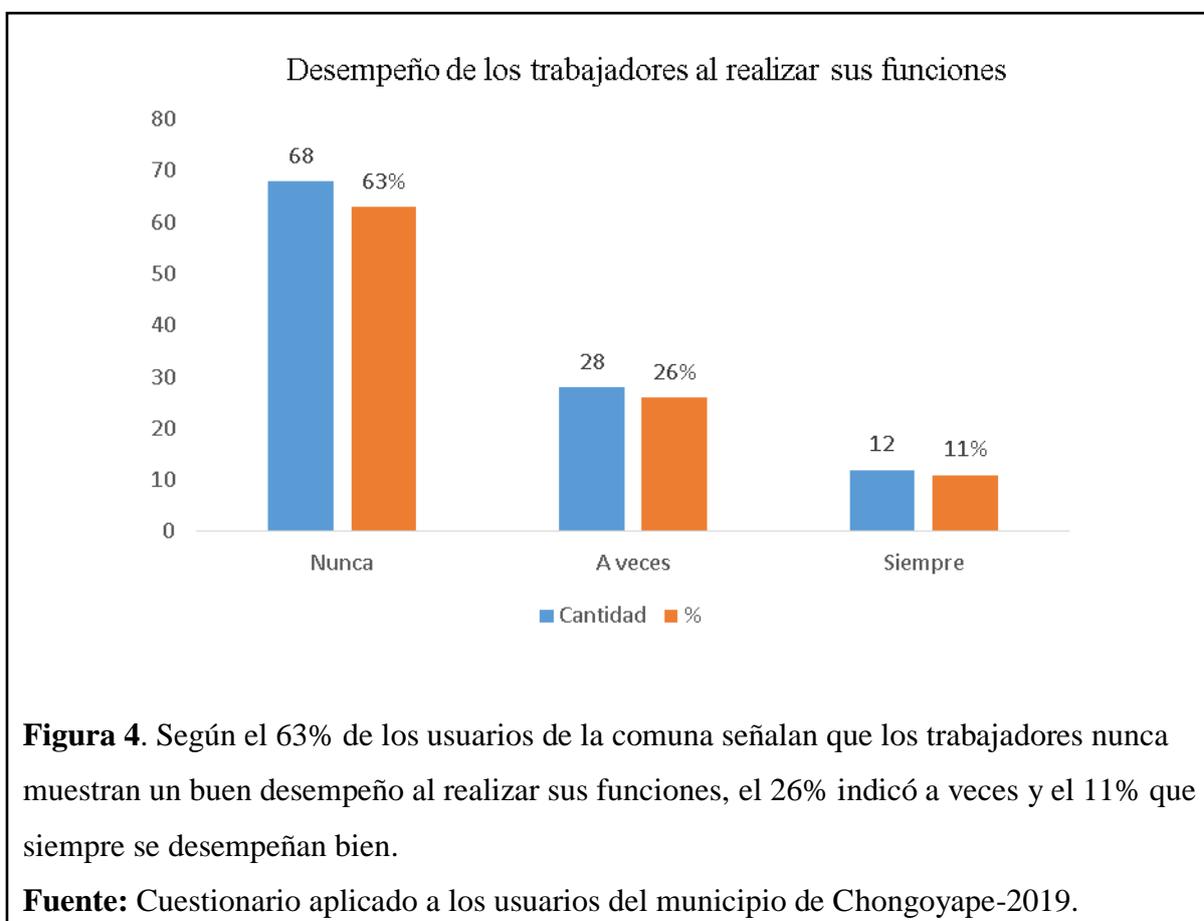


**Tabla 6.**

*Frecuencia de los usuarios que perciben que los trabajadores de la municipalidad de Chongoyape muestran un buen desempeño al realizar sus funciones*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	68	63
A veces	28	26
Siempre	12	11
Total	108	100

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los usuarios del municipio de Chongoyape-2019

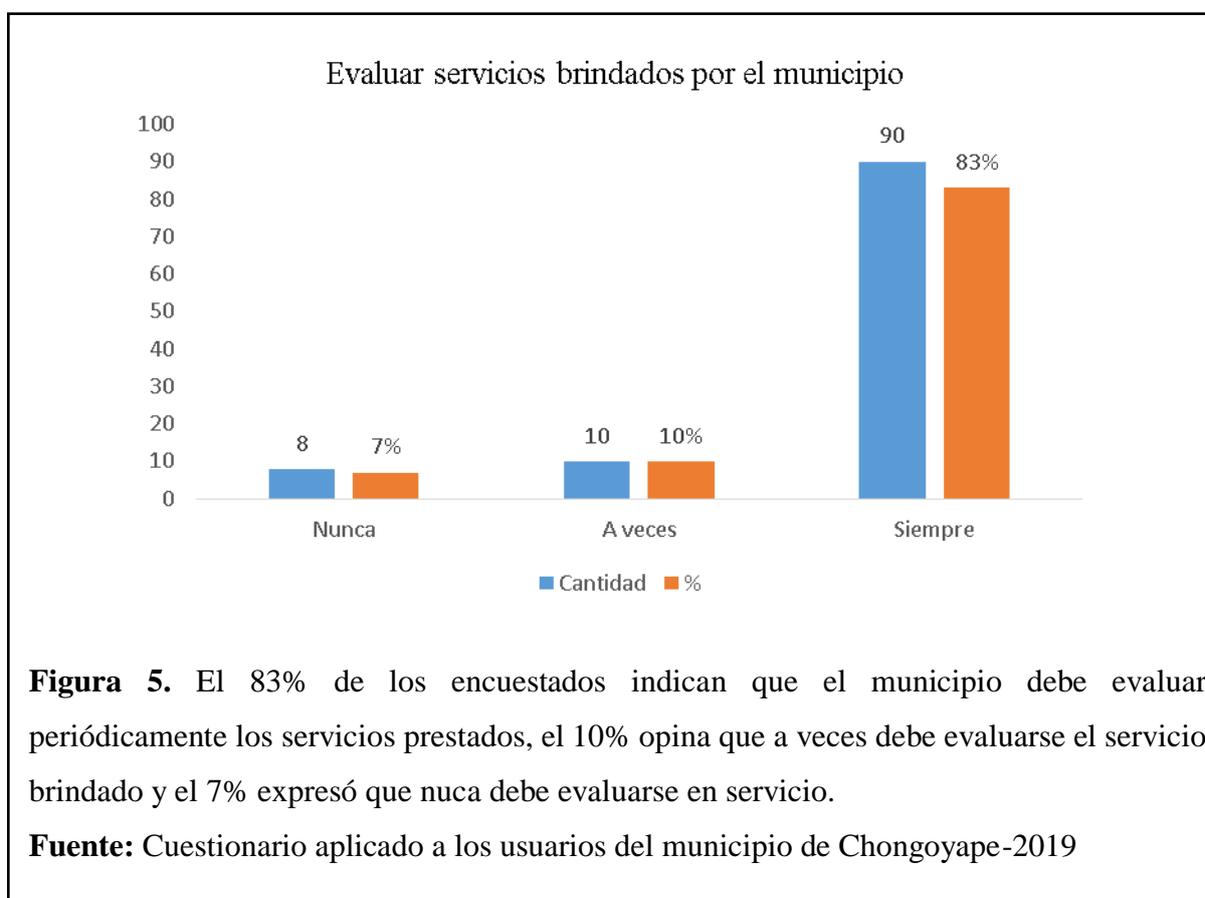


**Tabla 7**

*Frecuencia de los usuarios que cree que el municipio debe evaluar periódicamente el servicio brindado*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	8	7
A veces	10	10
Siempre	90	83
Total	108	100

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los usuarios del municipio de Chongoyape-2019



**Figura 5.** El 83% de los encuestados indican que el municipio debe evaluar periódicamente los servicios prestados, el 10% opina que a veces debe evaluarse el servicio brindado y el 7% expresó que nunca debe evaluarse en servicio.

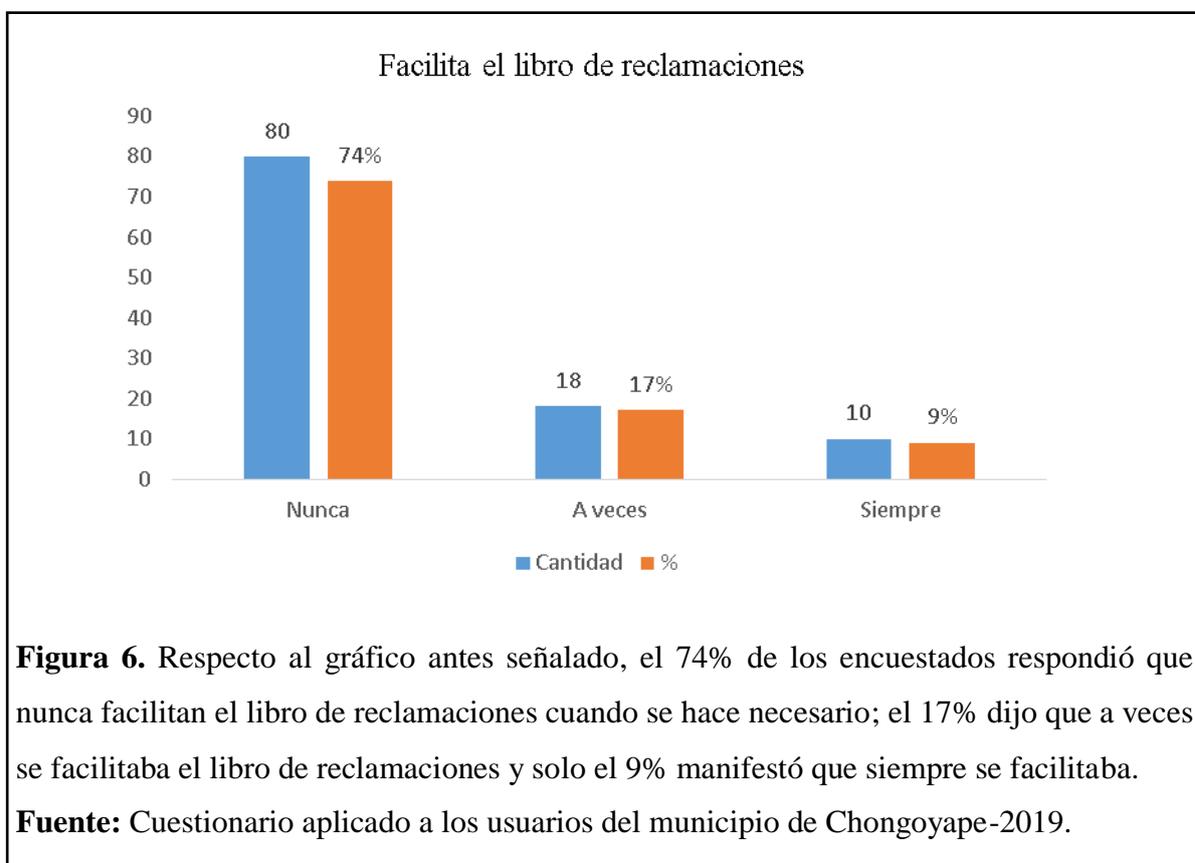
**Fuente:** Cuestionario aplicado a los usuarios del municipio de Chongoyape-2019

**Tabla 8**

*Frecuencia de los usuarios que consideran que el municipio facilita el libro de reclamaciones al usuario*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	80	74
A veces	18	17
Siempre	10	9
Total	108	100

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los usuarios del municipio de Chongoyape-2019

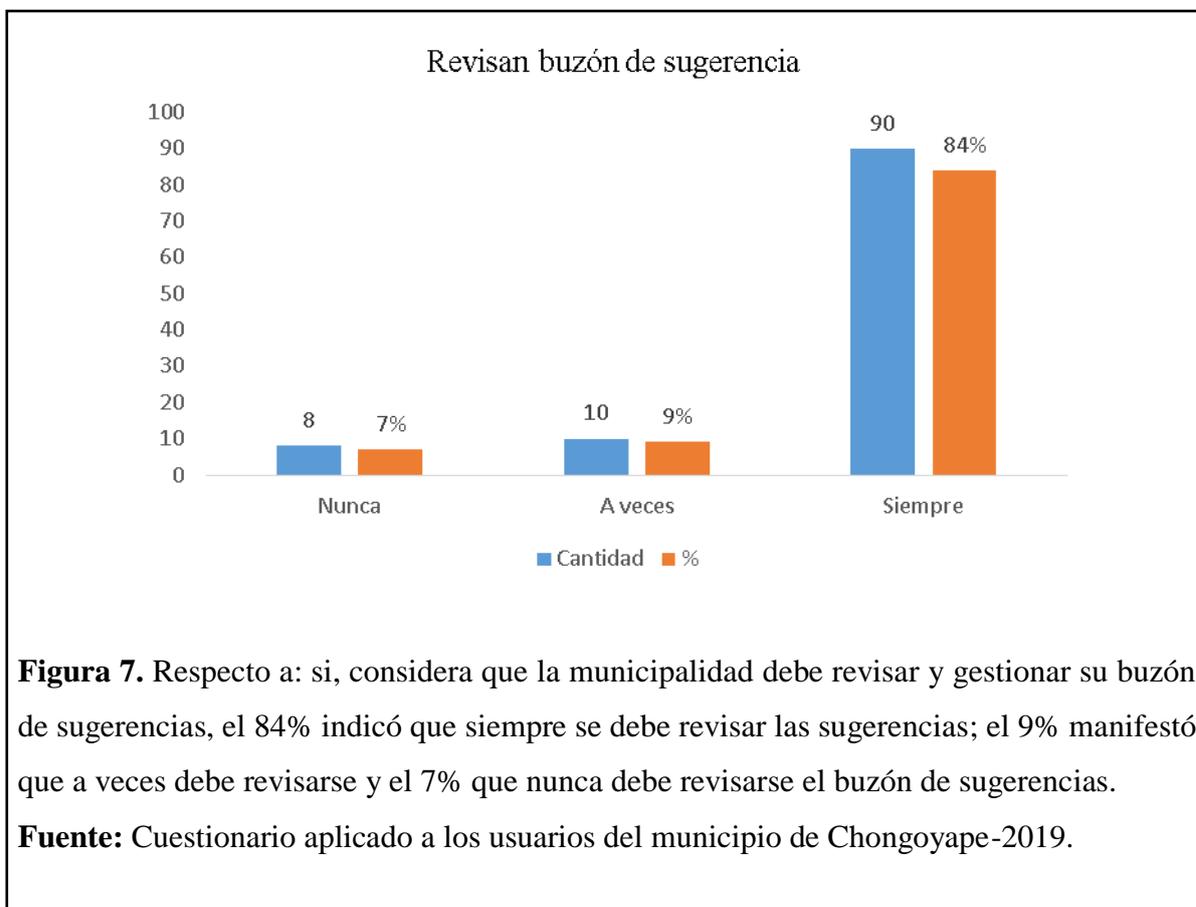


**Tabla 9**

*Frecuencia de usuarios que consideran que el municipio debe revisar su buzón de sugerencias*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	8	7
A veces	10	9
Siempre	90	84
Total	108	100

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los usuarios del municipio de Chongoyape-2019

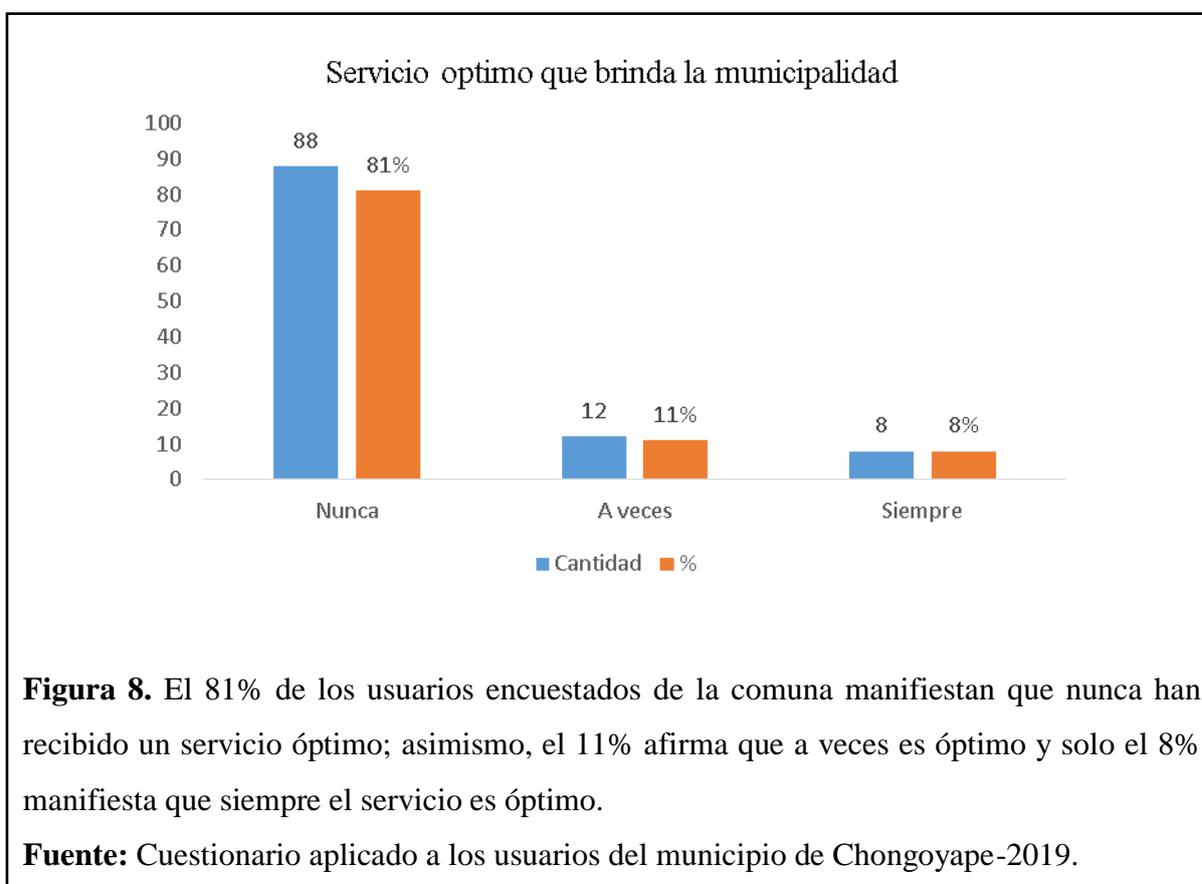


**Tabla 10**

*Frecuencia de usuarios que opina que el servicio que brinda la municipalidad de Chongoyape es óptimo*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	88	81
A veces	12	11
Siempre	8	8
Total	108	100

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los usuarios del municipio de Chongoyape-2019



**Figura 8.** El 81% de los usuarios encuestados de la comuna manifiestan que nunca han recibido un servicio óptimo; asimismo, el 11% afirma que a veces es óptimo y solo el 8% manifiesta que siempre el servicio es óptimo.

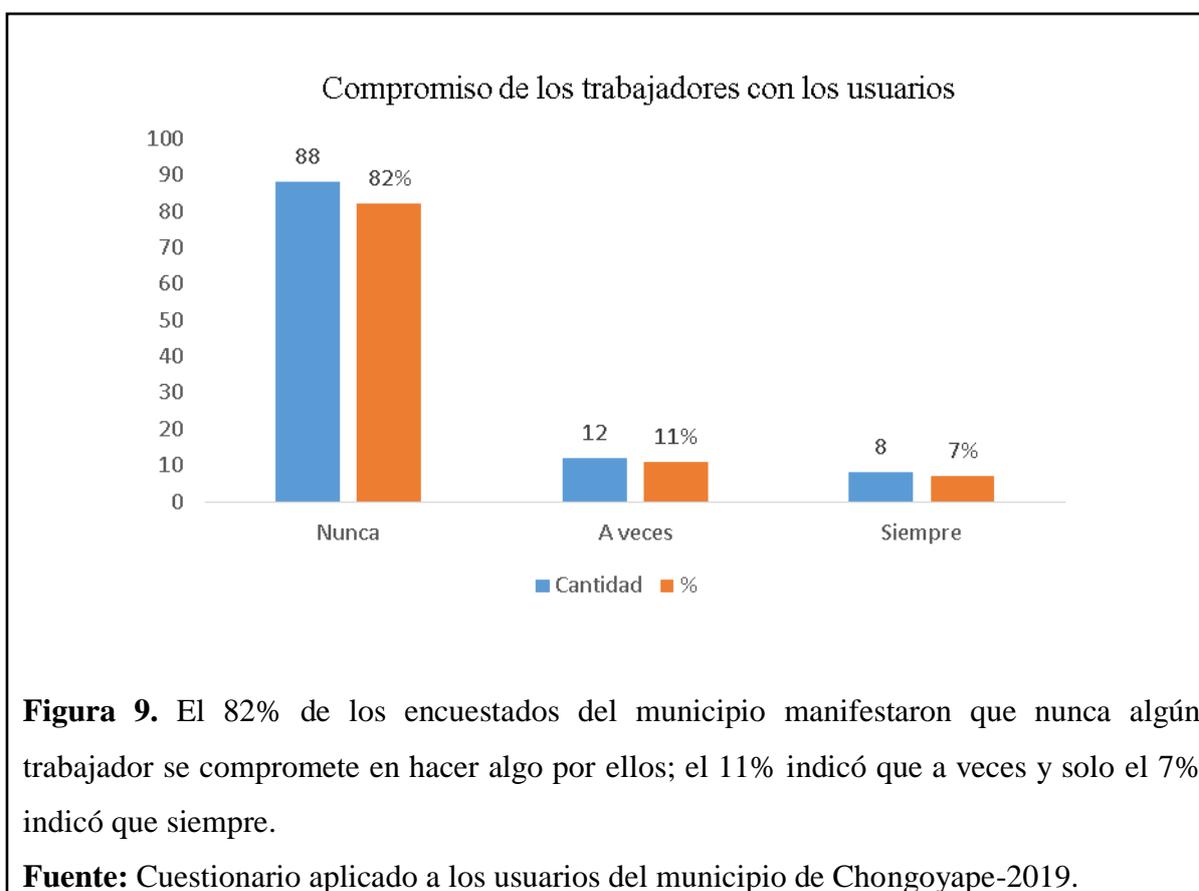
**Fuente:** Cuestionario aplicado a los usuarios del municipio de Chongoyape-2019.

**Tabla 11**

*Frecuencia de usuarios que opina que, si algún trabajador de la municipalidad de Chongoyape se compromete en hacer algo por él, lo hará.*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje	Fuente:
Nunca	88	82	Cuestionario
A veces	12	11	nario
Siempre	8	7	
Total	108	100	

o aplicado a los usuarios del municipio de Chongoyape-2019.

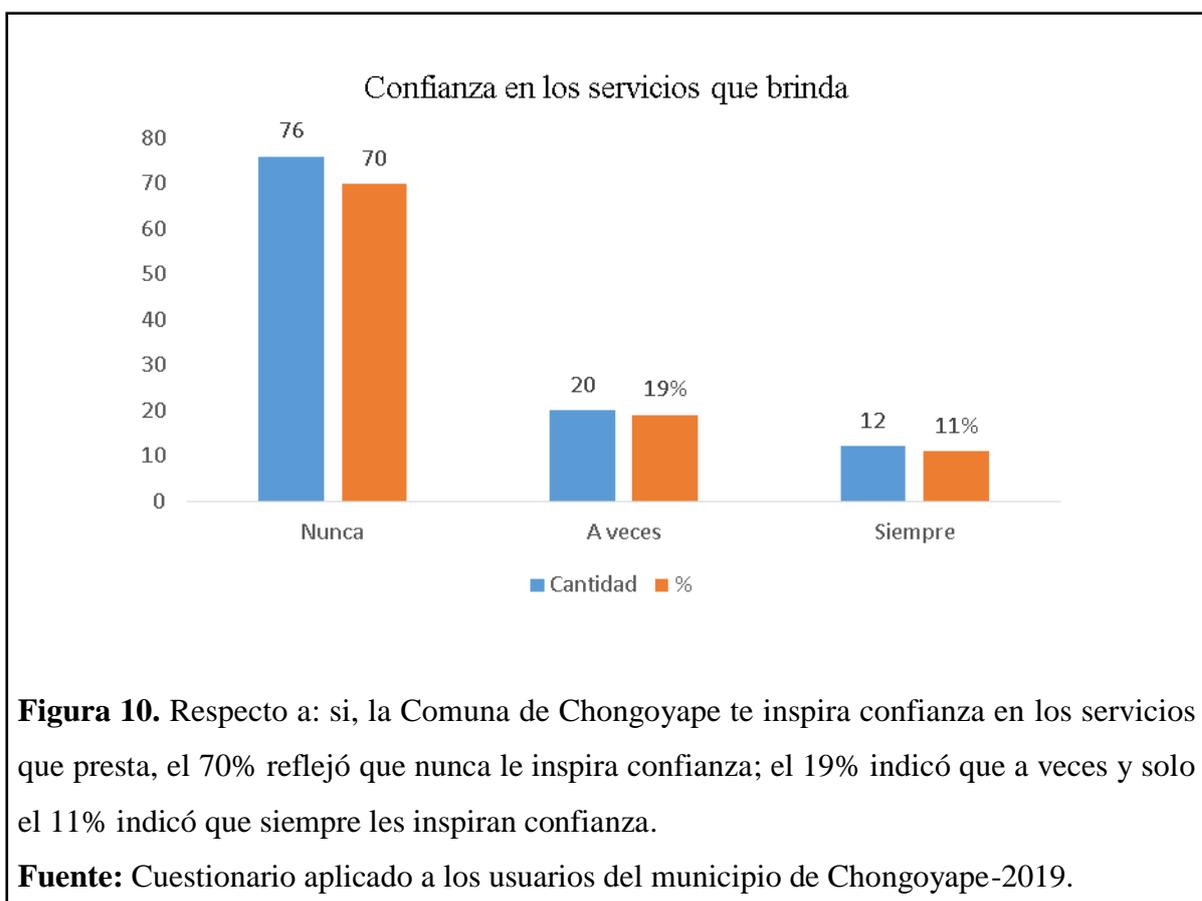


**Tabla 12**

*Frecuencia de los usuarios que opinan que la municipalidad de Chongoyape inspira confianza en los servicios que te brinda*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	76	70
A veces	20	19
Siempre	12	11
Total	108	100

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los usuarios del municipio de Chongoyape-2019.



**Figura 10.** Respecto a: si, la Comuna de Chongoyape te inspira confianza en los servicios que presta, el 70% reflejó que nunca le inspira confianza; el 19% indicó que a veces y solo el 11% indicó que siempre les inspiran confianza.

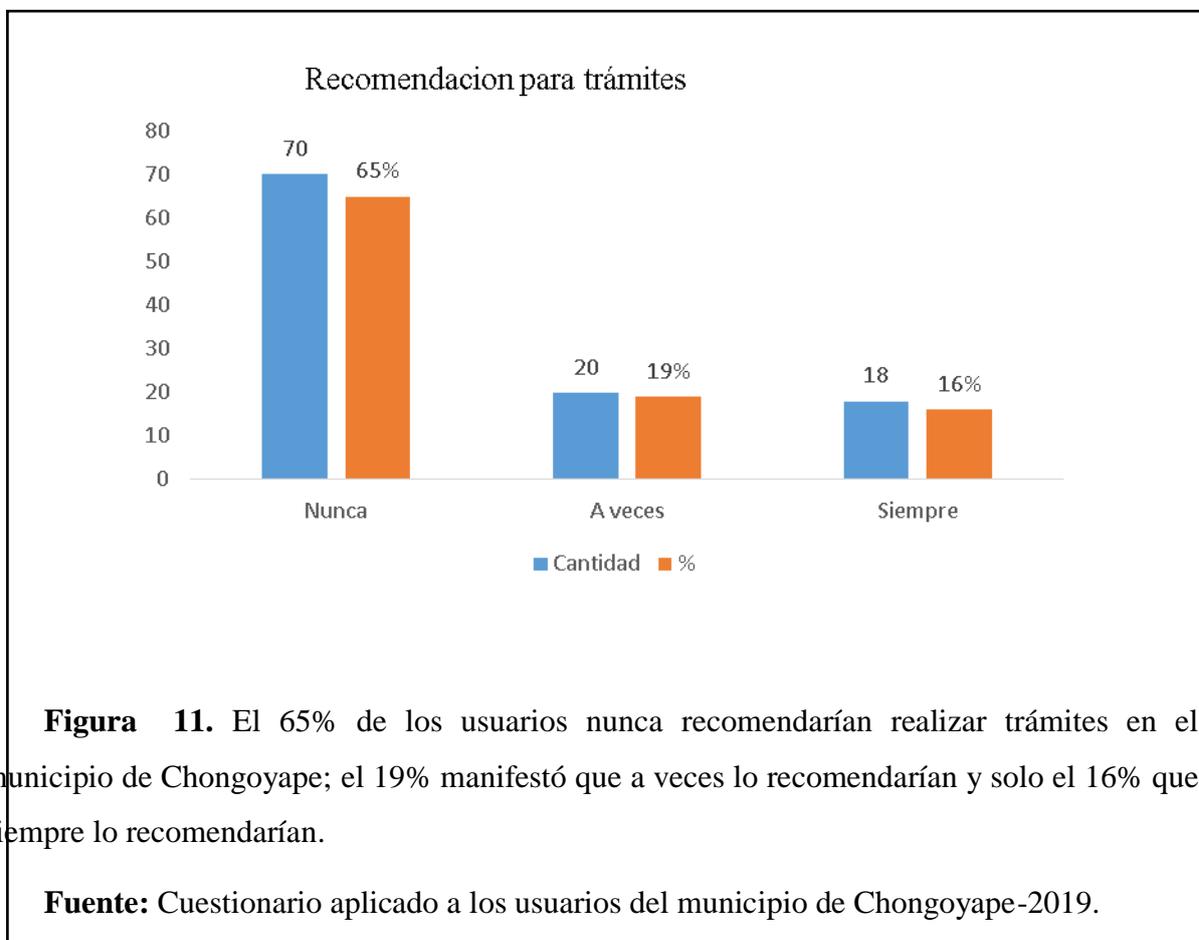
**Fuente:** Cuestionario aplicado a los usuarios del municipio de Chongoyape-2019.

**Tabla 13**

*Frecuencia de los usuarios que recomiendan realizar trámites en el municipio*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	70	65
A veces	20	19
Siempre	18	16
Total	108	100

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los usuarios del municipio de Chongoyape-2019.

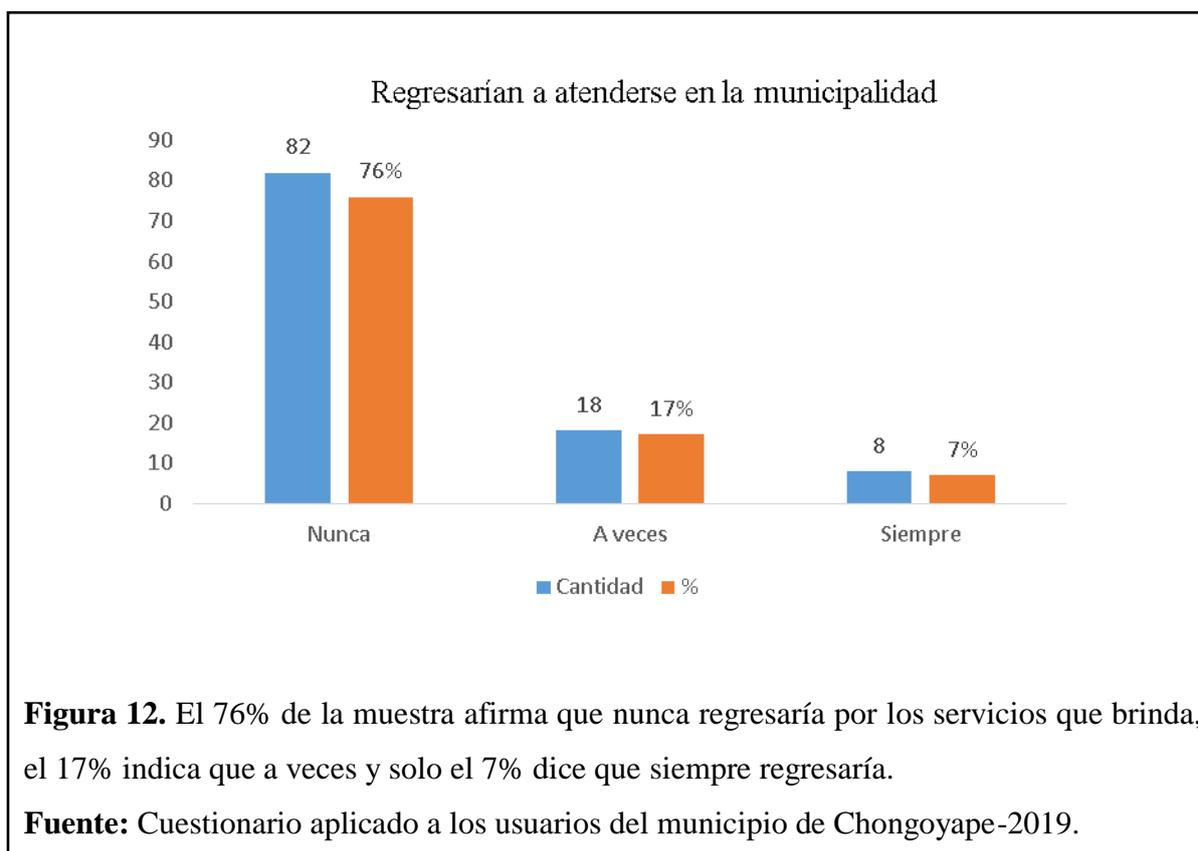


**Tabla 14**

*Frecuencia de los usuarios que regresarían a atenderse en la municipalidad*

Categorías	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	82	76
A veces	18	17
Siempre	8	7
Total	108	100

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los usuarios del municipio de Chongoyape-2019.

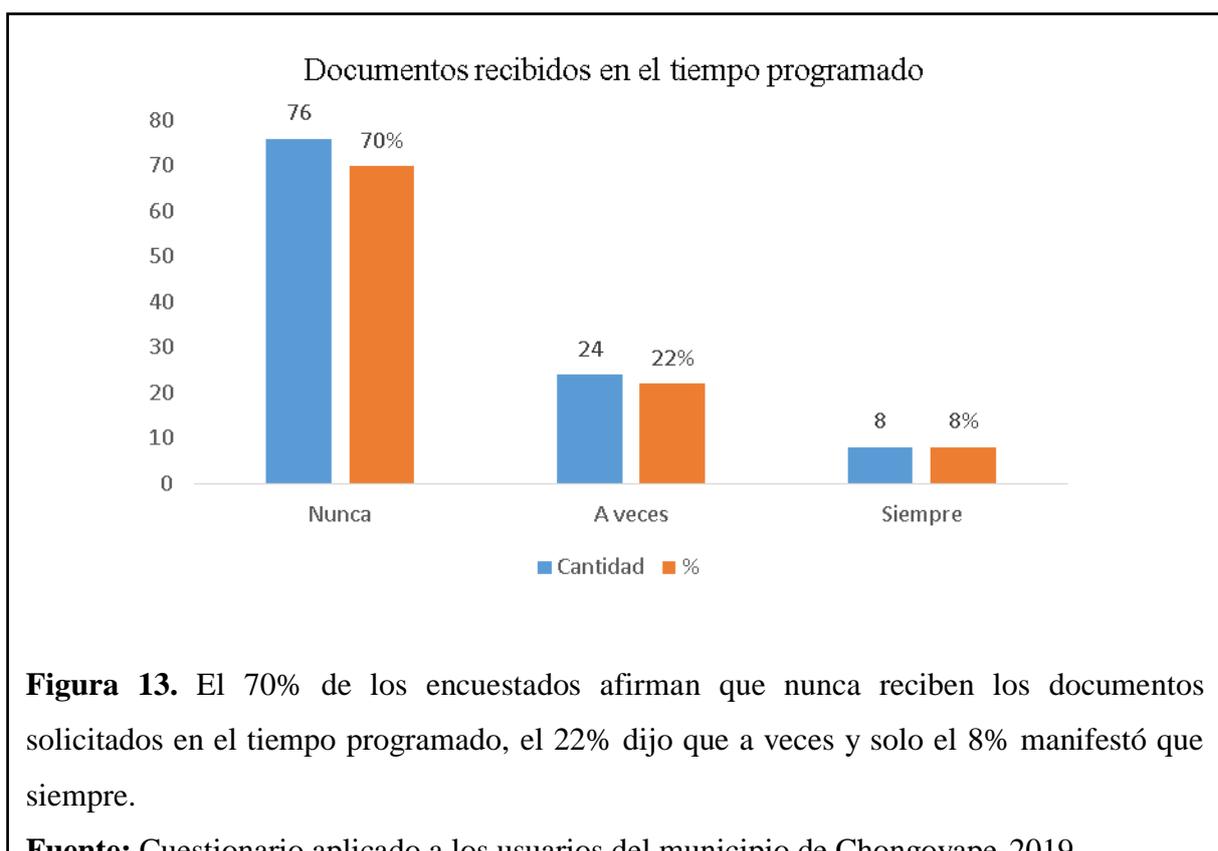


**Tabla 15**

*Frecuencia de usuarios que reciben documentos solicitados en el tiempo programado.*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	76	70
A veces	24	22
Siempre	8	8
Total	108	100

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los usuarios del municipio de Chongoyape-2019.



**Figura 13.** El 70% de los encuestados afirman que nunca reciben los documentos solicitados en el tiempo programado, el 22% dijo que a veces y solo el 8% manifestó que siempre.

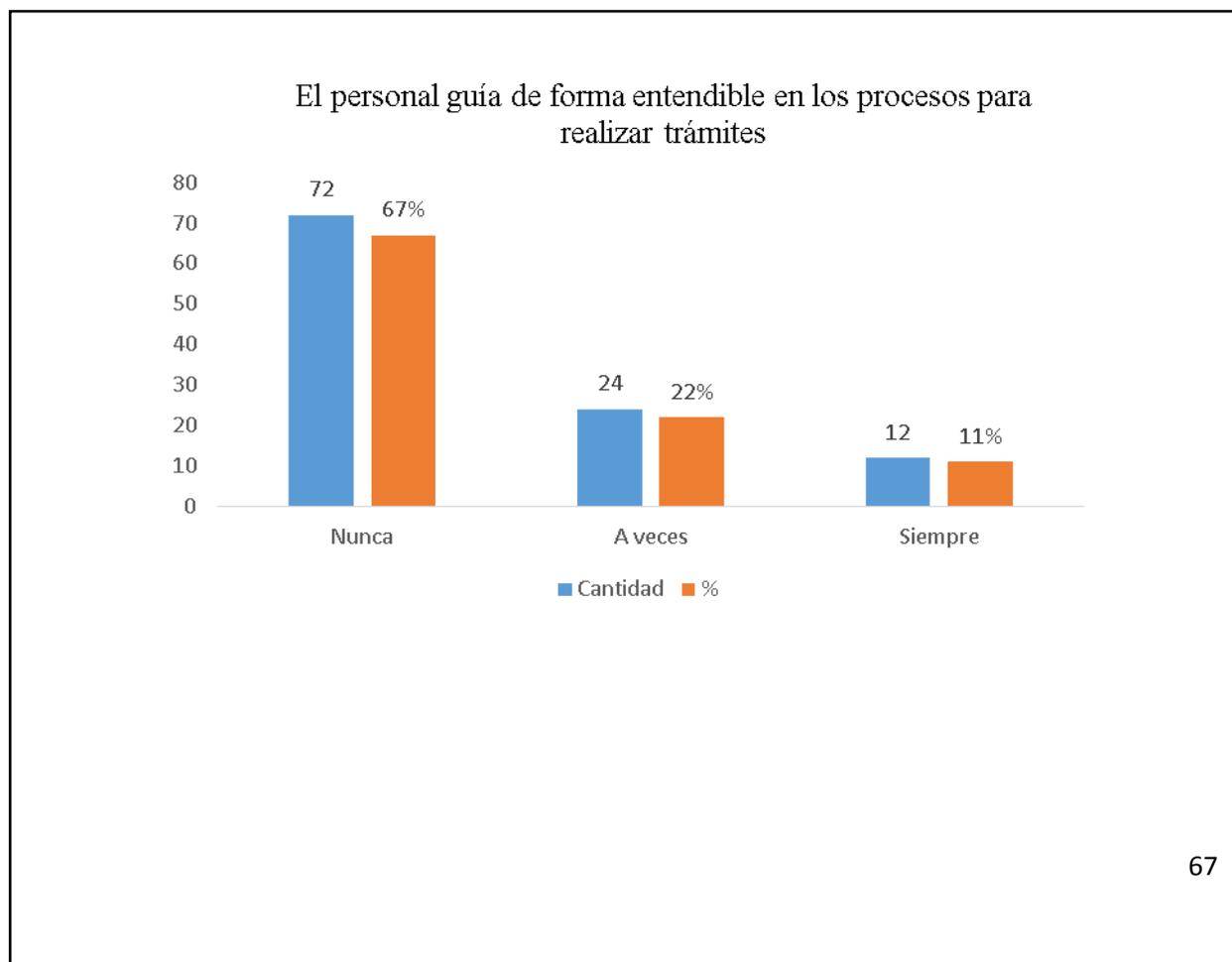
**Fuente:** Cuestionario aplicado a los usuarios del municipio de Chongoyape 2019.

**Tabla 16**

*Frecuencia de usuarios que percibe que el personal guía de forma entendible en los procesos para realizar trámites*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	72	67
A veces	24	22
Siempre	12	11
Total	108	100

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los usuarios del municipio de Chongoyape-2019.



**Figura 14.** El 67% de usuarios que acuden a la comuna de Chongoyape reflejaron que nunca el personal guía de forma entendible en los procesos para realizar trámites, el 22% indica que a veces y solo el 11% opinan que si guían fácilmente.

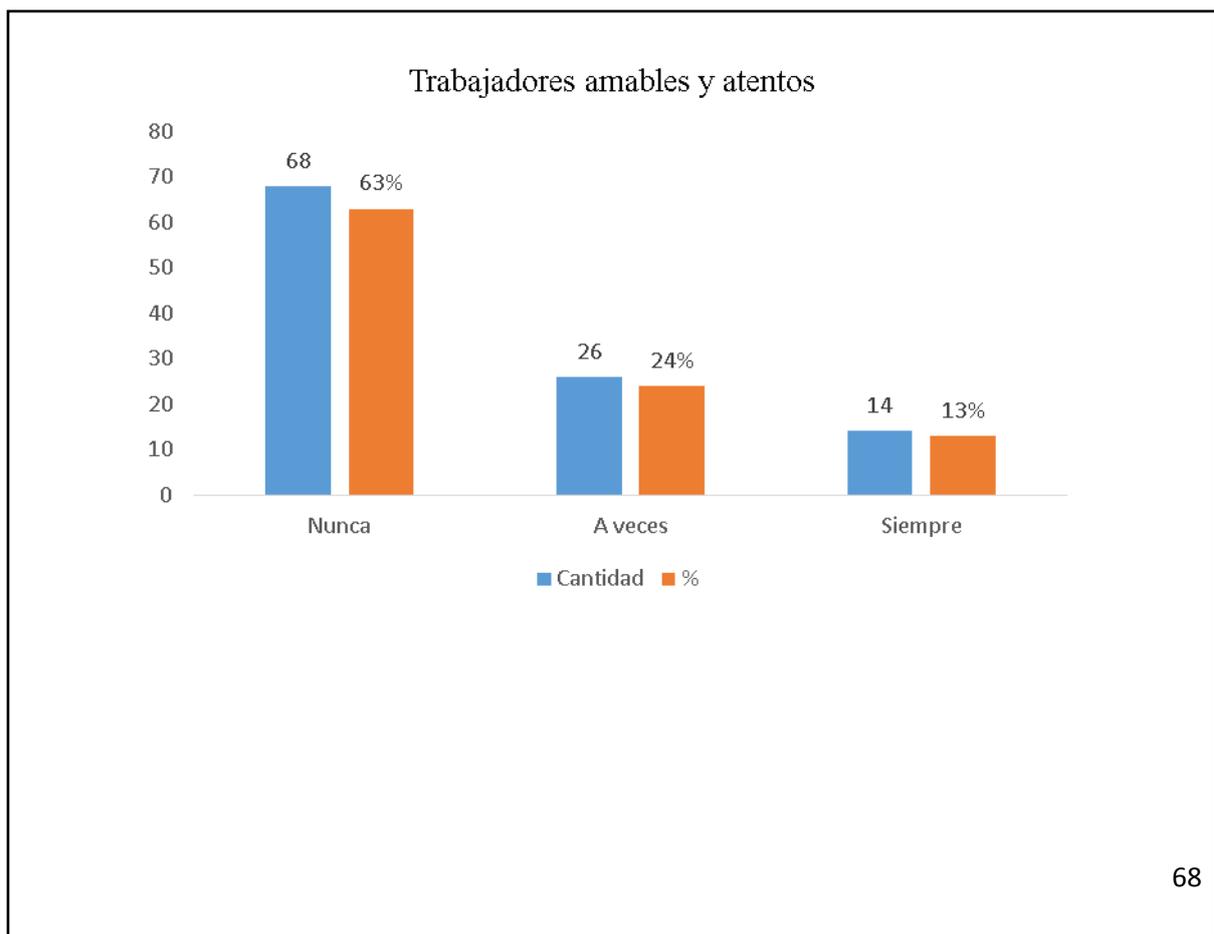
**Fuente:** Cuestionario aplicado a los usuarios del municipio de Chongoyape-2019.

**Tabla 17**

*Frecuencia de los usuarios que perciben a los trabajadores de la municipalidad de Chongoyape como amables y atentos.*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	68	63
A veces	26	24
Siempre	14	13
Total	108	100

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los usuarios del municipio de Chongoyape-2019.



**Figura 15.** Respecto al trato, el 63% de los encuestados reflejaron que nunca los trabajadores de la municipalidad de Chongoyape se muestran amables y atentos, el 24% indica que a veces y solo un 13% opina que siempre.

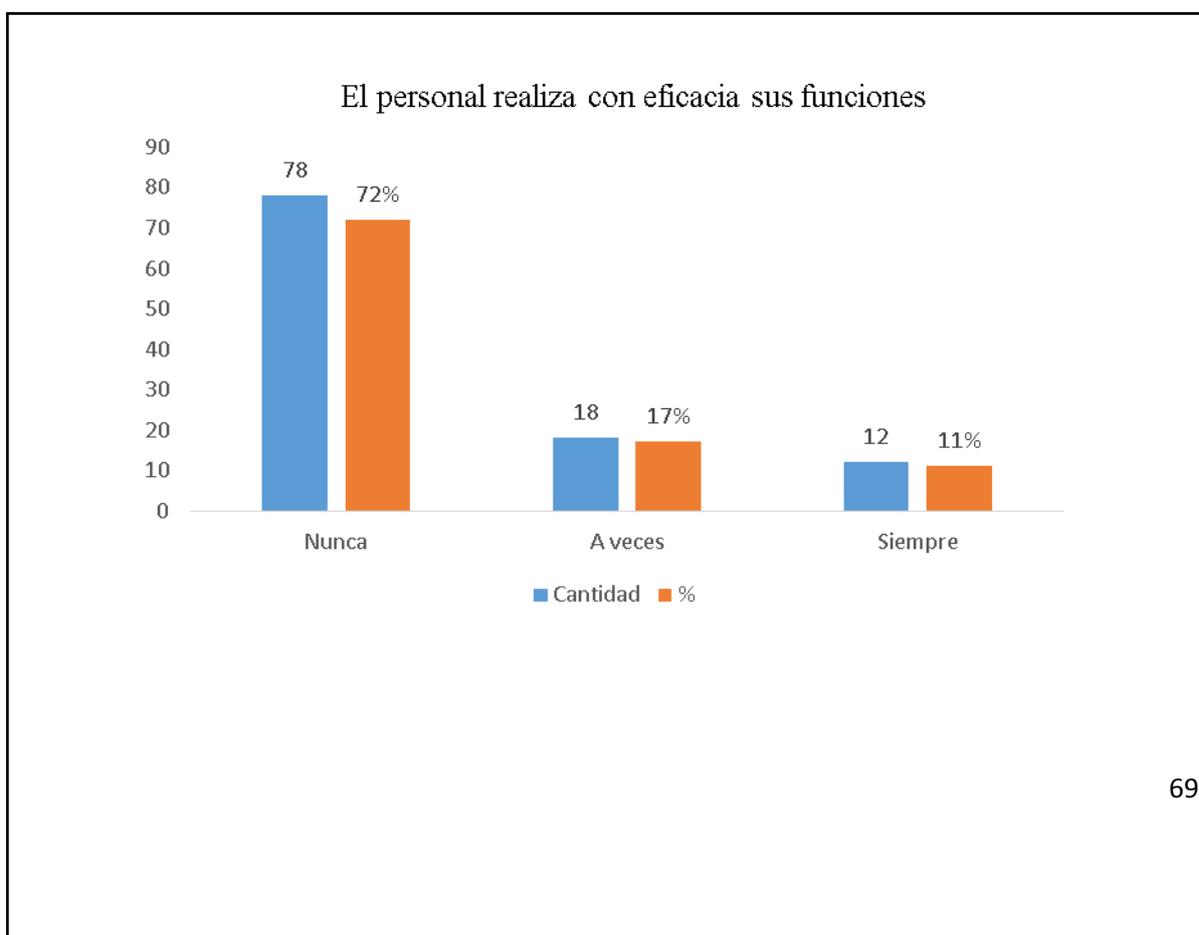
**Fuente:** Cuestionario aplicado a los usuarios del municipio de Chongoyape-2019.

**Tabla 18**

*Frecuencia de los usuarios que perciben que el personal realiza con eficacia sus funciones, respondiendo a sus necesidades.*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	78	72
A veces	18	17
Siempre	12	11
Total	108	100

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los usuarios del municipio de Chongoyape-2019.



**Figura 16.** El 72% de la muestra manifiesta que a veces el personal realiza con eficacia sus funciones, respondiendo a sus necesidades, el 17% indica que a veces y solo el 11% que siempre.

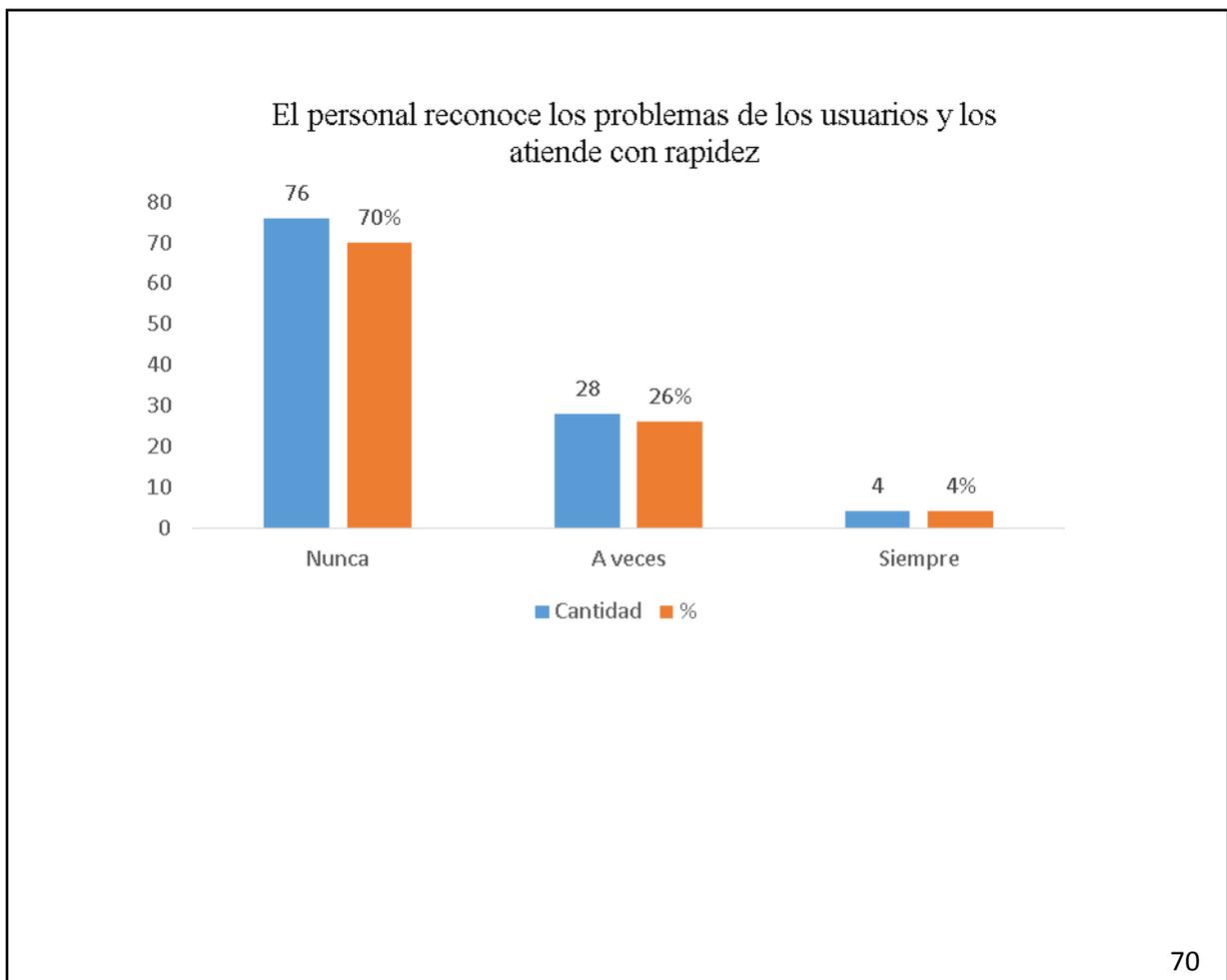
**Fuente:** Cuestionario aplicado a los usuarios del municipio de Chongoyape-2019.

**Tabla 19**

*Frecuencia de los usuarios que perciben que el personal de la municipalidad de Chongoyape reconoce los problemas de los usuarios y los atiende con rapidez*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	76	70
A veces	28	26
Siempre	4	4
Total	108	100

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los usuarios del municipio de Chongoyape-2019.



**Figura 17.** Respecto a la rapidez con que atienden los problemas de los usuarios, el 70% indica que nunca el personal del municipio de Chongoyape reconoce los problemas y los atiende con rapidez, el 26% manifiesta que a veces y el 4% que siempre.

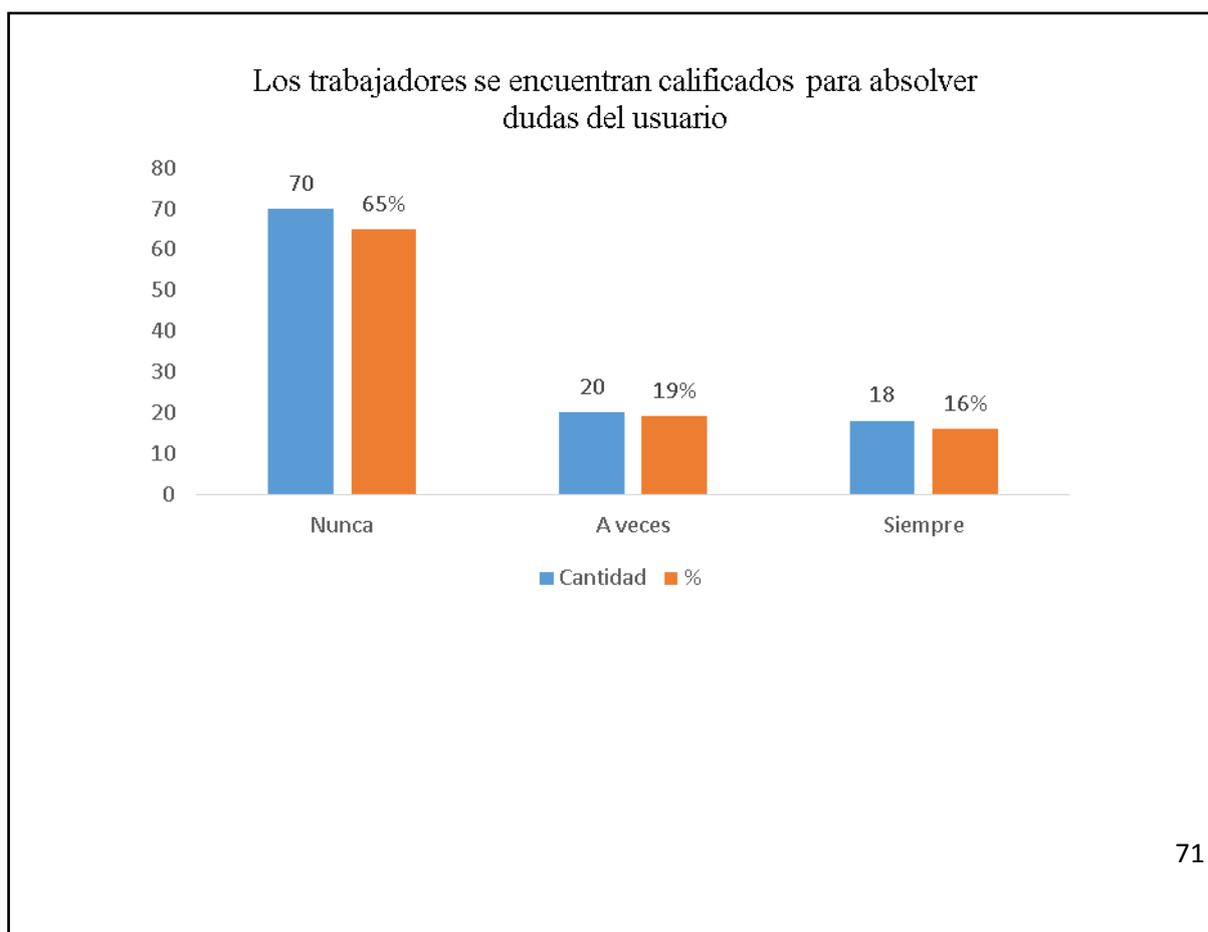
**Fuente:** Cuestionario aplicado a los usuarios del municipio de Chongoyape-2019.

**Tabla 20**

*Frecuencia de los usuarios que perciben si los trabajadores del municipio se encuentran calificados para absolver dudas del usuario*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	70	65
A veces	20	19
Siempre	18	16
Total	108	100

Fuente: Cuestionario aplicado a los usuarios del municipio de Chongoyape-2019.



**Figura 18.** El 65% de los entrevistados señalan que nunca los trabajadores del municipio de Chongoyape se encuentran calificados para absolver dudas del usuario; el 19% indican que a veces y solo el 16% que siempre.

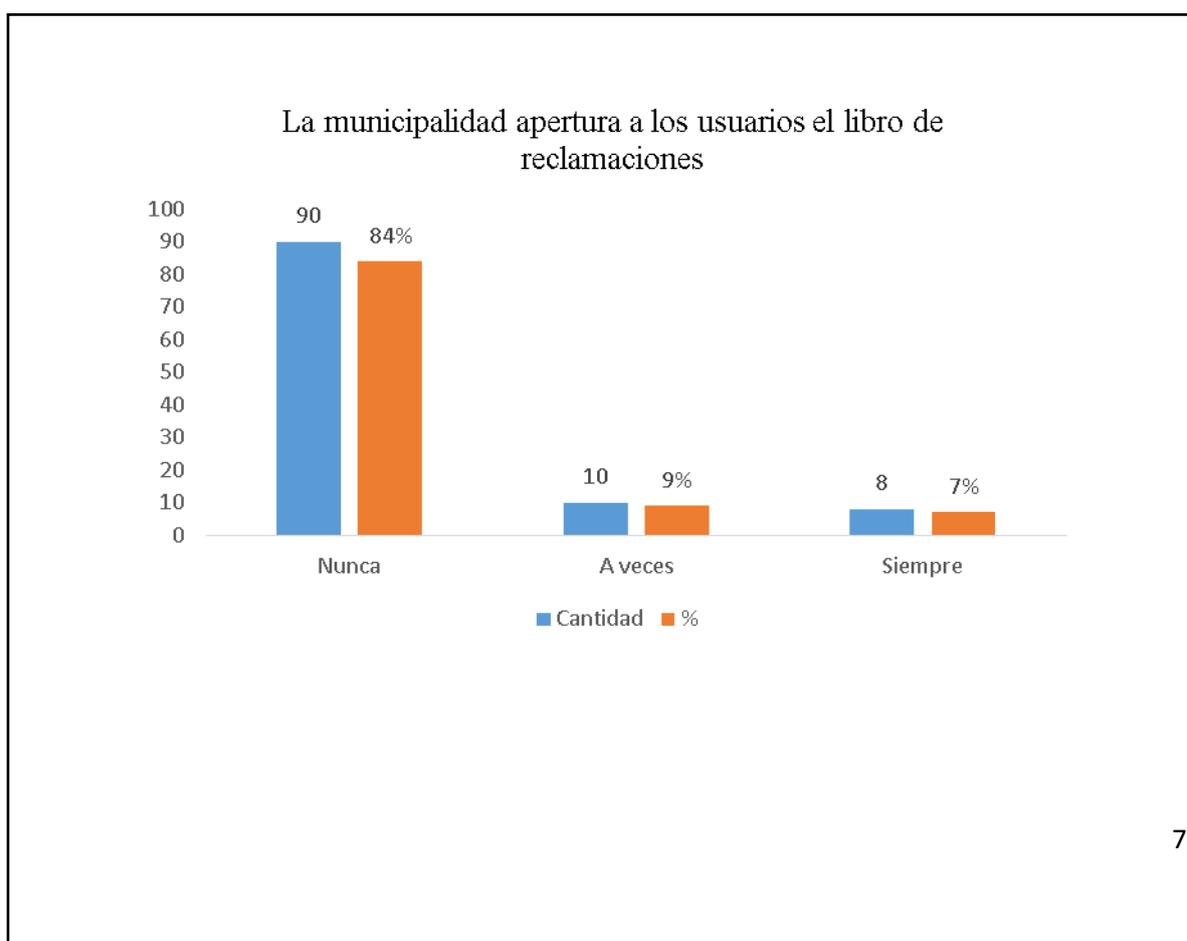
**Fuente:** Cuestionario aplicado a los usuarios del municipio de Chongoyape-2019.

**Tabla 21**

*Frecuencia de los usuarios que perciben que la municipalidad de Chongoyape apertura a los usuarios el libro de reclamaciones*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	90	84
A veces	10	9
Siempre	8	7
Total	108	100

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los usuarios del municipio de Chongoyape-2019.



**Figura 19.** Respecto al libro de reclamaciones, el 84% de los encuestados afirman que el municipio de Chongoyape nunca apertura el libro de reclamaciones; el 9% indica a veces lo hace y solo el 7% dice que siempre lo apertura.

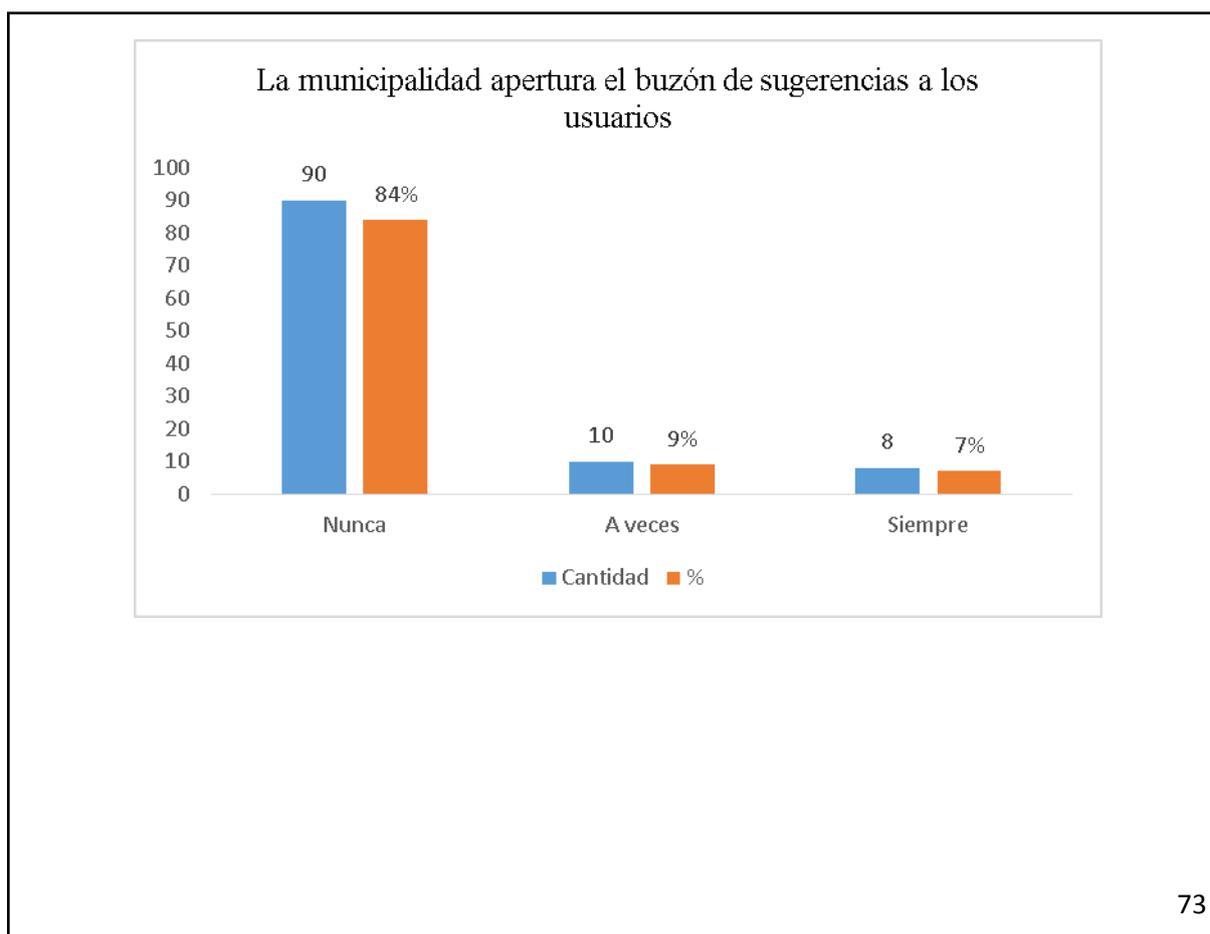
**Fuente:** Cuestionario aplicado a los usuarios del municipio de Chongoyape-2019.

**Tabla 22**

*Frecuencia de los usuarios que perciben que la municipalidad de Chongoyape apertura el buzón de sugerencias a los usuarios*

Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Nunca	90	84
A veces	10	9
Siempre	8	7
Total	108	100

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los usuarios del municipio de Chongoyape-2019.



**Figura 20.** Respecto al buzón de sugerencias, el 84% de la muestra indica que nunca la municipalidad de Chongoyape apertura el buzón de sugerencias a los usuarios, el 9% indica que a veces lo hace y solo un 7% dice que lo apertura.

**Fuente:** Cuestionario aplicado a los usuarios del municipio de Chongoyape-2019.

**Variable Independiente: Plan de Gestión Directiva**

## **ENTREVISTA APLICADA A LOS DIRECTIVOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHONGOYAPE**

**1-¿Cómo manejan la comunicación interna y externa de la Municipalidad de Chongoyape?**

- La comunicación interna se maneja mediante memorándums.
- La comunicación externa se maneja mediante nota de prensa, manifestaciones, textos, comunicados u otros elementos o herramientas suscritos por el alcalde.

**2-¿Qué herramientas de comunicación utilizan?**

Las herramientas de comunicación son medios de comunicación masiva como prensa, radio y televisión.

**¿Cuentan con un Plan de Comunicación?**

Actualmente no se cuenta con un plan de comunicación.

**3-¿Qué actividades de Imagen Institucional realizan en el municipio de Chongoyape?**

Las actividades que se realizan son las publicaciones en el portal web de la municipalidad, en el fan page, en el Facebook y emisoras locales.

**4-¿Cuentan con un Manual de Procedimientos y Funciones?**

La entidad cuenta con un manual de organizaciones y funciones actualizadas.

**5-¿Es compartido con los trabajadores de la municipalidad?**

Actualmente es compartido con todos los jefes de área.

**6-¿Tienen trazados objetivos mensuales, trimestrales, semestrales y anuales?**

Si, se cuenta con plan operativo institucional donde se establece objetivos y metas.

**7-¿Se conoce la ejecución de tiempos de espera y trámites?**

Si, están compendiados en el Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA)

**8-¿Cuentan los trabajadores con un acompañamiento y guía en los procesos para lograr los objetivos trazados?**

Si, se ha capacitado a los trabajadores mediante actualizaciones y gestión pública

**9-¿Cuentan con una metodología de trabajo establecida?**

Si, se utilizan directivas y normatividad vigente por cada puesto de trabajo.

**10-¿Promueven el trabajo en equipo?**

Sí, se promueve el trabajo en equipo, pero no se ha logrado que el personal trabaje como un equipo.

**11-¿El personal está capacitado tanto en sus funciones como en atención al público?**

Sí, el personal ha recibido un diplomado en administración pública en el último semestre.

**12-¿Se realizan actividades de motivación e incentivo a los trabajadores de la municipalidad?, ¿Qué actividades?**

Si. Reconocimientos mediante resoluciones de alcaldía.

**13-¿Se realizan actividades de capacitación al personal tanto en sus funciones como en atención al público?**

Si

**14-¿Cuentan con un plan de supervisión, evaluación y monitoreo del personal?**

No, he hecho una evaluación esporádica.

**15-¿Qué actividades de supervisión y evaluación del personal realizan y cada cuánto tiempo?**

Se ha realizado una evaluación de gestión para resultados de desarrollo (G.P.R.D.) en forma anual.

**16-¿Quién toma las decisiones trascendentales en el municipio?**

El alcalde Alden Padilla Díaz.

**17-¿En qué basa generalmente su accionar?**

En el Rol señalado en la Ley orgánica de las municipalidades número 27972, y en el Reglamento de Organización y Funciones.

**18-¿Cómo supervisa el cumplimiento de las decisiones tomadas y su curso progresivo?**

Mediante el seguimiento del diagrama de GANT (cronograma de actividades) que es elaborado por la gerencia municipal.

**19-¿Es respetado por el personal?**

Casi en su totalidad.

**20-¿Los trabajadores aceptan y cumplen con sus sugerencias y recomendaciones?**

Casi siempre.

**21-¿Cómo es el trato que tiene con los trabajadores de la Municipalidad de Chongoyape?**

Horizontal, abierto, flexible y con autoridad.

**22- ¿Los trabajadores poseen confianza en sí mismos, seguridad al realizar sus funciones?**

Casi la mayoría trabaja con seguridad, pero si existe un grupo que aún trabaja con desconfianza, inseguridad, nerviosismo.

**3.2. Discusión de resultados**

Lo hallado en este estudio ha sido cotejado con el marco teórico y los antecedentes encontrados, como también con los reactivos determinados en la matriz de variables, los objetivos de la investigación. Por tanto, se manifiesta lo siguiente:

**Objetivo 01: Diagnosticar la satisfacción del usuario en la municipalidad distrital de Chongoyape - Lambayeque.**

**Expectativas:** en esta dimensión se determinó que la expectativa de los usuarios que acuden y se dirigen a la Comuna de Chongoyape no es muy bien dada o cubierta por los protocolos o servicios que brindan los representantes; pues según la figura N° 01 , se advierte que solo el 15% menciona que siempre reciben sus documentos en el momento preciso y esperado, parte de los servidores y funcionarios de la comuna de Chongoyape, así mismo, en una gran cantidad padecían de un 59% de empirismos aplicativos a motivo que nunca reciben los archivos solicitados en un tiempo prudente y esperado por parte de los trabajadores; siendo un aspecto a mejorar y tener en cuenta en el Plan de Gestión Directiva propuesto, por lo cual el autor Inca (2015) manifiesta que, tanto los trabajadores, como la autoridad administrativa, tienen un compromiso brindar servicios de calidad en el plazo adecuado, ello obliga a la autoridad a promover mejores condiciones de atención para satisfacer las necesidades de los usuarios.

Además, según la figura N° 02, la expectativa también se ve solo cubierta en un 14% ya que los usuarios mencionan que siempre los procesos se entienden y ejecutan con facilidad; sin embargo, el 61% de la población no se encuentra conforme con ello, y mencionan que dichos procedimientos no se entienden, siempre les cuesta porque no son explícitos y los usuarios no llegan a la comprensión de esto.

Asimismo, sobre el servicio y la atención, según la figura N° 3, evidencia que sólo el 12% de los colaboradores de Chongoyape, muestran un buen trato o servicio y brindan atención sostenida y esmerada sobre ello; mientras que un 61% mencionan que dicho indicador no llega a cumplirse.

De igual forma, en la figura N° 4, los usuarios se muestran inconformes con el desempeño de los trabajadores, ya que solo el 12% notan que los trabajadores que formaron parte del estudio, muestran empeño y laboriosidad en sus actividades y desempeñan adecuadamente sus funciones; mientras que un 61% afirma que este indicador no se cumple, a ello, la Federación Española de Municipios y Provincias (2015) afirma que mientras menor sea la calidad del servicio habrá mayor disgusto por la población, percibirán una mala atención e incluso no habrá voluntad para volver, por no sentirse satisfechos en lo concerniente a sus necesidades procedimentales.

De acuerdo a la evaluación del servicio, según la figura N° 05 solo el 7% considera que no se debe evaluar, pero, una mayoría del 83% manifestó que si debe evaluarse

periódicamente el servicio brindado por los funcionarios. Por otro lado, al preguntar sobre el libro de reclamaciones, en lo representando en la figura N° 06, se evidencia que sólo el 9% de los encuestados afirma que sí se les facilita tener acceso a ello, mientras que, un 74% señala que dicho indicador no se cumple, ya sea por la poca aceptación de sugerencias o por rechazo a la reprobación.

Situación similar se plasma en la figura N° 07 en la que un 7% indica que el buzón de sugerencias no se debe revisar, mientras que un 84% manifiesta que si es necesario; dicho ello, se considera que la municipalidad de Chongoyape, no es muy bien percibida por los usuarios, quienes señalan que no cumplen con las actividades que se consideran necesarias, por eso, creen conveniente en su gran mayoría mejorar en dichos aspectos de modo tal que se puedan cumplir las expectativas y necesidades de los pobladores, las cuales no han sido cubiertas de acuerdo a lo hallado.

Dado el caso, el organismo debe aspirar a brindar un servicio adecuado, debiendo adelantarse a conocer los gustos e intereses de los consultantes, a fin llegar al nivel más óptimo de atención que los satisfaga.

Como punto final, otra figura relaciona a las expectativas, la figura N° 08, indica en términos generales que el 81% considera que los servicios que presta la Comuna de Chongoyape no es óptimo y solo el 8% dice que si lo es, con base en lo manifestado se cree fundamental mejorar dichas actividades, por medio de la propuesta, las alternativas y herramientas o recursos de cada colaborador, trabajador o sujeto que cumple una función en el municipio, para así pues, generar mayor y mejor trato con el usuario. Ello es necesario, pues refiere Aldana (2016), si el servicio no satisface al consultante, este terminará abandonando, el juicio sobre dicho servicio será negativo porque no cumple con la expectativa; por otro lado, si el servicio satisface al usuario, la perspectiva de este, será positiva y favorable.

**Fidelización:** en lo concerniente a esta dimensión, se halló que la mayoría de los usuarios piensan que los funcionarios que laboran en una municipalidad mencionan o se comprometen a poder realizar un acto administrativo por el usuario, dando facilidad a su de la municipalidad distrital de Chongoyape se comprometen en hacer algo por el usuario, sintiendo ellos desconfianza en la palabra empeñada del trabajador. Este es un aspecto que hay que mejorar trámite. Según la obtención de la información de la figura N° 09, se puede

advertir que el solo el 7% contempla que, siempre el trabajador del municipio de Chongoyape se compromete en hacer algo por mí, sin embargo, el 82% menciona que nunca los funcionarios se comprometen y tienen en cuenta mis alternativas o propuestas.

Asimismo, para los datos obtenidos de la figura N° 10, se aprecia que solo el 11% de los encuestados afirma que siempre la municipalidad de Chongoyape transmite confianza por el servicio brindado; no obstante, el 70% de los encuestados contempla que nunca el municipio de Chongoyape inspira confianza en los servicios que presta. Teniendo en cuenta ello, la confianza es una de las principales estrategias o recursos que conlleva a la relación entre dos o más personas, entendiéndose, así como un punto fuerte para las organizaciones y entidades que se encarguen de procedimientos, ventas o atenciones.

Respecto a la sugerencia, según la figura N° 11 solo el 16% recomendaría el servicio del municipio chongoyapano, pero la gran mayoría el 65% no recomendaría realizar trámites en el municipio de Chongoyape. Aquí también podemos ver un nivel bajo de satisfacción, por ello con la propuesta del plan de gestión directiva se pretende llegar a un nivel alto.

Así mismo, en el caso de retorno, según la figura N° 12, solo el 7% regresaría por alguno servicio municipal; lo cual indica que existe un porcentaje bajo de fidelización, no llegando a niveles esperados de satisfacción; mientras que, el 76% no regresaría por los servicios de dicho municipio. En tal sentido, la municipalidad debe optar por un trato personalizado en vez del masivo, debiendo continuar con técnicas o modelos estratégicos correctos que posibiliten alcanzar metas u objetivos, dicho ello, la Escuela de Negocios, (2016), manifiesta que que, para dar un buen servicio al cliente, se debe optar por servicios post venta, usar incentivos, ofrecer productos de buena calidad. Así pues, se considera fundamental planificar una propuesta dirigida al logro de los objetivos y obtención de resultados organizacionales.

**Capacidad de respuesta:** en esta dimensión, según la figura N° 13, solo el 8% de los usuarios indican que siempre recoge los documentos o archivos pedidos a tiempo, sin demora, mientras que un 70% señala lo contrario; se conoce entonces la insatisfacción por este aspecto y corroborándose con el primer ítem de la dimensión expectativa, siendo otro de los porcentajes significativos para describir la poca complacencia al usuario. En base a ello, se considera este un punto fundamental en el cual recaer las sesiones del programa o

plan establecido, a fin de mejorar ciertos aspectos que según lo obtenido vienen siendo deficientes.

Así también, para los procesos, según la figura N° 14, el 11% de los clientes afirman que siempre los trabajadores de la Comuna de Chongoyape orientan de manera comprensible para que se puedan realizar o ejecutar los trámites; no obstante, un 67% manifiesta que dicho indicador no se cumple, ello coincide con lo hallado en el segundo reactivo de la dimensión expectativa, teniendo una proporción similar y siendo un punto crítico a desarrollar en los organismos públicos.

En lo concerniente al trato, según la figura N° 15, solo un grupo menor de clientes afirman que siempre los trabajadores de la Comuna de Chongoyape son atentos y amables (13%), mientras que el mayor porcentaje afirma lo contrario (63%). De esto, podemos comprender que existe concordancia con las expectativas negativas generada por ellos, ya que, en las respuestas del reactivo de esta dimensión, son similares las respuestas de los usuarios, de esta forma, se percibe que hay cierta relación con la expectativa negativa por el servicio recibido de forma inadecuada.

Con respecto a la eficacia en las funciones, la figura N° 16, sólo el 11% menciona que los trabajadores si ejecutan sus funciones eficazmente, mientras que un 72% señala lo contrario, esto es corroborado con el nivel negativo de expectativas alcanzadas, pues el reactivo de esta dimensión, provoco la misma intención en los trabajadores y un porcentaje similar de acuerdo a la insatisfacción. Dado el caso, se considera importante buscar mejoras para estas dificultades y deficiencias que presenta la entidad.

Así mismo, respecto a la rapidez con que atienden la problemática de los usuarios, según la figura N° 17, solo el 4% afirma que siempre el personal municipal de Chongoyape toma en cuenta las dificultades de los consultantes y los atiendes rápido; sin embargo, el 70% opina que nunca. Y es que, según el 16% indica que siempre los trabajadores de la comuna se encuentran calificados para absolver interrogantes de los clientes usuarios; sin embargo, el 65% opina que nunca (Ver figura N° 18). De esto, podemos concluir que, el desempeño del personal tiene un menor porcentaje de aprobación o aceptación, pues manifiestan por medio de los ítems su insatisfacción.

Para tener en consideración, Revotto (s.f), manifiesta que la respuesta laboral es una capacidad que involucra la voluntad de atender, de brindar servicio, de brindar

resultados rápidos y pronto ante una determinada solicitud. Por ello, la propuesta debe fundamentarse en el trato, la amabilidad, voluntad de atender y de estar preparados para promover la agilidad laboral, evitar retrasos en el trabajo y provocar satisfacción de las personas que buscan atenderse.

Asimismo, en la figura N° 19 y 20, respecto al libro de reclamaciones y buzón de sugerencias, sólo el 7% menciona brindárselos cuando es solicitado y un 84% refiere que no es brindado; este indicador lleva a entender que es necesario dar apertura a estas herramientas sugerentes a mejorar, no tomadas actualmente por la entidad de estudio y generando insatisfacción en las personas e involucración en la organización.

Por ello, la capacidad de respuesta de los trabajadores evitaría molestias de los clientes, por ello las municipalidades a través de la gestión del MOF lograrían que los servidores públicos resuelvan todos los casos con velocidad, previa evaluación del acceso al desarrollo de lo solicitado o la factibilidad del mismo.

En relación a esto, Rojas (2015) señala que, la existencia de una organización depende en gran manera de su posicionamiento en el mercado. En consecuencia, la capacidad de respuesta de las municipalidades que entregan bienes y servicios a los ciudadanos, sería tal, si éstas implementaran sistema de pago de arbitrios o servicios a través un sistema nacional.

A modo general, los resultados obtenidos manifiestan mucha insatisfacción de los consultantes, lo cual ha llevado a la percepción negativa de la entidad de estudio, en relación a ello, Rojas (2015) indica que existe un factor organizativo y humano, los cuales se deben mejorar para incrementar el nivel de atención y gestionar la satisfacción por medio de herramientas que posibiliten comportamientos adecuados y eficientes en la empresa.

Como se ha mencionado, lo evidenciado en estos resultados, son fuentes para la creación de programas y propuestas de mejorar, los cuales deben considerarse.

### **Objetivo 02: Identificar los aspectos determinantes de la insatisfacción del usuario en la Municipalidad distrital de Chongoyape.**

Se ha evidenciado, de acuerdo a este objetivo, que existe un nivel bajo de aceptación hacia la atención al consultante, en contraste con Chang (2015), se puede afirmar que es

necesario con base en lo hallado, generar un plan o propuesta de mejora, el cual promueva la confianza genere mayor disposición para atender, entender y brindar facilidades al usuario.

Por esto, en cuanto a los aspectos fundamentales y principales de la insatisfacción en los usuarios de Chongoyape, se conocen los siguientes:

Escasa atención al personal, poca evaluación a sí mismo, escasa facilidad para brindar herramientas sugerentes, débil compromiso del personal, y escaso personal capacitado para atender de forma rápida y eficiente las dificultades de los usuarios. Con ello en cuenta, se considera tomar en cuenta un programa que albergue estrategias que permitan subsanar estas limitaciones, como bien lo refiere Maco (2015) las dificultades deben ser subsanadas y las estrategias deben desarrollarse en base a las limitaciones de la organización, a fin de generar modificaciones o cambios, entre las más comunes estrategias están: la comunicación, la relación interpersonal, alcanzar la expectativa del cliente y retroalimentarse.

**Objetivo 03: Describir la situación actual de la gestión directiva de la Municipalidad distrital de Chongoyape y determinar los aspectos críticos.**

**Clima Organizacional:** Respecto a esta dimensión tenemos que, según la entrevista realizada a uno de los directivos de la municipalidad de Chongoyape, en cuanto a la motivación laboral, el municipio realiza actividades de motivación, pero sólo a través de reconocimientos mediante resoluciones de alcaldía. De esto podemos ver que la municipalidad no realiza diversas actividades que ayuden a la motivación de sus trabajadores y, por ende, contribuya a la mejora del clima organizacional.

Se sabe que el triunfo de toda organización está condicionada a la calidad de sus miembros o empleados, para lograr la calidad, es conveniente que los trabajadores sientan que los objetivos institucionales con también sus objetivos personales, que satisfagan sus necesidades y colmen sus expectativas. Es decir, se debe buscar la satisfacción a través de la motivación.

La motivación es multidimensional y debe ser promovida en la organización a través de diversas estrategias, según factores como la idiosincrasia, el nivel social de los

trabajadores y su nivel cultural para alcanzar el mayor rendimiento y eficacia. Es así, que nuestra propuesta empleará estrategias motivacionales.

Desde una perspectiva similar, en lo concerniente a comunicación, se maneja de dos formas, en cuanto a la forma interna, los mensajes son dados por memorándums, y en cuanto a la forma externa, los mensajes se basan en notas de prensa y cualquier otro documento que pueda mencionar el alcalde. Asimismo, las técnicas o herramientas para comunicar son medios masivos, entre estos la televisión, radio o portales web y redes sociales. Este plan de comunicación dado en las empresas fomenta el buen uso de herramientas interaccionales y promueven la comunicación masiva en las entidades. No obstante, en la municipalidad de Chongoyape, no existe un plan de comunicación que agrupe las herramientas antes señaladas, teniendo en cuenta la importancia de ello, se considera fundamental crear un plan o proyecto que permitan la gestión de las mismas.

Es preciso señalar que la comunicación interna se relaciona a la motivación entre colaboradores, aquí radica la importancia de fomentarla; además de esta forma se genera mayor productividad y se establecen claros patrones jerárquicos promovidos por la comunicación. La información, los mensajes y los buenos hábitos comunicacionales son promotores del compromiso organizacional, la producción constante y el clima saludable.

En mención de ello, Gonzales (2017), manifiesta que la comunicación interna se asocia a la gestión, por ello entre más se fomente el diálogo entre los miembros de la empresa, mejor será la forma de direccionarla hacia los logros, objetivos y planes de la entidad. Por ello, se considera que las propuestas de mejora deben direccionarse a regular y fomentar la comunicación interna, con la finalidad de lograr mayor control sobre las actividades o eventos que se ejecuten y lograr el cumplimiento de objetivos en el trabajo y de esta forma mejorar la satisfacción en la atención.

Con relación a la toma de decisiones en el municipio de Chongoyape el alcalde es el encargado de decidir y lo hace en atribución a las facultades establecidas de acuerdo a la ley que rige las municipalidades, además determina el seguimiento por medio de un cronograma de actividades, el cual sea guía para cumplir distintas metas en diferentes plazos. Se conoce también, por el directivo, que el personal perteneciente a la municipalidad acepta los trabajos, los lleva a cabo, los realiza y respeta las

recomendaciones que se les brinda, siendo este un factor positivo para el cumplimiento de obligaciones.

**Modelo de Liderazgo:** Respecto a esta dimensión, tenemos que el trabajo en equipo en la municipalidad de Chongoyape sí se promueve, pero no se ha logrado que el personal trabaje en equipo. Esto se debe a que aún no se ha establecido un adecuado modelo de Liderazgo que los guíe en ese aspecto. Y es que el trabajo en equipo se trata de un grupo donde sus integrantes trabajan con entusiasmo en un objetivo específico y común, donde cada uno da uso de su sinergia positiva, responsabilidad individual y mutua, así como también destrezas complementarias. La propuesta debe ir orientada a ello.

Por otro lado, en cuanto a la inteligencia emocional, según afirma el directivo de la municipalidad de Chongoyape, el trato que tiene con los trabajadores es horizontal, abierto, flexible y, a su vez, con autoridad. De esto, se puede ver que la comunicación al ser horizontal, está abierta a conocer a fondo al personal, saber cómo piensan, qué sienten, qué cualidades y actitudes poseen para determinar sus fortalezas y debilidades y saber manejarlas de forma asertiva en beneficio de la institución. Y es que la inteligencia emocional nos permite reconocer nuestras actitudes, así como también nuestras capacidades afectivas que se pueden desarrollar, como también las emociones y las relaciones sociales, adaptándose este razonamiento al entorno.

**Gestión Administrativa Moderna:** Respecto a esta dimensión, específicamente al punto sobre conocimientos pertinentes al trabajo, el directivo de la municipalidad de Chongoyape afirma que la organización tiene un Manual de Organizaciones y Funciones (MOF) actualizado, el cual es compartido con todos los jefes de área. Así mismo, cuentan con un Plan Operativo Institucional, donde se establecen los objetivos y metas. De igual forma, el personal ha sido capacitado tanto en sus funciones como en atención al público, a través de un diplomado en administración pública en el último semestre. Podemos ver que, en cuanto al conocimiento pertinente al trabajo, el municipio sí realiza acciones que destinadas a lograr ellos; sin embargo, no son lo suficientemente reforzadoras como alcanzar un desempeño que llegue a niveles óptimos, que es lo que reflejan las encuestas aplicadas a los usuarios. Y es que, diferentes autores nos dicen que este punto se refiere a los conocimientos pertinentes al trabajo como: como la estrecha relación con los usuarios, que constituye parte de la ventaja competitiva, los conocimientos y experiencia aplicada de los trabajadores y la tecnología organizacional. Es así que el conocimiento pertinente al

trabajo forma parte de un rol de suma importancia en la organización por lo mismo que es la disciplina que se encarga de considerar su validez y la expresión que se identifica como la epistemología.

En lo concerniente a la calidad del servicio en su totalidad, señala el directivo que, existe un procedimiento administrativo (TUPA) para ejecutar los trámites en un tiempo determinado. Además, para el acompañamiento, el proceso, guía y la gestión, los trabajadores sólo han recibido una capacitación. Asimismo, los colaboradores como parte del trabajo hacen uso de directivas, reglas y normas establecidas para cada cargo. Dicho ello, se considera que a pesar que cuenta con la normativa, no es suficiente para rendir y promover mejor el trato y funciones del trabajo, siendo así insuficiente para mejorar la satisfacción de los consultantes. Por tanto, las organizaciones deberían fomentar planes y estrategias haciendo uso de herramientas que permitan promover el buen trato, la organización, comunicación, información y cooperación constante.

Por otro lado, para las actualizaciones la municipalidad realiza diplomados, cursos y capacitaciones dirigidas a su personal a fin de mejorar su rendimiento y producción laboral, asimismo, la gerencia evalúa sus capacidades y producción a fin de mejorar o renovar el personal, tomando en cuenta estos aspectos y lo hallado en los resultados, se conoce que a pesar de estas bondades de la municipalidad, no ha cubierto todo lo debido y no ha promovido en su totalidad el beneficio de lo que se realiza. En señal de lo cual, las empresas deberían diagnosticar la efectividad de los procesos utilizados, en el sentido que se corrijan los errores de presentarse. En consecuencia, para mejorar los servicios, productos y procesos de la empresa es necesario proponer un proceso de mejora continua a fin de poder detectar errores a tiempo y corregirlos oportunamente.

Por consiguiente, al analizar y conocer lo hallado en las dimensiones del plan de gestión, que a pesar que la municipalidad mantiene el desarrollo de herramientas dirigidas a mejorar la capacidad del personal, no se ha realizado lo necesario, no cubriendo sus expectativas o necesidades, por ello, estas estrategias deben ser mayormente profundas a fin de mejorar la eficacia de los colaboradores y así contribuir con el bienestar y satisfacción de los usuarios. Con base en lo mencionado, Dávila (2016) en su estudio señala que los municipios pueden garantizar la prestación de los servicios públicos si aplican adecuadamente el marco normativo y administrativo que poseen. Es por ello, que al haber estudiado las herramientas y documentos de gestión. Concluyendo que, si los

empleados tienen conocimiento de las normas, entonces se alcanzará la satisfacción, mediante un Plan de Mejora.

Por último, se determina que la inadecuada prestación del servicio brindado por el municipio Chongoyape no fomenta de ninguna manera en la satisfacción de los consultantes. Por ello, se debe aplicar lo que Velarde y Medina (2016) mencionan: existe relación estadística entre la calidad de servicio y la satisfacción del consultante ( $p < 0.05$ ).

También, hace referencia sobre ello Inca (2015) que resume que, la calidad de un servicio incrementará la satisfacción de los consultantes.

Por tal motivo, el presente estudio busca que los usuarios del municipio de Chongoyape alcancen la satisfacción mediante la mejora en la Gestión Directiva, a través de la propuesta de un Plan que contribuya al mismo.

### **3.3. Aporte científico.**

#### **“Plan de gestión directiva para mejorar la satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Chongoyape, Lambayeque - 2019”**

##### **3.3.1. Fundamentación.**

Para la municipalidad, lo más importante es conseguir que el cliente quede satisfecho. La mejora en la satisfacción desde la institución no sólo depende de que se haga una planificación, que se rediseñe o reinvente la organización, y que la dirección y control sean cada vez más eficientes, sino también que el talento humano (capital) optimice sus capacidades y competencias, que use adecuadamente los materiales de trabajo que se les asigna, y que cuente con una preparación psicológica para que mejore el trato a los usuarios, satisfaciéndolo en todas sus expectativas y necesidades.

El desempeño profesional de los servidores de la Comuna de Chongoyape es deficiente según la observación de muchos de los usuarios, que señalan no ser atendidos en su totalidad, existe mucha demora. Se determinó que algunos servidores públicos o trabajadores, no pueden desempeñarse con éxito debido a que no están capacitados en el área que se desempeñan y eso se debe a que no existe un adecuado reclutamiento de los recursos humanos.

Razón por la cual, nuestro estudio está centrado en la satisfacción del consultante en la municipalidad Distrital de Chongoyape, proponiendo un plan de gestión directiva, el

cual pone énfasis en la atención y trato a los usuarios chongoyapanos, las aptitudes y actitudes del gerente de la municipalidad, de todos los directivos y sus trabajadores en los diferentes niveles de atención bajo la estrategia de un trabajo en equipo.

El Plan de Gestión Directiva está basado en los planteamientos de Beltrán (2016), en sus tres componentes: Cultura Organizacional, Modelo de Liderazgo, y Gestión Administrativa Moderna. Su contenido pretende la renovación del proceso de gestión a través de acciones y estrategias que conlleven a la satisfacción del usuario. Cada estrategia, tanto para el gerente como para los trabajadores de la municipalidad es diseñada por un período determinado, respondiendo a las necesidades encontradas en la aplicación del cuestionario.

Se aspira que el gerente se convierta en un líder transformador y eficiente, capaz de inspirar respeto, confianza y seguridad hacia sus trabajadores; los estimule intelectualmente; ofrezca apoyo individual; y así ellos puedan verse comprometidos y satisfechos porque la Entidad los toma en cuenta.

### **3.3.2. Importancia de la propuesta.**

Cabe destacar que, con la realización de este plan de gestión directiva, permitirá que todos los miembros de la municipalidad de Chongoyape se sienten beneficiados y motivados, ya que, si los trabajadores valoran la satisfacción de sus clientes, entonces, contribuirán a la gestión municipal de Chongoyape con estrategias que servirán de mucho en el desempeño diario de los funcionarios. Por lo que, el rol del gerente de la municipalidad encaja perfectamente, ya que se convierte en un agente transformador, reflexivo y crítico, y con visión de futuro para lograr el proceso de gestión con una adecuada asimilación y transformación de los trabajadores.

### **3.3.3. Objetivo de la propuesta**

Mejorar la satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Chongoyape, Lambayeque - 2019.

### **3.3.4. Análisis FODA**

#### **Fortalezas**

La municipalidad aplica herramientas de gestión (capacitación y evaluación).

El trato de los directivos con el personal es horizontal y flexible.

La municipalidad posee buena infraestructura.

Cada área tiene su espacio propio para el desarrollo de sus funciones.

### **Debilidades**

Carencia de actividades de capacitación al personal de forma permanente.

Insuficiente trabajo en equipo.

La evaluación del servicio brindado no es continua.

Falta de voluntad de los trabajadores para con sus funciones.

Carencia de herramientas de comunicación interna y externa.

Carencia de actividades de motivación e incentivos.

Falta de autonomía y liderazgo por parte de los directivos.

El presupuesto asignado al municipio es limitado.

Inseguridad de algunos trabajadores al realizar sus funciones.

### **Oportunidades**

Utilización de herramientas tecnológicas que contribuyan a la gestión y desempeño laboral.

Uso de redes sociales para impulsar la imagen institucional.

El personal es de la zona y conoce la realidad y necesidades de los ciudadanos.

Respuesta participativa de los ciudadanos al diálogo con la gestión municipal.

### **Amenazas**

La influencia de ideologías políticas en las decisiones de las autoridades (alcaldes).

Limitada infraestructura informática impide la prestación de servicios en línea.

Limitado apoyo gerencial a la capacitación adecuada a los trabajadores.

El limitado apoyo presupuestal del estado a los municipios.

### **3.3.5. Matriz FODA (Objetivos específicos)**



Tabla 23.

*Matriz FODA*

<b>FODA</b>	<b>FORTALEZAS (F)</b>	<b>DEBILIDADES (D)</b>
	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. La municipalidad cuenta con herramientas de gestión (capacitación y evaluación).</li> <li>2. El trato de los directivos con el personal es horizontal y flexible.</li> <li>3. La municipalidad posee buena infraestructura.</li> <li>4. Cada área tiene su espacio propio para el desarrollo de sus funciones.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Carencia de actividades de capacitación al personal de forma permanente.</li> <li>2. Insuficiente trabajo en equipo.</li> <li>3. La evaluación del servicio brindado no es continua.</li> <li>4. Falta de voluntad de los trabajadores para con sus funciones.</li> <li>5. Carencia de herramientas de comunicación interna y externa.</li> <li>6. Carencia de actividades de motivación e incentivos.</li> <li>7. Falta de autonomía y liderazgo por parte de los directivos.</li> <li>8. El presupuesto asignado al municipio es limitado.</li> <li>9. Inseguridad de algunos trabajadores al realizar sus funciones.</li> </ol>

<b>OPORTUNIDADES (O)</b>	<b>ESTRATEGIA FO</b>	<b>ESTRATEGIA DO</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. La utilización de herramientas tecnológicas que contribuyan a la gestión y desempeño laboral.</li> <li>2. El uso de redes sociales para impulsar la imagen institucional.</li> <li>3. El personal es de la zona y conoce la realidad y necesidades de los ciudadanos.</li> <li>4. Respuesta participativa de los ciudadanos al diálogo con la gestión municipal.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Implementación de un programa de voluntariado ciudadano para colaborar con la gestión municipal.</li> <li>2. Gestionar talleres con participación del personal para mejorar la atención al usuario.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Implementación de un sistema virtual (software) para capacitar al personal.</li> <li>2. Implementación de un Plan de Comunicación (interna y externa)</li> <li>3. Implementar mecanismos de evaluación del servicio con participación de usuarios.</li> </ol>
<b>AMENAZAS (A)</b>	<b>ESTRATEGIA FA</b>	<b>ESTRATEGIA DA</b>
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. La influencia de ideologías políticas en las decisiones de las autoridades (alcaldes).</li> <li>2. Limitada infraestructura informática impide la prestación de servicios en línea.</li> <li>3. Limitado apoyo gerencial a la</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Socialización y guía del manejo de herramientas de gestión municipal con el personal.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Programa de capacitación al personal en la mejora de atención al cliente</li> <li>2. Plan de motivación e incentivos para el personal.</li> <li>3. Implementación de un programa de liderazgo dirigido a los directivos de la municipalidad.</li> </ol>

capacitación adecuada a los trabajadores		
4. El limitado apoyo presupuestal del estado a los municipios.		

## Desarrollo de objetivos específicos de la propuesta

Tabla 24.

*Desarrollo de los objetivos específicos para la Dimensión de Cultura Organizacional.*

N	Objetivo específico de la matriz FODA	Metas	Estrategia	Actividad	Duración	Responsable	Presupuesto	Solvencia	Indicador de medición
1	Implementar un plan de comunicación interna y externa	COMUNICACIÓN INTERNA Reunir al 95% de los trabajadores de la Municipalidad de Chongoyape	El Gerente General enviará a todos los trabajadores invitaciones vía email.	Elaborar el Plan de mejora de comunicación interna con todos los trabajadores de la Municipalidad de Chongoyape	3 sesiones en el mes de enero	Gerente de la Municipalidad de Chongoyape y el investigador.	S/. 80.00 (pasajes del tesista por 4 oportunidades)	Cubierto por el Comité de Administración del Fondo de Asistencia y Estimulo de los Trabajadores (CAFAE)	N° de trabajadores que asisten a las reuniones.  Porcentaje de avance de la elaboración del Plan de comunicación interna y externa.

		COMUNICACIÓN EXTERNA  Reunir al 50% de la población urbana de Chongoyape.	Sortear 2 canastas de víveres entre todos los asistentes.	Escuchar la propuesta de mejora emitida por los pobladores.	1 sesión mes de febrero		Los víveres serán cubiertos por empresas que los donen mediante solicitud.		N° de charlas de sensibilización
2	Implementar un plan de motivación e incentivos para el personal.	Motivar al 100% del personal.	Otorgar bono semestral de 100 al empleado del mes.  Otorgar resolución de felicitación y reconocimiento al mejor empleado.  Premiar semestralmente al mejor empleado con capacitaciones.	Evaluación de gestión para resultados de desarrollo (G.P.R.D.) en forma trimestral.	Enero - diciembre 2019	Gerente de RR. HH y el acompañamiento permanente del investigador.	S/. 200.00 para bono semestral  S/. 80.00 Pasajes (4 veces)  S/. 100 por 2 capacitaciones.	Los bonos, premios, capacitaciones y resoluciones serán financiados por la Municipalidad.  Los pasajes serán cubiertos por el CAFAE.	N° de bonos otorgados.  N° de resoluciones emitidas.  N° de empleados premiados.
<b>Total</b>							<b>S/. 460.00</b>		

Tabla 25.

*Desarrollo de los objetivos específicos de la Dimensión de Modelo de Liderazgo*

N	Objetivo específico de la matriz FODA	Metas	Estrategia	Actividad	Duración	Responsable	Presupuesto	Solvencia	Indicador de medición	
1	Implementar un programa para fortalecer el liderazgo en directivos de la municipalidad de Chongoyape	Fortalecer la capacidad de liderazgo de los directivos en un 95 %	Reunir al alcalde y los jefes de área de la Municipalidad de Chongoyape.	4 talleres orientados a mejorar la autoestima, capacidad de liderazgo, toma de decisiones y liderazgo transformador.	1 taller en enero 1 taller en febrero 1 taller en marzo 1 taller en abril	Psicóloga Whitney García Gastelo	S/. 200.00 (4 talleres)	Financiado por el Comité de Administración del Fondo de Asistencia y Estimulo de los Trabajadores (CAFAE) .	Guía de observación emitida por la psicóloga	
<b>Total</b>							<b>S/. 200. 00</b>			

Tabla 26.

*Desarrollo de los objetivos específicos de la Dimensión de Gestión Administrativa Moderna*

<b>N</b>	<b>Objetivo específico de la matriz FODA</b>	<b>Metas</b>	<b>Estrategia</b>	<b>Actividad</b>	<b>Duración</b>	<b>Responsable</b>	<b>Presupuesto</b>	<b>Solvencia</b>	<b>Indicador de medición</b>
<b>1</b>	Enseñar el manejo de herramientas de gestión municipal al personal de la Municipalidad de Chongoyape.	Lograr que el 90% del personal use las herramientas de gestión.	Empezar por el alcalde, luego jefes de área y subordinados.	Talleres de capacitación sobre el uso de herramientas de gestión municipal.	3 talleres en el mes de mayo 2019	Jefe de RR. HH y el tesista	S/. 60.00 (pasajes del tesista).	Cubierto por el CAFAE	Guía de observación
<b>2</b>	Implementar un programa de voluntariado ciudadano para colaborar con la gestión municipal.	Contar con 5 voluntarios.	Se realizará una convocatoria y actividades de capacitación.	Elaboración la convocatoria de voluntarios.	Junio del 2019	Jefe de RR. HH y el tesista	S/. 00.00	Área contable	Guía de observación
<b>3</b>	Desarrollar talleres participativos para la mejora de la atención del cliente.	Incrementar el 10% de la satisfacción del usuario.	Se realizarán talleres con los trabajadores.	Elaboración de talleres Ejecución	Marzo del 2019	Jefe RR. HH y el tesista	S/. 60.00 (pasajes del tesista). S/. 50.00 (materiales de taller).	Cubierto por el CAFAE	Guía de observación

4	Implementar un programa de capacitación al personal en sus funciones y atención al cliente.	Lograr el 70% del personal capacitado	Se empezará por el alcalde, luego jefes de área y subordinados	Elaboración del programa Ejecución	Abril 2019	Jefe RR. HH y el tesista	S/. 00.00	Área contable	Guía de observación
5	Implementar un sistema virtual (software) para mejorar el desempeño laboral.	Lograr el 70% del personal capacitado.	Capacitar sobre el uso del software al alcalde, jefes de área y demás trabajadores.	Elaboración del programa Ejecución	Mayo 2019	Jefe RR. HH, jefe del área de informática y el tesista	S/. 2000.00	Área contable	Guía de observación
6	Implementar mecanismos de evaluación del servicio con participación de usuarios.	Lograr el 50% de participación de usuarios.	Se realizará una invitación impresa para la asamblea y se publicará en fan page y redes sociales de la Municipalidad de Chongoyape	Elaborar de la invitación y la publicidad para el fan page y redes sociales de la Municipalidad de Chongoyape Ejecución	Junio 2019	Jefe de RR.HH. y el tesista	S/. 20.00 (pasajes del tesista)	Cubierto por el CAFAE	Guía de observación
<b>Total</b>						<b>S/. 2190.00</b>			

Tabla 27.

*Tabla resumen de la propuesta de inversión de mejora.*

<b>DESCRIPCIÓN DE LA PROPUESTA</b>	<b>INVERSIÓN CUBIERTA POR EL TESISISTA</b>	<b>INVERSIÓN CUBIERTA POR LA MUNICIPALIDAD</b>	<b>COSTO GENERAL</b>
Desarrollo de los objetivos específicos para la dimensión de Cultura Organizacional (Tabla 24)	<b>S/. 160.00</b>	<b>S/. 300.00</b>	<b>S/. 460. 00</b>
Desarrollo de los objetivos específicos de la Dimensión Modelo de Liderazgo (Tabla 25)	<b>S/. 200.00</b>	<b>S/. 00.00</b>	<b>S/. 200. 00</b>
Desarrollo de los objetivos específicos de la Dimensión Gestión Administrativa Moderna (Tabla 26)	<b>S/. 190.00</b>	<b>S/. 2 000.00</b>	<b>S/. 2 190.00</b>
<b>TOTAL, DE INVERSIÓN</b>	<b>S/. 550.00</b>	<b>S/. 2 300.00</b>	<b>S/. 2 850.00</b>

*Fuente: Elaboración propia*



La investigación tiene por objetivo MEJORAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHONGOYAPE, por ello el investigador ha cubierto los montos respecto a pasajes, alimentación solventados por el CAFAE. No incluye el aporte de conocimiento que otorga el suscrito a la Municipalidad que ha sido objeto de esta investigación; sin embargo, la Municipalidad deberá invertir la suma de S/. 2850 soles, monto que es un poco alto debido a que se recomendó la implementación de un ERP (planificación de recursos empresariales) a fin de optimizar el tiempo de respuesta a los usuarios de la municipalidad y tener usuarios contentos.

Esta inversión será fácilmente cubierta por la municipalidad, esto porque el Ministerio de Economía y Finanzas (MEF) otorga de manera mensual la suma de 220.000 soles a la Municipalidad que al año serían 2, 640,000 al año; monto que se convierte en el FONCOMUN de la Municipalidad y se divide en dos porcentajes: a) El 60 % (S/. 1 584.000) destinado a gastos corrientes y b) el 40% (S/. 1 056.000) destinado a cubrir los gastos capitales destinados a obras.

La propuesta de mejora en esta investigación que realiza el suscrito, será financiada por la Municipalidad de Chongoyape tomando de los ingresos propios o denominados también Recursos Directamente Recaudados (RDR), es decir, los ingresos propios mensuales por este concepto son aproximadamente de 20 000 soles mensuales por pagos de impuesto predial, impuesto a los juegos (Pimball, Rifas, Bingos y Similares), impuesto de alcabala, impuesto de espectáculos públicos no deportivos, etc.

El costo de implementación de las mejoras propuestas en esta investigación es de S/. 2 850.00 y el beneficio que obtiene la Municipalidad es que tendrá personal capacitado, motivado e identificado con la Institución lo cual conlleva a que los usuarios reciban un mejor trato por parte de la entidad administradora y que se los atienda con mayor rapidez y eficiencia.

### 3.3.6. Diagrama de Gantt con los objetivos específicos de la propuesta

### 3.3.7. Diagrama de Gantt

N°	Actividades	2019											
		Ene.	Feb.	Mar.	Abr.	May.	Jun.	Jul.	Ago.	Set.	Oct.	Nov.	Dic.
1	Implementar un plan de comunicación interna y externa	■											
2	Implementar un plan de motivación e incentivos para el personal.	■											
3	Implementar un programa para fortalecer el liderazgo en directivos de la municipalidad de Chongoyape	■											
4	Enseñar el manejo de herramientas de gestión municipal al personal de la Municipalidad de Chongoyape					■							
5	Implementar un programa de voluntariado ciudadano para colaborar con la gestión municipal							■					
6	Desarrollar talleres participativos para la mejora de la atención del cliente			■									
7	Implementar un programa de capacitación al personal en sus funciones y atención al cliente.				■								
8	Implementar un sistema virtual (software) para mejorar el desempeño laboral.					■							
9	Implementar mecanismos de evaluación del servicio con participación de usuarios							■					
10	Presentación de informe final de tesis de investigación									■			

Fuente: Elaboración propia

# **CAPÍTULO IV**

## **CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **4.1.**

#### **Conclusiones**

Los resultados indican que la satisfacción de los usuarios atendidos en la municipalidad de Chongoyape se encuentra predominantemente en un nivel bajo (81%).

En cuanto a los aspectos de insatisfacción, identificó en los usuarios de la municipalidad de Chongoyape, es el escaso trato amable y poca atención esmerada en un 63%, el poco compromiso de los trabajadores por ayudar a cumplir las demandas y exigencias de los usuarios en un 82%, la deficiente evaluación periódica del servicio brindado por los funcionarios en un 83%, la demora excesiva de los trámites en un 70%, deficiente desempeño de los funcionarios en un 72%, la poca utilización y gestión del libro de reclamaciones y buzón de sugerencias en un 84%.

Para la variable independiente, se encontró que existe una deficiente gestión por parte de la municipalidad, pues, la entrevista aplicada a un directivo de la municipalidad de Chongoyape, demuestra que tanto en las dimensiones de la cultura organizacional, el modelo de liderazgo y la gestión administrativa moderna, las acciones no son suficientes para alcanzar un nivel de satisfacción óptimo; puesto que solo se valen de las herramientas de gestión que les ofrece el estado a las municipalidades, las cuales no son muy tomadas en cuenta ni trabajadas por todos los miembros y no complementan dicha gestión con estrategias que puedan contribuir a que los clientes queden satisfechos.

El Plan de Gestión Directiva propuesto para alcanzar satisfacción esperada de los ciudadanos (usuarios) del municipio de Chongoyape contempla estrategias que responden al tamaño de las dimensiones de la variable independiente plan de gestión directiva, las cuales están centradas a optimizar la gestión administrativa moderna del municipio, con participación tanto de los directivos, trabajadores y la ciudadanía en general, ejercer un liderazgo gerencial transformacional y mejorar el clima organizacional.

## **4.2. Recomendaciones**

A los directivos de la municipalidad de Chongoyape se les recomienda generar mayor interés al estudio de la normatividad y herramientas de gestión, las que deben ser mejor analizadas y trabajadas con todos los integrantes del municipio (trabajadores), no solo con los jefes de área, para así trabajar en sinergia por los mismos objetivos; solo así se podrá elevar el nivel de la calidad de los servicios que reciben los usuarios.

Lograr mayor participación de la ciudadanía en la gestión edil para que actúen como agentes colaborativos de cambio, así pues, contribuyen a la mejora del servicio que ellos mismos acceden y al bienestar social de la colectividad en general.

Al Estado se le hace hincapié en la importancia del presupuesto municipal, ya que las partidas presupuestarias asignadas a los gobiernos locales son muy limitadas, impidiendo el desarrollo tanto de la gestión directiva y la estructura organizacional global como de la comunidad afectada.

## REFERENCIAS

- Acosta, M. (2015). *Teoría general del derecho administrativo*. México: Editorial Porrúa.
- Aguinaga, F. y Gastelo, R. (2016). *Estrategias para la mejora de la gestión en Epsel Lambayeque* (tesis de pregrado). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Chiclayo.
- Albert, I. (2016). *Gestión productos y servicios de las agencias de viajes*. Madrid: Editorial Areces.
- Aldana, L. (2016). *Administración por la calidad*. Colombia: Editorial Cundinamarca.
- Álvarez, C. y Gelsi, M. (2016). *Satisfacción de los clientes y usuarios con el servicio ofrecido en redes de supermercados gubernamentales* (tesis de maestría). Universidad Nacional Católica Andrés Bello, Caracas.
- Arendt, H. (2015). *Los orígenes del totalitarismo*. 6ta edición. New York: La prensa Vikinga
- Arias, E. (2019). *Plan de mejoramiento de la calidad del servicio y satisfacción de los usuarios del, Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Sucumbíos por el periodo septiembre 2018 – febrero 2019*. (Tesis de pregrado). Universidad Central del Ecuador. Ecuador. Recuperado de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/19168/1/T-UCE-0003-CAD-131.pdf>
- Armas, L. (2015). *Calidad de servicio y nivel de satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Sanagorán* (tesis de pregrado). Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo.
- Ato, M., López, J., Benavente, A. (2013). *Un sistema de clasificación de los diseños de investigación en psicología*. Revista Redalyc: Anales de psicología. 29(3). 1038-1059. España. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=16728244043>
- Beltrán, M. (2017). *La gestión directiva: un concepto construido desde las comprensiones de los directivos docentes de las escuelas públicas bogotanas*. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo. Recuperado de: <http://www.ride.org.mx/index.php/RIDE/article/view/245/1140>
- Brandstadter, A. (2017). *La gestión: Cartografía semántica para orientarse en un territorio enmarañado*. Revista Novedades Educativas. N° 18, pp. 12-14.

- Caballero, A. (2016). *Calidad del servicio y la satisfacción del usuario de la municipalidad distrital de El Porvenir* (tesis de pregrado). Universidad César Vallejo, Trujillo.
- CAD (2016). *Atención al ciudadano en municipalidades provinciales*. Boletín CAD N° 156 Revista Ciudadanos al día. Chiclayo.
- Cano, A., & Vilca, K. (2017). *El impacto de la reducción de los tiempos de espera en la calidad de atención para los visitantes del banco de crédito del Perú*. (Tesis de pregrado). Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Lima. Recuperado de [http://168.121.45.184/bitstream/handle/20.500.11818/1601/TESIS\\_ANA%20FABIO%20LA%20KARLA%20ISABEL.pdf?sequence=5&isAllowed=y](http://168.121.45.184/bitstream/handle/20.500.11818/1601/TESIS_ANA%20FABIO%20LA%20KARLA%20ISABEL.pdf?sequence=5&isAllowed=y)
- Casassus, J. (2017). *Cambios paradigmáticos en educación*. Revista Brasileira de Educación.
- Chang, J. (2015). *Atención al cliente en los servicios de la municipalidad de Malacatán San Marcos* (tesis de pregrado). Universidad Rafael Landívar, Lima.
- Chaparro, M. (2017). *Liderazgo transformacional en las estrategias de gestión en el equipo directivo de Unitrópico a propósito de las mejoras institucionales*. Línea de Investigación en Liderazgo y Gestión. Bogotá.
- Chiavenato, I. (2017). *Administración de recursos humanos*. 8° edición. Lima: Editorial Mcgraw-hill.
- Comisión Nacional para la Protección de Sujetos Humanos de Investigación Biomédica y de Comportamiento (2002). *Principios éticos y Directrices para la protección de sujetos humanos de investigación: Informe Belmont*. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Recuperado de [https://medicina.unmsm.edu.pe/etica/images/Postgrado/Instituto\\_Etica/Belmont\\_report.pdf](https://medicina.unmsm.edu.pe/etica/images/Postgrado/Instituto_Etica/Belmont_report.pdf)
- Daft, R. (2015). *Teoría y diseño organizacional*. 8° edición. México: Editorial Thomson.
- Dávila, J. (2016). *Efectividad de las herramientas de gestión para mejorar el servicio al usuario en el área de la sub gerencia de obras públicas y convenios de la municipalidad provincial de Chiclayo* (tesis de pregrado). Universidad Señor de Sipán, Chiclayo.
- De los Santos y Duval (2017). *Gestión administrativa en los distritos municipales de San Juan de la Maguana* (tesis de maestría). Universidad autónoma de Santo Domingo, República Dominicana.

- De Zuani, E. y Laborda, L. (2016). *Fundamentos de gestión empresarial*. Buenos Aires: Valletta.
- Diez, M. (2016). *El acto administrativo*. Buenos Aires: TEA.
- Dos Santos, M. (2016). *Calidad y Satisfacción: el caso de la Universidad Jaén*. Scielo: Revista de la educación Superior. 79-95. Perú. Recuperado de <http://www.scielo.org.mx/pdf/resu/v45n178/0185-2760-resu-45-178-00079.pdf>
- Escuela de Negocios, EOI- Profesores de marketing estratégico (2016). *Fidelización de negocios*. Lima: MBA
- Fariño, J., Cercado, A., Vera, E., Valle, J., & Ocaña, A. (2018). *Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en las unidades operativas de atención primaria de salud*. *Revista Espacios*. España 39(32). 22. Recuperado de <https://www.revistaespacios.com/a18v39n32/a18v39n32p22.pdf>
- Federación Española de Municipios y Provincias (2015). *Procesos de mejora continua*. Valladolid: FEMP.
- Fernández, M. (2017). *Diccionario de recursos humanos: Organización y dirección*. Madrid: Editorial Díaz de Santos.
- García, R. y Gálvez, N. (2016). *Calidad de atención asociada a la satisfacción del usuario externo en los establecimientos asistenciales de Salud: MINSA – ESSALUD, Chongoyape* (tesis de pregrado). Universidad Señor de Sipán, Chiclayo.
- Gonzales (2017). *La comunicación organizacional y su incidencia en la gestión directiva en la municipalidad provincial de Huánuco* (tesis de maestría). Universidad de Huánuco, Huánuco.
- Gutiérrez, P., Vásquez, J. y Cuesta, P. (2016). *Valoración de los factores determinantes de la calidad del servicio público local: un análisis de la percepción de los ciudadanos y sus repercusiones sobre la satisfacción y credibilidad*. Lima: Ed. Innovar.
- Huancollo, J. (2017). *Calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Taraco -Huancané – Puno, 2017*. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Puno. Recuperado <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/1864/TFCE-03-02.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ibarra, A., & Rúa, E. (2017). *Evaluación de la calidad de atención al usuario del servicio de urgencias del hospital público de Yopal en Casanare, Colombia*. Scielo: nova.

- 16(29). 21-31. Recuperado de <http://www.scielo.org.co/pdf/nova/v16n29/1794-2470-nova-16-29-00021.pdf>
- Inca, M. (2015). *Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Pacucha, Andahuaylas* (tesis de pregrado). Universidad Nacional José María Arguedas, Lima.
- Koontz, H. y O'Donnell, C. (2015). *Principios de dirección de empresas*. New York: Edit. Mc Graw Hill.
- Lamata, F. (2016). *Manual de administración y gestión sanitaria*. Lima: Editorial Díaz Santos.
- Levin, J., & Levin W. (2008). *Fundamentos de estadística en la investigación social 2da(ed)*. Alafayomega. México.
- Maco, M. (2015). *Mejoramiento de la calidad del servicio para incrementar la satisfacción de los usuarios en el área asistencial del C.A.P III "Manuel Manrique Nevado" – Distrito José Leonardo Ortiz* (tesis de pregrado). Universidad Señor de Sipán, Chiclayo.
- Martinez, F. (2016). *Satisfacción de los usuarios en los centros de salud de Trinidad y Bogotá*. Revista de salud pública. Recuperado de: <Http://bus.s.d.cu/revista/enf/vol17201/enf11201.htm>.
- Martínez, L. (2018). *Calidad del servicio de atención al público y satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de la Tinguña, Ica 2018*. (Tesis de Maestría). Universidad Nacional Cesar Vallejo. Perú. Recuperado de [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29416/martinez\\_sl.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29416/martinez_sl.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Mayo. J y Loredó, N. (2015). *La evaluación de la calidad de servicios a partir de la satisfacción de los clientes*. Recuperado de: <http://www.eumed.net/cursecon/ecolat/cu/2009/bac.htm>.
- Medina, J. y García, E. (2016). *Influencia de los factores de implementación en la calidad de los sistemas de información para la satisfacción de los usuarios*. Gestión de tecnología y sistemas de información, Vol.6, p. 27.
- Ministerio de la Presidencia- Gobierno de España (2017). *Guía para la evaluación de la calidad de los servicios públicos*. 2º Edición. Madrid.

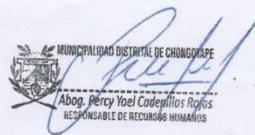
- Montenegro (2018) *Opiniones de satisfacción en usuarios de farmacias y boticas – Chiclayo, Perú, p.6.*
- Murga, O. (2016). *Las habilidades blandas en la gestión directiva.* Gerente general de Synergia Perú, asesores en gestión humana. Perú. Recuperado de: <http://www.infocapitalhumano.pe/recursos-humanos/articulos/las-habilidades-blandas-en-la-gestion-directiva>.
- Paz, K., & Espinoza, M. (2017). *Influencia de la Felicidad Organizacional en la productividad de los colaboradores en los centros de atención al cliente de la empresa América-Movil-Claro, Arequipa 2016-2017.* (Tesis de Pregrado). Universidad Católica San Pablo. Recuperado de [http://repositorio.ucsp.edu.pe/bitstream/UCSP/15468/2/PAZ\\_CAYA\\_KAR\\_FEL.pdf](http://repositorio.ucsp.edu.pe/bitstream/UCSP/15468/2/PAZ_CAYA_KAR_FEL.pdf)
- Pérez, E. y Oteo, O. (2016). *Función directiva y recursos humanos en sanidad.* Madrid: Editorial Díaz de Santos.
- Proust, M. (S.f). *La fotografía como herramienta en la investigación exploratoria de un fenómeno social.* España. Recuperado de [http://caterina.udlap.mx/u\\_dl\\_a/tales/documentos/ldf/jimenez\\_r\\_mc/capitulo3.pdf](http://caterina.udlap.mx/u_dl_a/tales/documentos/ldf/jimenez_r_mc/capitulo3.pdf)
- Quinn, R. (2015). *Maestría en gestión de organizaciones.* Madrid: Editorial Díaz Santos.
- Revotto, R. (s/f). *Apunte docente La calidad del servicio percibida en el sector público.* Pontificia Universidad Católica de Valparaíso.
- Reyes. S., Mayo, J. y Loredó, N. (2017). *La evaluación de la calidad de los servicios a partir de la satisfacción de los clientes una mirada desde el entorno empresarial cubano.* Observatorio de la economía Latinoamericana N° 113. Recuperado de <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAS3832.pdf>
- Rojas, P. (2015). *Un modelo de satisfacción de usuarios como herramienta de apoyo a la gestión de una municipalidad: Análisis de los servicios entregados en edificio consistorial y departamento de desarrollo social de la municipalidad de Lo Prado* (tesis de maestría). Universidad de Chile, Chile.
- Sartori, G. (2015). *Teoría de la democracia.* México: Alianza Universidad.
- Senge, P. (2016). *La quinta Disciplina. El arte y la práctica de las organizaciones que aprenden.* New York: Doubleday.
- Serra, A. (2016). *Derecho administrativo.* 9ª edición. México: Editorial Porrúa.

- Sifuentes, O. (2016). *Satisfacción del usuario y calidad del cuidado de enfermería en el servicio de cirugía del Hospital Regional Docente de Trujillo* (tesis de maestría). Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo.
- Silva, E. (2018). *Nivel de Satisfacción del usuario de una municipalidad de la región Lambayeque-2018*. (Tesis de pregrado). Universidad Señor de Sipán. Lambayeque. Recuperado de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/5572/Silva%20Vargas%20Edison%20Jonathan.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Steffanell, I., Artela, Y., & Noda, M. (2017). *La satisfacción del cliente interno en pequeñas y medianas empresas hoteleras*. Redalyc. Centro de información y gestión. 1-13. Cuba. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/1815/181552082003.pdf>
- Tassano, H. (2015). *Boletín informativo / Banco de la nación*. Recuperado de: <https://docplayer.es/5131351-Multired-celular-mas-tecnologia-al-servicio-de-todos-los-peruanos-consulta-de-saldos-consulta-de-movimientos-recargas-de.html>
- Taype, M. (2017). *Los modelos de atención al cliente*. Revista Benchmark. Barcelona.
- Toledo, A. (2016). *Elaboración de una propuesta de modelo de gestión en el municipio de Lago Agrio para mejorar el servicio y la atención al usuario en la ciudad de Nueva Loja, provincia de Sucumbíos Cantón*. (Tesis de pregrado). Universidad Central de Ecuador. Ecuador. Recuperado de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/10667/3/T-UCE-0003-AP009-2016.pdf>
- Torres, E. (2015). *Especial EMA Las diez empresas más admiradas del Perú*. Retrieved. Recuperado de: <http://gestion.pe/empresas/especial-ema-diez-empresas-mas-admiradas-peru-2143868>
- Tur, V., Fonseca, M., Gutierrez, B. (2013). *Ética y conflictos de autoría en la publicación científica. La opinión del editor*. Universidad de Salamanca. España. Recuperado de <https://core.ac.uk/download/pdf/290489101.pdf>
- Varela, J.; Rial, A.; Braña, T. y Domínguez, L. (2016). *¿Cómo medir la implicación de los consumidores con marcas comerciales?*. Revista de psicología social aplicada, 8, 61-79.

- Velarde, C. y Medina, D. (2016). *Calidad de servicio y la relación con la satisfacción de los clientes del centro de aplicación Productos Unión, distrito de Lurigancho* (tesis de pregrado). Universidad Peruana Unión, Lima.
- Zambrano, A. (2016). *Planificación estratégica, presupuesto y control de la gestión pública*. Universidad Católica Andrés Bello, Caracas.

## **ANEXOS**

a) ANEXO N° 1. Autorización de la investigación

	<b>MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHONGOYAPE</b>	
Jr. Lima N° 1225 Telf: (074) 433215 - 433232 Chongoyape - Chiclayo - Lambayeque - Perú E-mail: munichongoyape@munichongoyape.gob.pe / alcaldia@munichongoyape.gob.pe		
<b>"AÑO DE LA LUCHA CONTRA LA CORRUPCION Y LA IMPUNIDAD"</b>		
Chongoyape, 08 de noviembre de 2019.		
<b>Carta N°071-2019-MDCH-RR.HH/PYCR.</b>		
<b>Sr. Edison Jonathan Silva Vargas</b>		
<b>ASUNTO : Autorización para proporcionar información con fines académicos (Tesis)</b>		
<p>Es grato dirigirme a Usted con la finalidad de expresar mi cordial afecto; a la vez con la presente dar la autorización para proporcionar información con fines académicos para la elaboración de Tesis denominada: "PLAN DE GESTION DIRECTIVA PARA MEJORAR LA SATISFACCION DE LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHONGOYAPE, LAMBAYEQUE, 2019".</p> <p>Hago propicia la ocasión para reiterarle las muestras de mi especial consideración y estima personal.</p>		
<b>Atentamente,</b>		
 MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHONGOYAPE Abog. Percy Yoel Cadenillas Rojas RESPONSABLE DE RECURSOS HUMANOS		
		
<b>"Con la bendición de Dios y la fuerza del pueblo, Chongoyape avanza"</b>		

b) ANEXO N° 2: Cuestionario aplicado a usuarios de la Municipalidad de Chongoyape

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
 ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**CUESTIONARIO APLICADO A LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DE  
 CHONGOYAPE**

**Instrucciones:** Estimado ciudadano invito a Ud. a contestar los enunciados sobre la atención brindada en la municipalidad distrital de Chongoyape.

Lea cada ítem y marque la opción que refleja su satisfacción del servicio prestado en dicha municipalidad.

N	ÍTEMES	Nunca	A veces	Siempre
<b>SATISFACCIÓN DEL USUARIO</b>				
<b><u>Expectativas</u></b>				
1.	Recibe los documentos solicitados en el tiempo esperado.			
2	Los procesos para realizar trámites son fáciles de entender y ejecutar.			
3	Los trabajadores de la municipalidad de Chongoyape prestan una atención esmerada y buen trato.			
4	Los trabajadores de la municipalidad de Chongoyape muestran un buen desempeño al realizar sus funciones.			
5	Ud. Cree que el municipio debe evaluar periódicamente el servicio brindado.			
6	Considera que el municipio facilita el libro de reclamaciones al usuario.			
7	Considera que el municipio debe revisar su buzón de sugerencias.			
8	El servicio que brinda la municipalidad de Chongoyape es óptimo.			
9	<b><u>Fidelización</u></b>			

10	Si algún trabajador de la municipalidad de Chongoyape se compromete en hacer algo por mí, lo hará.			
11	La municipalidad de Chongoyape te inspira confianza en los servicios que te brinda.			
12	Recomendarías realizar trámites en este municipio.			
13	Regresarías por alguno de los servicios que brinda la municipalidad.			
<b><u>Capacidad de Respuesta</u></b>				
13	Recibe los documentos solicitados en el tiempo programado.			
14	El personal guía de forma entendible en los procesos para realizar trámites.			
15	Los trabajadores de la municipalidad de Chongoyape se muestran amables y atentos.			
16	El personal realiza con eficacia sus funciones, respondiendo a sus necesidades.			
17	El personal de la municipalidad de Chongoyape reconoce los problemas de los usuarios y los atiende con rapidez.			
18	Los trabajadores del municipio se encuentran calificados para absolver dudas del usuario.			
19	La municipalidad de Chongoyape apertura a los usuarios el libro de reclamaciones			
20	La municipalidad de Chongoyape apertura el buzón de sugerencias a los usuarios			

c) ANEXO N° 3: Guía de entrevista a Directivos de la Municipalidad de Chongoyape

### **ENTREVISTA A LOS DIRECTIVOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHONGOYAPE**

- 1.- ¿Cómo manejan la comunicación interna y externa de la Municipalidad de Chongoyape?
- 2.- ¿Qué herramientas de comunicación utilizan? ¿Cuentan con un Plan de Comunicación?
- 3.- ¿Qué actividades de Imagen Institucional realizan en el municipio de Chongoyape?
- 4.- ¿Cuentan con un Manual de Procedimientos y Funciones?
- 5.- ¿Es compartido con los trabajadores de la municipalidad?
- 6.- ¿Tienen trazados objetivos mensuales, trimestrales, semestrales y anuales?
- 7.- ¿Se determina la ejecución de los trámites y los tiempos de espera?
- 8.- ¿Cuentan los trabajadores con un acompañamiento y guía en los procesos para lograr los objetivos trazados?
- 9.- ¿Cuentan con una metodología de trabajo establecida?
- 10.- ¿Promueven el trabajo en equipo?
- 11.- ¿El personal está capacitado tanto en sus funciones como en atención al público?
- 12.- ¿Se realizan actividades de motivación e incentivo a los trabajadores de la municipalidad? ¿qué actividades?
- 13.- ¿Se realizan actividades de capacitación al personal tanto en sus funciones como en atención al público?
- 14.- ¿Cuentan con un plan de supervisión, evaluación y monitoreo del personal?
- 15.- ¿Qué actividades de supervisión y evaluación del personal realizan y cada cuánto tiempo?
- 16.- ¿Quién toma las decisiones trascendentales en el municipio?
- 17.- ¿En qué basa generalmente su accionar?
- 18.- ¿Cómo supervisa el cumplimiento de las decisiones tomadas y su curso progresivo?
- 19.- ¿Es respetado por el personal?
- 20.- ¿Los trabajadores aceptan y cumplen con sus sugerencias y recomendaciones?
- 21.- ¿Cómo es el trato que tiene con los trabajadores de la Municipalidad de Chongoyape?

d) ANEXO N° 4: Validación de Juicio de expertos



INSTRUMENTO DE VALIDACIÓN POR JUICIO DE EXPERTOS

<b>NOMBRE DEL JUEZ</b>		<i>Carla Reyes Reyes.</i>
	<b>PROFESIÓN</b>	<i>Lic. Administración.</i>
	<b>ESPECIALIDAD</b>	<i>Ma. Gestión Pública.</i>
	<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)</b>	<i>5 años.</i>
	<b>CARGO</b>	<i>Docente.</i>
PLAN DE GESTIÓN DIRECTIVA PARA MEJORAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHONGOYAPE, LAMBAYEQUE, 2018.		
<b>DATOS DEL TESISISTA</b>		
<b>NOMBRES</b>	SILVA VARGAS EDISON JONATHAN	
<b>ESPECIALIDAD</b>	ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN	
<b>INSTRUMENTO EVALUADO</b>	Cuestionario	
<b>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN</b>	<b><u>GENERAL</u></b>	
	Proponer un plan de gestión directiva para mejorar la satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Chongoyape, Lambayeque - 2018.	
	<b><u>ESPECÍFICOS</u></b>	
	<ul style="list-style-type: none"> <li>a) Diagnosticar la satisfacción del usuario en la Municipalidad distrital de Chongoyape.</li> <li>b) Identificar los aspectos determinantes de la insatisfacción del usuario en la Municipalidad distrital de Chongoyape.</li> <li>c) Describir la situación actual de la gestión directiva de la Municipalidad distrital de Chongoyape y determinar los aspectos críticos.</li> <li>d) Diseñar los elementos que debe tener el Plan de Gestión Directiva de la municipalidad distrital de Chongoyape, Lambayeque – 2018.</li> </ul>	

EVALÚE CADA ÍTEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ÍTEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS

**DETALLE DE LOS ÍTEMS DEL INSTRUMENTO**

El instrumento consta de 20 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.

**SATISFACCIÓN DEL USUARIO**

**EXPECTATIVA**

1.- ¿Recibe los documentos solicitados en el tiempo esperado?  
 A) Nunca  
 B) Casi Nunca  
 C) A Veces  
 D) Siempre  
 E) Casi Siempre

TA( ) TD( )

SUGERENCIAS:

---



---



---

2.- ¿Los procesos para realizar trámites son fáciles de entender y ejecutar?  
 A) Nunca  
 B) Casi Nunca  
 C) A Veces  
 D) Siempre  
 E) Casi Siempre

TA( ) TD( )

SUGERENCIAS:

---



---



---

3.- ¿Los trabajadores de la municipalidad de Chongoyape prestan una atención esmerada y buen trato?  
 A) Nunca  
 B) Casi Nunca  
 C) A Veces  
 D) Siempre  
 E) Casi Siempre

TA( ) TD( )

SUGERENCIAS:

---



---



---

4.- ¿Los trabajadores de la municipalidad de Chongoyape muestran un buen desempeño al realizar sus funciones?  
 A) Nunca  
 B) Casi Nunca  
 C) A Veces  
 D) Siempre  
 E) Casi Siempre

TA( ) TD( )

SUGERENCIAS:

---



---



---

5.- ¿Ud. cree que el municipio debe evaluar periódicamente el servicio brindado?  
 A) Nunca  
 B) Casi Nunca  
 C) A Veces  
 D) Siempre  
 E) Casi Siempre

TA( ) TD( )

SUGERENCIAS:

---



---



---



<p>6.- ¿Considera que el municipio facilita el libro de reclamaciones al usuario?</p> <p>A) Nunca B) Casi Nunca C) A Veces D) Siempre E) Casi Siempre</p>	<p style="text-align: right;">TA( )      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>7.- ¿Considera que el municipio debe revisar su buzón de sugerencias?</p> <p>A) Nunca B) Casi Nunca C) A Veces D) Siempre E) Casi Siempre</p>	<p style="text-align: right;">TA( )      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>8.- ¿El servicio que brinda la municipalidad de Chongoyape es óptimo?</p> <p>A) Nunca B) Casi Nunca C) A Veces D) Siempre E) Casi Siempre</p>	<p style="text-align: right;">TA( )      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p><b>FIDELIZACIÓN</b></p> <p>9.- ¿Si algún trabajador de la municipalidad de Chongoyape se compromete en hacer algo por mí, lo hará?</p> <p>A) Nunca B) Casi Nunca C) A Veces D) Siempre E) Casi Siempre</p>	<p style="text-align: right;">TA( )      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>10.- ¿La municipalidad de Chongoyape te inspira confianza en los servicios que te brinda?</p> <p>A) Nunca B) Casi Nunca C) A Veces D) Siempre E) Casi Siempre</p>	<p style="text-align: right;">TA( )      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>11.- ¿Recomendarías realizar trámites en este municipio?</p> <p>A) Nunca B) Casi Nunca C) A Veces D) Siempre E) Casi Siempre</p>	<p style="text-align: right;">TA( )      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>



<p>12.- ¿Regresarías por alguno de los servicios que brinda la municipalidad?</p> <p>A) Nunca  B) Casi Nunca  C) A Veces  D) Siempre  E) Casi Siempre</p>	<p style="text-align: right;">TA( )      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p><b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b></p> <p>13.- ¿Recibe los documentos solicitados en el tiempo programado?</p> <p>A) Nunca  B) Casi Nunca  C) A Veces  D) Siempre  E) Casi Siempre</p>	<p style="text-align: right;">TA( )      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>14.- ¿El personal guía de forma entendible en los procesos para realizar trámites?</p> <p>A) Nunca  B) Casi Nunca  C) A Veces  D) Siempre  E) Casi Siempre</p>	<p style="text-align: right;">TA( )      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>15.- ¿Los trabajadores de la municipalidad de Chongoyape se muestran amables y atentos?</p> <p>A) Nunca  B) Casi Nunca  C) A Veces  D) Siempre  E) Casi Siempre</p>	<p style="text-align: right;">TA( )      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>16.- ¿El personal realiza con eficacia sus funciones, respondiendo a sus necesidades?</p> <p>A) Nunca  B) Casi Nunca  C) A Veces  D) Siempre  E) Casi Siempre</p>	<p style="text-align: right;">TA( )      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>17.- ¿El personal de la municipalidad de Chongoyape reconoce los problemas de los usuarios y los atiende con rapidez?</p> <p>A) Nunca  B) Casi Nunca  C) A Veces  D) Siempre  E) Casi Siempre</p>	<p style="text-align: right;">TA( )      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>

<p>18.-¿ Los trabajadores del municipio se encuentran calificados para absolver dudas del usuario.?</p> <p>A) Nunca B) Casi Nunca C) A Veces D) Siempre E) Casi Siempre</p>	<p style="text-align: right;">TA( )      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>19.- ¿La municipalidad de Chongoyape apertura a los usuarios el libro de reclamaciones?</p> <p>A) Nunca B) Casi Nunca C) A Veces D) Siempre E) Casi Siempre</p>	<p style="text-align: right;">TA( )      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>20.- ¿La municipalidad de Chongoyape apertura el buzón de sugerencias a los usuarios?</p> <p>A) Nunca B) Casi Nunca C) A Veces D) Siempre E) Casi Siempre</p>	<p style="text-align: right;">TA( )      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>

<p><b>1. PROMEDIO OBTENIDO:</b></p>	<p>N° TA _____      N° TD _____</p>
<p><b>2. COMENTARIOS GENERALES</b></p>	
<p><b>3. OBSERVACIONES</b></p>	



JUEZ - EXPERTO

17435695

**INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS**

<b>NOMBRE DEL JUEZ</b>		<i>Quésico Hego Núñez</i>
	<b>PROFESIÓN</b>	<i>Licenciado en Administración</i>
	<b>ESPECIALIDAD</b>	<i>Doctor en Administración</i>
	<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)</b>	<i>9 años</i>
	<b>CARGO</b>	<i>Director de investig. USS.</i>
PLAN DE GESTIÓN DIRECTIVA PARA MEJORAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHONGOYAPE, LAMBAYEQUE, 2018.		
<b>DATOS DEL TESISISTA</b>		
<b>NOMBRES</b>	SILVA VARGAS EDISON JONATHAN	
<b>ESPECIALIDAD</b>	ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN	
<b>INSTRUMENTO EVALUADO</b>	Cuestionario	
<b>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION</b>	<b><u>GENERAL</u></b>	
	Proponer un plan de gestión directiva para mejorar la satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Chongoyape, Lambayeque - 2018.	
	<b><u>ESPECÍFICOS</u></b>	
	<p>a) Diagnosticar la satisfacción del usuario en la Municipalidad distrital de Chongoyape.</p> <p>b) Identificar los aspectos determinantes de la insatisfacción del usuario en la Municipalidad distrital de Chongoyape.</p> <p>c) Describir la situación actual de la gestión directiva de la Municipalidad distrital de Chongoyape y determinar los aspectos críticos.</p>	

	<p>d) Diseñar los elementos que debe tener el Plan de Gestión Directiva de la municipalidad distrital de Chongoyape, Lambayeque – 2018.</p>
<p><b>EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN “TA” SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O “TD” SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS</b></p>	
<p><b>DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO</b></p>	<p>El instrumento consta de 20 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.</p>
<p><b>SATISFACCIÓN DEL USUARIO (EXPECTATIVA)</b></p>	
<p>1.- ¿C Recibe los documentos solicitados en el tiempo esperado?  A) Nunca  B) Casi Nunca  C) A Veces  D) Siempre  E) Casi Siempre</p>	<p style="text-align: right;">TA( )      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>2.- ¿Los procesos para realizar trámites son fáciles de entender y ejecutar.?  A) Nunca  B) Casi Nunca  C) A Veces  D) Siempre  E) Casi Siempre</p>	<p style="text-align: right;">TA( )      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>3.-¿Los trabajadores de la municipalidad de Chongoyape prestan una atención esmerada y buen trato?.  A) Nunca  B) Casi Nunca  C) A Veces  D) Siempre  E) Casi Siempre</p>	<p style="text-align: right;">TA( )      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>4.- ¿Los trabajadores de la municipalidad de Chongoyape</p>	<p style="text-align: right;">TA( )      TD( )</p>



<p>muestran un buen desempeño al realizar sus funciones?</p> <p>A) Nunca B) Casi Nunca C) A Veces D) Siempre E) Casi Siempre</p>	<p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>5.-¿Ud. Cree que el municipio debe evaluar periódicamente el servicio brindado.? </p> <p>A) Nunca B) Casi Nunca C) A Veces D) Siempre E) Casi Siempre</p>	<p>TA( )      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>6.-¿Considera que el municipio ? facilita el libro de reclamaciones al usuario.? </p> <p>A) Nunca B) Casi Nunca C) A Veces D) Siempre E) Casi Siempre</p>	<p>TA( )      TD( <input checked="" type="checkbox"/> )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>7.- ¿Considera que el municipio debe revisar su buzón de sugerencias?</p> <p>A) Nunca B) Casi Nunca C) A Veces D) Siempre E) Casi Siempre</p>	<p>TA( )      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>8.-¿ El servicio que brinda la municipalidad de Chongoyape es óptimo.? </p> <p>A) Nunca B) Casi Nunca C) A Veces D) Siempre E) Casi Siempre</p>	<p>TA( )      TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>FIDELIZACIÓN DE LOS CLIENTES.</p>	<p>TA( )      TD( )</p>



	<p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
Fidelización	
<p>9.- ¿Si algún trabajador de la municipalidad de Chongoyape se compromete en hacer algo por mí, lo hará?</p> <p>A) Nunca</p> <p>B) Casi Nunca</p> <p>C) A Veces</p> <p>D) Siempre</p> <p>E) Casi Siempre</p>	<p>TA( ) TD( <input checked="" type="checkbox"/> )</p> <p>SUGERENCIAS</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>10.- ¿La municipalidad de Chongoyape te inspira confianza en los servicios que te brinda?</p> <p>A) Nunca</p> <p>B) Casi Nunca</p> <p>C) A Veces</p> <p>D) Siempre</p> <p>E) Casi Siempre</p>	<p>TA( ) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>11.-¿Recomendarías realizar trámites en este municipio.?</p> <p>A) Nunca</p> <p>B) Casi Nunca</p> <p>C) A Veces</p> <p>D) Siempre</p> <p>E) Casi Siempre</p>	<p>TA( ) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>12.-¿Regresarías por alguno de los servicios que brinda la municipalidad.?</p> <p>A) Nunca</p> <p>B) Casi Nunca</p> <p>C) A Veces</p> <p>D) Siempre</p> <p>E) Casi Siempre</p>	<p>TA( ) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>CAPACIDAD DE RESPUESTA</p> <p>13.- ¿Recibe los documentos solicitados en el tiempo programado?</p>	<p>TA( ) TD( )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p>

<p>A) Nunca B) Casi Nunca C) A Veces D) Siempre E) Casi Siempre</p>	<hr/> <hr/>
<p>14. <input checked="" type="checkbox"/> El personal guía de forma entendible en los procesos para realizar trámites <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>A) Nunca B) Casi Nunca C) A Veces D) Siempre E) Casi Siempre</p>	<p style="text-align: right;">TA( )      TD(<input checked="" type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>15. <input checked="" type="checkbox"/> Los trabajadores de la municipalidad de Chongoyape se muestran amables y atentos <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>A) Nunca B) Casi Nunca C) A Veces D) Siempre E) Casi Siempre</p>	<p style="text-align: right;">TA( )      TD(<input checked="" type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>16. <input checked="" type="checkbox"/> El personal realiza con eficacia sus funciones, respondiendo a sus necesidades <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>A) Nunca B) Casi Nunca C) A Veces D) Siempre E) Casi Siempre</p>	<p style="text-align: right;">TA( )      TD(<input checked="" type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>17. <input checked="" type="checkbox"/> El personal de la municipalidad de Chongoyape reconoce los problemas de los usuarios y los atiende con rapidez <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>A) Nunca B) Casi Nunca C) A Veces D) Siempre E) Casi Siempre</p>	<p style="text-align: right;">TA( )      TD(<input checked="" type="checkbox"/>)</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>18. <input checked="" type="checkbox"/> Los trabajadores del municipio se encuentran</p>	<p style="text-align: right;">TA( )      TD(<input checked="" type="checkbox"/>)</p>



calificados para absolver dudas del usuario <input checked="" type="checkbox"/> A) Nunca B) Casi Nunca C) A Veces D) Siempre E) Casi Siempre	SUGERENCIAS: _____ _____ _____
19. <input checked="" type="checkbox"/> La municipalidad de Chongoyape apertura a los usuarios el libro de reclamaciones <input checked="" type="checkbox"/> A) Nunca B) Casi Nunca C) A Veces D) Siempre E) Casi Siempre	TA( )      TD( <input checked="" type="checkbox"/> ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
20.- <input checked="" type="checkbox"/> La municipalidad de Chongoyape apertura el buzón de sugerencias a los usuarios <input checked="" type="checkbox"/> A) Nunca B) Casi Nunca C) A Veces D) Siempre E) Casi Siempre	TA( )      TD( <input checked="" type="checkbox"/> ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA <u>34</u> N° TD <u>16</u>
2. COMENTARIO GENERALES <i>Solo se revisó el cuestionario.</i>	
3. OBSERVACIONES <i>Segun la escala de medición elegida se debe replantear las preguntas.</i>	

  
 \_\_\_\_\_  
 JUEZ - EXPERTO



**INSTRUMENTO DE VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS**

<b>NOMBRE DEL JUEZ</b>		MBA. Carlos Otero González
	<b>PROFESIÓN</b>	Administrador. / Docente.
	<b>ESPECIALIDAD</b>	Investigación, marketing.
	<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL (EN AÑOS)</b>	13 años.
	<b>CARGO</b>	Jefe del Centro de Inv. de mercados.
PLAN DE GESTIÓN DIRECTIVA PARA MEJORAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHONGOYAPE, LAMBAYEQUE, 2018.		
<b>DATOS DEL TESISISTA</b>		
<b>NOMBRES</b>	SILVA VARGAS EDISON JONATHAN	
<b>ESPECIALIDAD</b>	ESCUELA DE ADMINISTRACIÓN	
<b>INSTRUMENTO EVALUADO</b>	Cuestionario	
<b>OBJETIVOS DE LA INVESTIGACION</b>	<b><u>GENERAL</u></b>	
	Proponer un plan de gestión directiva para mejorar la satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Chongoyape, Lambayeque - 2018.	
	<b><u>ESPECÍFICOS</u></b>	
	<p>a) Diagnosticar la satisfacción del usuario en la Municipalidad distrital de Chongoyape.</p> <p>b) Identificar los aspectos determinantes de la insatisfacción del usuario en la Municipalidad distrital de Chongoyape.</p> <p>c) Describir la situación actual de la gestión directiva de la Municipalidad distrital de Chongoyape y determinar los aspectos críticos.</p>	



d) Diseñar los elementos que debe tener el Plan de Gestión Directiva de la municipalidad distrital de Chongoyape, Lambayeque – 2018.

EVALÚE CADA ITEM DEL INSTRUMENTO MARCANDO CON UN ASPA EN "TA" SI ESTÁ TOTALMENTE DE ACUERDO CON EL ITEM O "TD" SI ESTÁ TOTALMENTE EN DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS

**DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO**

El instrumento consta de 20 reactivos y ha sido construido, teniendo en cuenta la revisión de la literatura, luego del juicio de expertos que determinará la validez de contenido será sometido a prueba de piloto para el cálculo de la confiabilidad con el coeficiente de alfa de Cronbach y finalmente será aplicado a las unidades de análisis de esta investigación.

**SATISFACCIÓN DEL USUARIO (EXPECTATIVA)**

1.- ¿C Recibe los documentos solicitados en el tiempo esperado?  
 A) Nunca  
 B) Casi Nunca  
 C) A Veces  
 D) Siempre  
 E) Casi Siempre

TA  TD ( )  
 SUGERENCIAS:  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

2.- ¿Los procesos para realizar trámites son fáciles de entender y ejecutar.?  
 A) Nunca  
 B) Casi Nunca  
 C) A Veces  
 D) Siempre  
 E) Casi Siempre

TA  TD ( )  
 SUGERENCIAS:  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

3.- ¿Los trabajadores de la municipalidad de Chongoyape prestan una atención esmerada y buen trato?  
 A) Nunca  
 B) Casi Nunca  
 C) A Veces  
 D) Siempre  
 E) Casi Siempre

TA  TD ( )  
 SUGERENCIAS:  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_  
 \_\_\_\_\_

4.- ¿Los trabajadores de la municipalidad de Chongoyape

TA  TD ( )



<p>muestran un buen desempeño al realizar sus funciones?</p> <p>A) Nunca B) Casi Nunca C) A Veces D) Siempre E) Casi Siempre</p>	<p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>5. <del>(¿Ud. Cree que)</del> el municipio debe evaluar periódicamente el servicio brindado.?</p> <p>A) Nunca B) Casi Nunca C) A Veces D) Siempre E) Casi Siempre</p>	<p>TA( ) TD(X)</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p><i>Segun la pregunta plantado sugiere respuesta: SI/NO.</i></p> <p><i>⇒ El municipio debe evaluar .....</i></p>
<p>6. <del>(¿Considera que)</del> el municipio facilita el libro de reclamaciones al usuario.?</p> <p>A) Nunca B) Casi Nunca C) A Veces D) Siempre E) Casi Siempre</p>	<p>TA( ) TD(X)</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p><i>El municipio facilita el libro ....</i></p> <p>_____</p>
<p>7. <del>(¿Considera que)</del> el municipio <del>(debe)</del> revisar su buzón de sugerencias?</p> <p>A) Nunca B) Casi Nunca C) A Veces D) Siempre E) Casi Siempre</p>	<p>TA( ) TD(X)</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p><i>El municipio <del>de</del> revisa su buzón -</i></p> <p>_____</p>
<p>8. <del>(X)</del> El servicio que brinda la municipalidad de Chongoyape es óptimo. <del>(X)</del></p> <p>A) Nunca B) Casi Nunca C) A Veces D) Siempre E) Casi Siempre</p>	<p>TA( ) TD(X)</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <p>_____</p> <p>_____</p> <p>_____</p>
<p>FIDELIZACIÓN DE LOS CLIENTES.</p>	<p>TA( ) TD(X)</p>



	SUGERENCIAS: _____ _____ _____
Fidelización	
9.- ¿Si algún trabajador de la municipalidad de Chongoyape se compromete en hacer algo por mí, lo hará? A) Nunca B) Casi Nunca C) A Veces D) Siempre E) Casi Siempre	TA( ) TD(X) SUGERENCIAS <u>Cuando los trabajadores de la munic.. se comprometen en hacer algo lo cumplen.</u>
10.- <input checked="" type="checkbox"/> La municipalidad de Chongoyape te inspira confianza en los servicios que te brinda <input checked="" type="checkbox"/> A) Nunca B) Casi Nunca C) A Veces D) Siempre E) Casi Siempre	TA( ) TD(X) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
11.- ¿Recomendarías realizar trámites en este municipio? A) Nunca B) Casi Nunca C) A Veces D) Siempre E) Casi Siempre	TA( ) TD(X) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
12.- ¿Regresarías por alguno de los servicios que brinda la municipalidad? A) Nunca B) Casi Nunca C) A Veces D) Siempre E) Casi Siempre	TA( ) TD(X) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
CAPACIDAD DE RESPUESTA	TA( ) TD(X)
13.- <input checked="" type="checkbox"/> Recibe los documentos solicitados en el tiempo programado <input checked="" type="checkbox"/>	SUGERENCIAS: _____

Munic..  
algo

} si/no

} si/no

<p>A) Nunca B) Casi Nunca C) A Veces D) Siempre E) Casi Siempre</p>	<hr/> <hr/>
<p>14.- <input checked="" type="checkbox"/> El personal guía de forma entendible en los procesos para realizar trámites <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>A) Nunca B) Casi Nunca C) A Veces D) Siempre E) Casi Siempre</p>	<p style="text-align: right;">TA( )      TD( <input checked="" type="checkbox"/> )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>15.- <input checked="" type="checkbox"/> Los trabajadores de la municipalidad de Chongoyape se muestran amables y atentos <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>A) Nunca B) Casi Nunca C) A Veces D) Siempre E) Casi Siempre</p>	<p style="text-align: right;">TA( )      TD( <input checked="" type="checkbox"/> )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>16.- <input checked="" type="checkbox"/> El personal realiza con eficacia sus funciones, respondiendo a sus necesidades <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>A) Nunca B) Casi Nunca C) A Veces D) Siempre E) Casi Siempre</p>	<p style="text-align: right;">TA( )      TD( <input checked="" type="checkbox"/> )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>17.- <input checked="" type="checkbox"/> El personal de la municipalidad de Chongoyape reconoce los problemas de los usuarios y los atiende con rapidez <input checked="" type="checkbox"/></p> <p>A) Nunca B) Casi Nunca C) A Veces D) Siempre E) Casi Siempre</p>	<p style="text-align: right;">TA( )      TD( <input checked="" type="checkbox"/> )</p> <p>SUGERENCIAS:</p> <hr/> <hr/> <hr/>
<p>18.- <input checked="" type="checkbox"/> Los trabajadores del municipio se encuentran</p>	<p style="text-align: right;">TA( )      TD( <input checked="" type="checkbox"/> )</p>



calificados para absolver dudas del usuario <input checked="" type="checkbox"/> A) Nunca B) Casi Nunca C) A Veces D) Siempre E) Casi Siempre	SUGERENCIAS: _____ _____ _____
19. <input checked="" type="checkbox"/> La municipalidad de Chongoyape apertura a los usuarios el libro de reclamaciones <input checked="" type="checkbox"/> A) Nunca B) Casi Nunca C) A Veces D) Siempre E) Casi Siempre	TA( ) TD( <input checked="" type="checkbox"/> ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____
20.- <input checked="" type="checkbox"/> La municipalidad de Chongoyape apertura el buzón de sugerencias a los usuarios <input checked="" type="checkbox"/> A) Nunca B) Casi Nunca C) A Veces D) Siempre E) Casi Siempre	TA( ) TD( <input checked="" type="checkbox"/> ) SUGERENCIAS: _____ _____ _____

1. PROMEDIO OBTENIDO:	N° TA <u>34</u> N° TD <u>16</u>
2. COMENTARIO GENERALES <i>Solo se revisó el cuestionario.</i>	
3. OBSERVACIONES <i>Segun la escala de medición elegida se debe replantear las preguntas.</i>	

  
 \_\_\_\_\_  
 JUEZ - EXPERTO

e) ANEXO N° 5: declaración jurada del autor.



DECLARACIÓN JURADA

DATOS DEL AUTOR:

Autor

Autores

Silva Vargas Edison Jonathan

Apellidos y nombres

47098892

2142811860

Virtual

DNI N°

Código N°

Modalidad de estudio

Administración

Escuela académico profesional

Ciencias Empresariales

Facultad de la Universidad Señor de Sipán

DATOS DE LA INVESTIGACIÓN

Tesis

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

1. Soy autor o autores del proyecto y/o informe de investigación titulado

PLAN DE GESTIÓN DIRECTIVA PARA MEJORAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHONGOYAPE, LAMBAYEQUE, 2019

La misma que presento para optar el grado de:

Licenciado en Administration

2. Que el proyecto y/o informe de investigación citado, ha cumplido con la rigurosidad científica que la universidad exige y que por lo tanto no atentan contra derechos de autor normados por Ley.
3. Que no he cometido plagio, total o parcial, tampoco otras formas de fraude, piratería o falsificación en la elaboración del proyecto y/o informe de tesis.
4. Que el título de la investigación y los datos presentados en los resultados son auténticos y originales, no han sido publicados ni presentados anteriormente para optar algún grado académico previo al título profesional.

Me someto a la aplicación de normatividad y procedimientos vigentes por parte de la UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN y ante terceros, en caso se determinará la comisión de algún delito en contra de los derechos del autor.

EDISON JONATHAN SILVA VARGAS

DNI N° 47098892



f) ANEXO N° 6: Autorización del autor para publicación de su tesis.



**FORMATO N° T1-VRI-USS AUTORIZACIÓN DEL AUTOR (ES)**  
(LICENCIA DE USO)

Pimentel, 29 de enero del 2020.

Señores  
Vicerrectorado de Investigación  
Universidad Señor de Sipán  
Presente. -

El suscrito:  
Silva Vargas Edison Jonathan, con DNI: 47098892

En mí calidad de autor exclusivo de la investigación titulada:

PLAN DE GESTIÓN DIRECTIVA PARA MEJORAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHONGOYAPE, LAMBAYEQUE, 2019.

Presentado y aprobado en el año 2019 como requisito para optar el título de LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN, de la Facultad de Ciencias Empresariales, Programa Académico de ADMINISTRACIÓN, por medio del presente escrito autorizo (autorizamos) al Vicerrectorado de investigación de la Universidad Señor de Sipán para que, en desarrollo de la presente licencia de uso total, pueda ejercer sobre mi (nuestro) trabajo y muestre al mundo la producción intelectual de la Universidad representado en este trabajo de grado, a través de la visibilidad de su contenido de la siguiente manera:

- Los usuarios pueden consultar el contenido de este trabajo de grado a través del Repositorio Institucional en el portal web del Repositorio Institucional – <http://repositorio.uss.edu.pe>, así como de las redes de información del país y del exterior.
- Se permite la consulta, reproducción parcial, total o cambio de formato con fines de conservación, a los usuarios interesados en el contenido de este trabajo, para todos los usos que tengan finalidad académica, siempre y cuando mediante la correspondiente cita bibliográfica se le dé crédito al trabajo de investigación y a su autor.

De conformidad con la ley sobre el derecho de autor decreto legislativo N° 822. En efecto, la Universidad Señor de Sipán está en la obligación de respetar los derechos de autor, para lo cual tomará las medidas correspondientes para garantizar su observancia.

APELLIDOS Y NOMBRES	NÚMERO DE DOCUMENTO DE IDENTIDAD	FIRMA
Silva Vargas Edison Jonathan	47098892	

g) ANEXO 7: Programa para fortalecer el liderazgo en directivos de la Municipalidad de Chongoyape.

**Responsables:**

- Psicóloga Whitney García Gástelo
- RR. HH
- Investigador: Jonathan Silva Vargas

**Objetivo:** Implementar un programa para fortalecer el liderazgo en directivos de la municipalidad de Chongoyape

**Meta:** Fortalecer la capacidad de liderazgo de los directivos en un 95 %

**Estrategia:** Reunir al alcalde y los jefes de área de la Municipalidad de Chongoyape

**Costo:** S/. 50.00 por sesión

**Materiales:**

- Auditorio de la Municipalidad de Chongoyape
- Lapiceros
- Papel bond
- Diapositivas
- Proyector
- Una laptop

**Evaluación:** Guía de observación emitida por la psicóloga

**N° de actividades:** Serán 4 sesiones

**Sesión 1: ¿Cómo mejorar mi autoestima? - enero 2019**

<b>OBJETIVO GENERAL:</b> Mejorar la autoestima de directivos de la Municipalidad de Chongoyape				
<b>Tiempo</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Temas y subtemas</b>	<b>Estrategia de enseñanza</b>	<b>Materiales</b>
<b>5 min</b>	Presentar a la psicóloga	1. Introducción: Bienvenida y presentación de los facilitadores	Bienvenida	Laptop y proyector
<b>10 min</b>	Conocer a los miembros de grupo	2. Presentación: Presentación de cada integrante.	Dinámica de presentación	Plumones
<b>40 min</b>	Exposición de la autoestima	3. Exposición: <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Qué es la autoestima?</li> <li>• Influencia de la autoestima en las relaciones intrapersonales</li> <li>• ¿Cómo influye la autoestima en el ámbito laboral?</li> <li>• Rol del gerente en la construcción de la autoestima</li> <li>• Metas corporativas guiadas por la autoestima</li> <li>• La autoestima coadyuva a desarrollar una cultura de excelencia en la organización</li> <li>• Autoestima y trabajo en equipo</li> <li>• Usted es su autoestima</li> <li>• Una buena autoestima eleva el rendimiento en las empresas.</li> </ul>	Exposición oral	Laptop Proyector Diapositivas Videos
<b>5 min</b>	Aclarar dudas de la sesión	4. Cierre Preguntas y respuestas	Exposición oral	Plumones

**Sesión 2: ¿Cómo despertar mi capacidad de liderazgo? - febrero 2019**

<b>OBJETIVO GENERAL:</b> Despertar la capacidad de liderazgo de los directivos de la Municipalidad de Chongoyape				
<b>Tiempo</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Temas y subtemas</b>	<b>Estrategia de enseñanza</b>	<b>Materiales</b>
<b>5 min</b>	Presentar a la psicóloga	1. Introducción: Bienvenida y presentación de los facilitadores	Bienvenida	Laptop y proyector
<b>10 min</b>	Conocer a los miembros de grupo	2. Presentación: Presentación de cada integrante.	Dinámica de presentación	Plumones
<b>40 min</b>	Exposición de la autoestima	3. Exposición: <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Qué es la capacidad de liderazgo?</li> <li>• ¿Cómo desarrollar la capacidad de liderazgo?</li> <li>• ¿Qué es la capacidad de dirigir?</li> <li>• ¿Qué diferencia a un líder de los demás?</li> <li>• Ejemplos de líderes empresariales</li> <li>• Habilidades para lograr la capacidad de liderazgo</li> <li>• Características de un líder en la actualidad</li> </ul>	Exposición oral	Laptop Proyector Diapositivas Videos
<b>5 min</b>	Aclarar dudas de la sesión	4. Cierre Preguntas y respuestas	Exposición oral	Plumones

**Sesión 3: ¿En qué momento debo tomar las mejores decisiones? – marzo 2019**

<b>OBJETIVO GENERAL:</b> Identificar el momento preciso para tomar las mejores decisiones de directivos de la Municipalidad de Chongoyape				
<b>Tiempo</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Temas y subtemas</b>	<b>Estrategia de enseñanza</b>	<b>Materiales</b>
<b>5 min</b>	Presentar a la psicóloga	1. Introducción: Bienvenida y presentación de los facilitadores	Bienvenida	Laptop y proyector
<b>10 min</b>	Conocer a los miembros de grupo	2. Presentación: Presentación de cada integrante.	Dinámica de presentación	Plumones
<b>40 min</b>	Exposición de la autoestima	3. Exposición: <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Qué es la toma de decisiones?</li> <li>• Importancia de la toma de decisiones</li> <li>• Tipos de decisiones a tomar en una empresa</li> <li>• Proceso de toma de decisiones (identificar la situación, identificar alternativas de solución, análisis de las alternativas, definir criterios de toma de decisiones, seleccionar una alternativa, implementar la alternativa, evaluar resultado de la toma de decisiones)</li> <li>• Ventajas de tomar buenas decisiones</li> <li>• Desventajas al no tomar buenas decisiones.</li> </ul>	Exposición oral	Laptop Proyector Diapositivas Videos
<b>5 min</b>	Aclarar dudas de la sesión	4. Cierre Preguntas y respuestas	Exposición oral	Plumones

**Sesión 4: Que tengo y que me falta para llegar a ser un líder transformador – abril 2019**

<b>OBJETIVO GENERAL:</b> lograr que los directivos de la Municipalidad de Chongoyape sean líderes transformadores.				
<b>Tiempo</b>	<b>Objetivo</b>	<b>Temas y subtemas</b>	<b>Estrategia de enseñanza</b>	<b>Materiales</b>
<b>5 min</b>	Presentar a la psicóloga	1. Introducción: Bienvenida y presentación de los facilitadores	Bienvenida	Laptop y proyector
<b>10 min</b>	Conocer a los miembros de grupo	2. Presentación: Presentación de cada integrante.	Dinámica de presentación	Plumones
<b>40 min</b>	Exposición de la autoestima	3. Exposición: <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tipos de líderes</li> <li>• ¿Qué es un líder transformador?</li> <li>• Características del líder transformador (Individualización, estimulación intelectual, inspiración motivadora, influencia idealizada)</li> <li>• Técnicas de liderazgo transformador</li> <li>• Habilidades de un líder transformador</li> <li>• Impacto de un líder transformador</li> <li>• Líder carismático</li> <li>• Impacto de un líder transformador</li> </ul>	Exposición oral	Laptop Proyector Diapositivas Videos
<b>5 min</b>	Aclarar dudas de la sesión	4. Cierre Preguntas y respuestas	Exposición oral	Plumones

h) ANEXO 8. Fotos de aplicación del instrumento

**Foto 01: Encuestando a la usuaria de la Municipalidad del distrito Chongoyape**



**Foto 02: Encuestando al usuario de la Municipalidad del distrito Chongoyape**



**Foto 03: Encuestando al usuario de la Municipalidad del distrito Chongoyape**



SEGUNDO NIVEL DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHONGOYAPE DONDE SE ENCUENTRAN LAS ÁREAS DE ABASTECIMIENTO CONTABILIDAD Y GERENCIA MUNICIPAL.



SEGUNDO NIVEL DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHONGOYAPE DONDE SE ENCUENTRAN LA  
EL ÁREA DE ABASTECIMIENTO



RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN EN EL ÁREA DE CONTABILIDAD



RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN EN EL ÁREA DE GERENCIA MUNICIPAL.



i) ANEXO 9: Acta de originalidad de la investigación

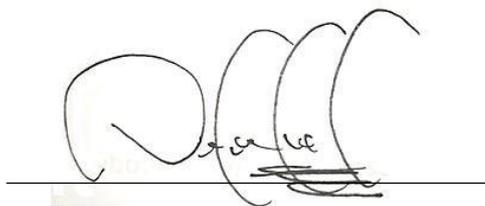
### **ACTA DE ORIGINALIDAD DE LA INVESTIGACIÓN**

Yo, Abraham José García Yovera, Coordinador de Investigación y Responsabilidad Social de la Escuela Profesional de Administración y revisor de la investigación aprobada mediante Resolución N° **1219-FACEM-USS-2019**, presentado por el/la Bachiller, **SILVA VARGAS EDISON JONATHAN**, con su tesis Titulada **PLAN DE GESTIÓN DIRECTIVA PARA MEJORAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHONGOYAPE, LAMBAYEQUE, 2019**.

Se deja constancia que la investigación antes indicada tiene un índice de similitud del **13 %** verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante el software de similitud TURNITIN.

Por lo que se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la directiva sobre el nivel de similitud de productos acreditables de investigación, aprobada mediante Resolución de directorio N° 2212019/PD-USS de la Universidad Señor de Sipán.

Pimentel, 14 de Octubre de 2020



Mg. Abraham José García Yovera  
DNI N° 80270538  
Escuela Académico Profesional de Administración.

# PLAN DE GESTIÓN DIRECTIVA PARA MEJORAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHONGOYAPE, LAMBAYEQUE, 2019

## INFORME DE ORIGINALIDAD

13%

INDICE DE SIMILITUD

13%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

3%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

1	<a href="http://repositorio.uss.edu.pe">repositorio.uss.edu.pe</a> Fuente de Internet	9%
2	<a href="http://repositorio.ucv.edu.pe">repositorio.ucv.edu.pe</a> Fuente de Internet	1%
3	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
4	Submitted to Universidad Señor de Sipan Trabajo del estudiante	<1%
5	<a href="http://ciencia.lasalle.edu.co">ciencia.lasalle.edu.co</a> Fuente de Internet	<1%
6	<a href="http://repositorio.upsjb.edu.pe">repositorio.upsjb.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1%
7	<a href="http://www.semfyc.es">www.semfyc.es</a> Fuente de Internet	<1%
8	<a href="http://catalogo.uns.edu.ar">catalogo.uns.edu.ar</a> Fuente de Internet	<1%

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
RESOLUCIÓN N° 1323-FACEM-USS-2019**

Chiclayo, 21 de noviembre de 2019

**VISTO:**

El oficio N° 0943-2019/FACEM-DA-USS de fecha 21/11/2019, de (l) ( la ) Director (a) de la Escuela Académico Profesional de Administración, y el proveído de la Decana de la FACEM de fecha 21/11/2019, referente a la designación de Asesor, y;

**CONSIDERANDO:**

Que, en el artículo 34° del Reglamento de Investigación de la Universidad Señor de Sipán S.A.C, aprobado con Resolución de Directorio N° 199-2019/PD-USS de fecha 06 de noviembre de 2019, indica que el asesor del proyecto de investigación y del trabajo de investigación es designado mediante resolución de Facultad.

Que, el Asesor, es el docente que acompaña al egresado en el desarrollo de toda la investigación garantizando su rigor científico.

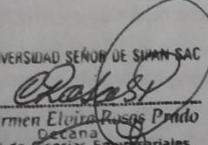
Que, con el propósito de consolidar la implementación de un conjunto de Estrategias para el Desarrollo de la Investigación Científica de los egresados y se encaminen los trabajos de investigación, es pertinente extender una resolución que designe el Asesor que reúna los requisitos siguientes: a) Competencia y experiencia en el diseño y ejecución de trabajos de investigación; b) Experiencia o especialización en el área del respectivo trabajo.

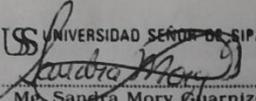
Estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes;

**SE RESUELVE**

**ARTÍCULO ÚNICO:** DESIGNAR, como Asesor al docente **M.Sc. CARLOS DANIEL GONZALES HIDALGO** de la Tesis denominada: **PLAN DE GESTIÓN DIRECTIVA PARA MEJORAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHONGOYAPE, LAMBAYEQUE, 2019**, presentado por el (la) egresado (a) **SILVA VARGAS EDISON JONATHAN**, de la Escuela Profesional de Administración.

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.

  
UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN S.A.C  
Dra. Carmen Elvira Rojas Prado  
Decana  
Facultad de Ciencias Empresariales

  
UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN  
Mg. Sapera Mory Guarnizo  
Secretaria Académica  
Facultad de Ciencias Empresariales

Cc.: Escuela, Archivo

**ADMISIÓN E INFORMES**

074 481610 - 074 481632

**CAMPUS USS**

Km. 5, carretera a Pimentel  
Chiclayo, Perú

[www.uss.edu.pe](http://www.uss.edu.pe)

Chiclayo, 23 de octubre de 2019

**VISTO:**

El oficio N° 0853-2019/FACEM-DA-USS de fecha 23/10/2019, presentado por la Directora de la EAP de Administración y el provelido de la Decana de la FACEM de fecha 23/10/2019, sobre aprobación de nuevo proyecto de tesis, de la estudiante SILVA VARGAS EDISON JONATHAN, y;

**CONSIDERANDO:**

Que, con resolución N° 1566-FACEM-USS-2017 de fecha 21 de diciembre de 2017, se aprueba el proyecto de tesis: "PLAN DE GESTIÓN DIRECTIVA PARA MEJORAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHONGOYAPE, LAMBAYEQUE, 2018", presentado por SILVA VARGAS EDISON JONATHAN.

Que, mediante oficio N° 0853-2019/FACEM-DA-USS de fecha 23/10/2019, la Directora de la EAP de Administración, solicita la aprobación del nuevo proyecto de tesis de SILVA VARGAS EDISON JONATHAN, dado que el informe de su investigación corresponde al semestre 2018 y no se encuentra vigente.

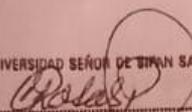
Estando a lo expuesto y en uso de las atribuciones conferidas y de conformidad con las normas y reglamentos vigentes;

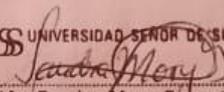
**SE RESUELVE**

**ARTÍCULO UNO:** APROBAR, el nuevo proyecto de tesis denominado "PLAN DE GESTIÓN DIRECTIVA PARA MEJORAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHONGOYAPE, LAMBAYEQUE, 2019", presentado por el estudiante SILVA VARGAS EDISON JONATHAN.

**ARTÍCULO DOS:** DEJAR sin efecto la resolución N° 1566-FACEM-USS-2017 de fecha 21 de diciembre de 2017, en el extremo numeral 19

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE.

  
USS UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN SAC  
Dra. Carmen Elvira Rosado Prado  
Decana  
Facultad de Ciencias Empresariales

  
USS UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN  
Mg. Sandra Mory Guarnizo  
Secretaría Académica  
Facultad de Ciencias Empresariales

Cc.: Escuela, archivo

**ADMISIÓN E INFORMES**

074 481610 - 074 481632

**CAMPUS USS**

Km. 5, carretera a Pimentel  
Chiclayo, Perú

[www.uss.edu.pe](http://www.uss.edu.pe)

## J) ANEXO 10: Propuesta del software ERP.



La presente investigación tiene por objetivo mejorar el plan estratégico empresarial de la Municipalidad de Chongoyape, adicional al programa se propone que la Municipalidad opte por la compra del software PROEMSA, dedicado a la gestión de una correcta administración de las distintas áreas de la municipalidad, sin embargo, por temas de costo se propone que la compra del software tenga 6 módulos necesarios para la mejora de la gestión administrativa de la Municipalidad a fin de tener administrados satisfechos y contentos.

Se requiere la inversión de s/. 2000.00 para la compra del software y este programa tecnológico tendrá las siguientes características:

### **Módulos:**

#### • **Módulo 1: Trámite Documentario.**

- ✚ Controla prioridades, vencimientos, por Gerencia, Jefatura y Divisiones de acuerdo al TUPA.
- ✚ Configuración, Registro y Determinación Tributaria.
- ✚ Automatiza el control de contribuyentes, predios, emisión de documentos de cobranza y otros

#### ✓ **Módulo 2: Impuesto Predial.**

- ✚ Automatiza la emisión y control del impuesto predial de los inmuebles bajo jurisdicción de la municipalidad.
- ✚ Impuesto de Alcabala.
- ✚ Automatiza la emisión y control del impuesto de alcabala de los inmuebles bajo jurisdicción de la municipalidad.

✓ **Módulo 3: Arbitrios.**

 Automatiza la emisión y control de los arbitrios de los inmuebles bajo jurisdicción de la municipalidad.

✓ **Módulo 4: Caja.**

 Enlazada directamente con el generador de deudas para la recaudación y emisión de recibos.

✓ **Módulo 5: Recaudación y Control.**

 Emite información de los estados de cuenta de los contribuyentes de los tributos adeudados.

✓ **Módulo 6: Pagos Municipales a través de medios virtuales.**

 Permite el pago con tarjetas de crédito, cajeros corresponsales, empresas de recaudación y estamos trabajando para aceptar el pago con billeteras electrónicas.

