



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

**ESCUELA ACADÉMICA PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN PÚBLICA**

TESIS

**LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INFLUENCIA
EN LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LA
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE REQUE,
PROVINCIA CHICLAYO.**

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

Autor:

Bach. Yovera Reaño Miguel
<https://orcid.org/0000-0001-9013-8131>

Asesor:

Dr. Villanueva Calderón Juan Amílcar
<https://orcid.org/0000-0002-0815-6443>

**Línea de Investigación:
Gestión Empresarial y Emprendimiento**

**Pimentel – Perú
2021**

**LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN DEL
USUARIO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE REQUE, PROVINCIA CHICLAYO**

APROBACIÓN DE LA TESIS

Dr. Villanueva Calderón Juan Amílcar

Asesor Metodológico

Dr. García Yovera Abraham José

Presidente del Jurado de Tesis

Mg. Reyes Reyes Carla Angélica

Secretaria del Jurado de Tesis

Dr. Mego Nuñez Onésimo

Vocal del Jurado de Tesis

DEDICATORIA:

El presente trabajo investigativo está dedicado a Dios y San Martín de Porres. En el plano terrenal a mis abuelas y abuelos, a mi querida madre Rosalía Reaño Milián y mi estimado padre Miguel Enrique Yovera Cueva, a la par con 2 personas especiales, de los cuales siempre me han enseñado a esforzarme, de la mano con la responsabilidad y aliento, siendo los siguientes: Gerson Raymundo Scub Aquino Alvarado y Jordan Giovanni Vásquez Urbina.

AGRADECIMIENTO:

Agradezco a mi padre celestial, mi familia, mis amigos, a diversos colegas, así como a distintas personas que me sirvieron de modelo, todo ello me dio un apoyo incondicional a la vez que me enlazaron con la institución municipal de quien está realizado mi trabajo investigativo.

RESUMEN

En el actual trabajo investigativo está orientado hacia el desarrollo de una de las aristas que es la gestión administrativo/a, con la problemática que parte de sus servidores o/y de los funcionarios en la Municipalidad Distrital de Reque, dando como resultado que de toda la gestión administrativa realizada exista una Satisfacción del Usuario de dicho distrito, a la par de los ciudadanos que se involucren en una participación activa o una fiscalización exhaustiva referente a los servicios municipales, así como de bienes de la institución edil.

En la investigación, se precisa que el objetivo central es el lograr determinar una existencia articulada que es municipio y el usuario - poblador, donde sea directa y positiva por parte de la institución, es decir desde su gestión administrativo/a y donde exista plena satisfacción del mismo usuario de Reque; siendo que mediante el programa estadístico “SPSS V21”, se compruebe la verificación de la hipótesis general y de las hipótesis específicas, permitiendo así el dilucidar ciertos y diversos problemas que se observan y que se encuentran en la investigación realizada, lo cual deja una realidad palpable que tiene dicha entidad y que sirve para dar algunas pautas para que la población se involucre articuladamente con todos y puedan observar las diversas gestiones que realizan.

En dicho trabajo investigativo está inmerso los trabajadores y los usuarios del Distrito de Reque, lo cual hacen todos ellos la mitad del cien por ciento del universo total del muestreo general; también cuenta con un nivel correlacional con cohesión y unidad, donde se involucra los sistemas administrativos, a la par que hice uso de la técnica de la encuesta ya sea para los trabajadores, así como para los usuarios; permitiendo establecer que existe articulación, a la par que se ve influenciado/a la satisfacción del usuario de Reque, mediante una prueba gestión administrativo/a por parte de su institución municipal, la cual desarrollará un plan con todo lo que concierne con el crecimiento y con el desarrollo de su Distrito.

Palabras Clave: Gestión Administrativo/a, Calidad del Servicio, Satisfacción de sus Usuarios, Gestión Empresarial y Emprendimiento, Gestión Pública y Dirección.

ABSTRACT

In the current investigative work, it is oriented towards the development of one of the edges that is administrative management, with the problem that starts with its servers or / and officials in the District Municipality of Reque, resulting in that of all the administrative management carried out there is a User Satisfaction of said district, along with the citizens who are involved in an active participation or an exhaustive inspection regarding municipal services, as well as assets of the municipal institution.

In the research, it is specified that the central objective is to determine an articulated existence that is a municipality and user - resident, where it is direct and positive on the part of the institution, that is, from its administrative management and where there is full satisfaction of the user of the Reque; being that by means of the statistical program "SPSS V21", the verification of the general hypothesis and the specific hypotheses is verified, thus allowing the elucidation of certain and diverse problems that are observed and found in the research carried out, which leaves a reality palpable that this entity has and that serves to give some guidelines so that the population is jointly involved with everyone and can observe the various steps they carry out.

Workers and users of the Reque District are immersed in this investigative work, which all make up half of one hundred percent of the total universe of the general sampling; It also has a correlational level with cohesion and unity, where administrative systems are involved, while I made use of the survey technique for both workers and users; allowing to establish that there is articulation, at the same time that the satisfaction of the Reque user is influenced, through a probable administrative management on the part of its municipal institution, which will develop a plan with everything that concerns growth and with the development of your District.

Keywords: Administrative Management, Service Quality, User Satisfaction, Business Management and Entrepreneurship, Public Management and Direction.

INDICE

Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Resumen	v
Summary	vi
INTRODUCCIÓN	1
Planteamiento del problema	2
Antecedentes de estudio	15
Abordaje teórico	30
Formulación del Problema	54
Justificación e importancia del estudio	54
Hipotesis	56
Objetivos	56
Limitaciones	58
MATERIAL Y MÉTODO	59
Fundamento y diseño de investigación seleccionado	60
Tipo de muestra inicial seleccionada	62
Variables y Operacionalización	63
Técnicas e instrumentos de recolección de datos validez y confiabilidad	64
Técnicas de recopilación de datos	66
Instrumentos para la recolección de datos	66
Criterios éticos	69
Criterios de Rigor científico	70
REPORTE DE RESULTADOS	71
Análisis y discusión de los resultados	72
Consideraciones finales	129
REFERENCIAS	133
ANEXOS	137

I. INTRODUCCIÓN

1.1. Planteamiento del Problema.

Para dar inicio al planteamiento del problema, se ve que la eficiencia, así como la eficacia en las tomas de las decisiones municipales, tiene que ver con la gestión administrativa por parte de la institución municipal, convergiendo diversos sistemas administrativos con las normas legales nacionales, todo ello es lo que permite una metamorfosis estructural de acorde a la realidad local, pudiendo afirmarse que dichos cambios se encuentran integrados por los planes de gestión con los usuarios de los diversos periodos de los gobiernos dentro del distrito de Reque, siendo dichos usuarios los capaces de exigir, medir y denunciar arbitrariedad o no cumplimiento cabal de los servicios brindados por la entidad municipal.

Al enfocarse directamente al ámbito municipal local, se percibe ciertas falencias dentro de la institución municipal del Distrito de Reque, tales como: baja colaboración y participación en equipo de los funcionarios y/o de los servidores de ciertas áreas, a la vez poca llegada a los usuarios, así como el desinterés en materias de servicios, que se ve reflejada en la calidad percibida por jóvenes o por personas adultas del Distrito de Reque.

La gestión administrativo/a, se precisa concretamente en la LOM – Ley N° 27972, donde prescribe que cada municipalidad se rige para regularse en los servicios y funciones dentro su territorio local, también se puede apreciar que en el título VIII, menciona que son los derechos de participación y del control vecinal.

Siguiendo con la normativa mencionada anteriormente, en el capítulo I, en su articulado 111, se acota acerca de la participación y control vecinal, donde se prescribe acerca de usuarios o vecinos dentro de una jurisdicción territorial, son los que inspeccionan, ya sea de manera individual o de manera colectiva en las diversas gestiones administrativas, es por ello que el gobierno municipal mediante ciertos instrumentos de intervención ciudadana, a la vez de la función concreta de los derechos

políticos, siendo que se encuentran enmarcados y direccionados de conformidad con la Carta Magna Nacional y diversas normas peruanas, permiten y desarrollan actividades de participación y control con sus usuarios del Distrito de Reque.

Continuando con el planteamiento, se precisa que la gestión administrativa recae en la gerencia municipal, ya que dentro sus funciones está el de poder conducir dicha gestión, de igual manera conduce la gestión económica, así como con el gerenciamiento de los recursos logísticos y del personal en la institución municipal, permitiendo una dirección con miras a la eficiencia y eficacia funcional municipal, lo cual se obtendría una óptima contraprestación de diversos servicios Municipales, que ofrece la Municipalidad de Reque, también recae dicha gestión, en la supervisión, en el control a la par con el informar respectivamente a la Alcaldía en las diversas materias que atañe al crecimiento municipal local, permitiendo el desarrollo institucional democrático eficiente y eficaz, cuyo fin se tendría la gestión por resultados.

Adentrándome en la situación de la Municipalidad de Reque, se precisa que se encuentra localizado en la provincia de Chiclayo, dentro de la Región Lambayeque, siendo que en dicho distrito se analizará e indagará como lo percibe sus trabajadores, así como los funcionarios municipales; donde la percepción de los más importantes, que es la población adulta de Reque, la cual logra diferenciar y recepcionar la calidad prestacional ofrecida por la municipalidad, de igual manera cierta recepción por parte de población juvenil, quienes se muestran indiferentes a las decisiones de la gestión administrativa municipal; conllevando a un sin sabor de poca gestión en ciertos sectores y en otros sectores que les falta complemento de acciones eficientes ya realizadas.

En la presente investigación se permite identificar y concretizar que los sistemas administrativos, vienen hacer el conjunto de elementos que se interrelacionan con una cohesión, a la par con una unidad global de todas las áreas municipales que se articulan y deben tener celeridad en su gestión administrativa, direccionadas en la satisfacción de sus pobladores dentro de su territorio.

Si se define que para una buena gestión administrativa, los sistemas administrativos son los que permiten que haya una buena institucionalización en la entidad municipal de Reque, lo cual permite el conllevar la realización y direccionamiento de una evaluación en el marco a la gestión por resultados, convergiendo tanto los recursos humanos, así como de los recursos tecnológicos que la entidad municipal tenga para dicho fin, de tal manera que se permita una planificación estratégica y esquematizada que este orientada a la mejor operatividad para la rendición periódica y pública de las acciones y labores que se gestionan, todo ello que se articule con el único fin de tener las cuentas transparentes y un mejor control participativo por parte de sus usuarios.

A todo lo acotado en los párrafos anteriores, se logra comprender que la gestión administrativa/o, se articula directamente con el planeamiento estratégico, es decir que tiene enlace con la formulación de los objetivos, directrices y de los propósitos municipales locales del Distrito de Reque, lo cual permite el alcanzar una mejor situación, a la vez que se expresa en acciones concretas dentro de su jurisdicción, siendo algunas acciones las que tienen que ser implementadas para casos específicos, de igual manera, se tiene que tener en relevancia las diversas priorizaciones de los proyectos y de los programas estratégicos que cuenta la Municipalidad de Reque.

Como resultado el planteamiento estratégico en la gestión administrativa, del sector municipal, tiene que ser productiva, es decir que se logren la promoción, a su vez el desarrollo local, de igual manera que se impulsa a una óptima vida de calidad, de todos sus usuarios y para terminar que se logren garantizar un compromiso que parta del municipio de Reque con sus usuarios, mediante el programa del presupuesto participativo, teniendo en cuenta que la planificación estratégica logra aportar y avizorar a los gobiernos locales un medio de concertación intra e interinstitucional.

Al enfocarse y el centrarse en la gestión administrativa, se logra avizorar que el papel diverso del gobierno local, se encuentran plasmados y enmarcados en decretos legislativos, ordenanzas municipales, constitución política del Perú, entre otras, por ello se precisa que la gestión administrativa, se haya articulada con la gestión del

desarrollo local y la gestión por resultados, siendo que ello conlleva a un desafío que radica en una real autonomía política, a la vez de una autonomía económica y de la autonomía administrativa, permitiendo así que se asuma el liderazgo dinámico.

La institución municipal del Distrito de Reque, palpa una realidad latente donde mediante la gestión administrativa local, se tiene que lograr el concretar e identificar las diversas necesidades que tienen sus usuarios y de los que tendrá de satisfacerlas con las prestaciones de los servicios brindados por parte de dicha institución municipal, por ende debe existir un desarrollo consensuado con la población y sus autoridades municipales del distrito de Reque, donde se ve ciertas falencias tales como: mejorar en la atención de los reclamos, rapidez en dar soluciones, mejorar vías de conexión terrestre, entre otras.

Consecuentemente se toma como referencia a LOPE – Ley N° 29158, donde prescribe en su artículo 46, acerca de las estructuras administrativas, siendo las cuales contienen una meta de regulación en la aplicación de diversos medios de instituciones que llevan la carga administrativa pública nacional, de igual manera se promueve la eficiencia y la eficacia en los siguientes ítems, que son: abastecimiento, tesorería, contabilidad, gerenciamiento de talento humano, planeamiento estratégico, control, la globalización del gerenciamiento público, entre otros.

Para dar mayor sustento, con una correlación de existencia de una medición en las gestiones administrativas municipales, se referencia a lo expresado por el investigador Arriaga, (2012), quien acota e indica que a nivel mundial se realizó un estudio por parte del Instituto Latinoamericano del Caribe de Planificación Económica y Social (ILPES), siendo dicho instituto que pertenece a las Naciones Unidas.

Continuando con el párrafo anterior, se desprende que dicho investigador, logró realizar un análisis el cual se encuentra centrado por encima de un óptimo diseño del sistema de medición del desempeño, siendo dicho sistema el cual permita una evaluación a la gestión municipal, donde se permite y se logra dar como resultado las

diversas gestiones administrativas realizadas con sus recursos, permitiendo así mejorar los servicios prestados para sus usuarios, también se desprende de dicho análisis que se puede obtener una buena repercusión favorable en lo que es un atributo de las diversas prestaciones dadas por la municipalidad hacia sus usuarios.

Se parte un análisis desde otra perspectiva, es decir desde la óptica del I.L.P.E.S. – Instituto Latinoamericano del Caribe de Planificación Económica y Social; donde dicho instituto logra aseverar que dentro del entorno de Latinoamérica, se encuentra la percepción graduada, con una propensión para alcanzar un mayor discernimiento, donde se puede plasmar con un direccionamiento hacia una eficiente y eficaz gestión administrativa, que sea basada en sus realidades socios territoriales, conllevando así que se pueda permitir mejorar varios y diversos de los procesos internos, de igual manera realizar una mayor generación de soluciones, en lo referente a calidad en los servicios prestados al usuario.

En nuestro territorio nacional peruano, se aprecia que existe una pluralidad de instituciones locales municipales, quienes son administradoras de diversas gestiones de manera empírica, es decir que no se cuenta con lineamientos que se direccionen u orienten a las acciones de un eficaz y eficiente desarrollo del gobierno local; siendo las muestras algunas instituciones municipales que por falta de experiencia, falta de presupuesto, falta de conocimiento técnico o la falta de direccionamiento profesional por parte de algunas de las autoridades ediles, no logran satisfacer las necesidades de sus usuarios; pero en algunos casos las autoridades ediles si conocen y a la vez viven la realidad de la problemática local, pudiendo así dar un mejor servicio a sus usuarios.

A lo expresado anteriormente se tiene que complementar y saber seleccionar un equipo de trabajo que tengan los conocimientos técnicos y normativos acerca de la gestión administrativa municipal, pero sin embargo se selecciona perfiles de profesionales que no conocen, ni han desarrollado en la práctica una planificación, organización, dirección u control de una gestión administrativa municipal; por ello es que la Gestión administrativa municipal, no se llega a desarrollar cabalmente ya que sus trabajadores

carecen de orientación en el sector público municipal, dando así una baja calidad de recursos humanos en la contraprestación de servicios municipales.

Para complementar y entender acerca de una articulación municipio e institución educativa en las gestiones administrativas, doy como ejemplo desde el sector educación; siendo el punto de partida la administración de la educación y que con el municipio tienen ciertos parecidos y relevancias en sus objetivos: es decir que la administración educativa, se tiene que constituir como un conjunto de saberes, un conjunto de conocimientos y a la vez un conjunto de prácticas aplicables a la administración de la educación, conllevando así que se permita el cumplir con una acertada planificación, una cabal organización y de igual manera se tenga el seguimiento de los procesos educativos de una institución educativa (Palladino 1998). Por ende, en el Municipio tiene que tener un conjunto de conocimientos públicos.

Si se ve más allá de lo que es una eficiente gestión administrativa en el sector municipal y de una eficaz gestión de la calidad, se aprecia que la gestión administrativa es la que influencia en el ítem de la satisfacción para con sus propios pobladores o usuarios de la municipalidad, se puede apreciar y dirimir acerca de una prisma que está dirigido hacia el progreso local económico, donde se logró estimular una calidad y eficiencia para la gestión administrativa dentro de la institución municipal.

A la par que la institución municipal de Reque, desarrolle capacidades económicas eficientes, es decir donde se les permita no solo enmarcarse en las ya conservadoras capacidades administrativas de la institución y que vaya más de ser instituciones prestadoras de bienes o diversos servicios ya sean públicos o asistenciales, y donde sus recursos más lo necesiten como es el caso de: limpieza pública, camales, el gerenciamiento administrativo de los mercados de abastos, la gestión de promoción para las diversas obras viarias, entre otros.

De lo expresado líneas arriba, se desglosa que la institución de reque se convierte en el eje central de gestiones y gerenciamientos en referencia a la promoción y satisfacción

de diversas necesidades locales, siendo necesario una dinámica municipal – usuario, propiciando y proponiendo soluciones en pro del desarrollo.

A la vez siguiendo una coherencia entorno a la gestión administrativa, ahora preciso desde el ámbito del territorio, una municipalidad tiene que estar enmarcada y condicionada a un crecimiento territorial conjunto y globalizado, es por ello que es primordial el tener conocimiento acerca de una gestión administrativa territorializada, ya que permite conocer la realidad de su territorio, a la vez se llega a articular e incorporar diversas acciones y lineamientos en los diferentes ejes o dimensiones que se haga necesario, tal es el caso en lo social; donde el municipio debe desarrollar competitivamente gestión de su circunspección. Todo ello permitirá a la institución de reque el reforzar de forma integrante un buen direccionamiento en calidad local de vida, asumiendo un papel preponderante en el fomento del crecimiento territorial.

Teniendo que la gestión administrativa se ven diversos problemas, pero se debe dar solución a dichos problemas, es por ello que una concordancia con Bernal, C., (2010), donde expresa que la incertidumbre o conflicto es el que logra la transformación de la misma materia de consideración, siendo a la par, lo que se llega a percibir una mejora en el menester de un conocimiento y de estudio, conllevando así para que sea expedito con consecuencia a que tenga utilidad y eficiencia en lo que es gerenciamiento y promoción del desarrollo administrativo municipal para la satisfacción del poblador o usuario de una determinada jurisdicción.

A lo expresado en el párrafo anterior se comprende que con una evaluación referido al gerenciamiento administrativo realizado por la institución municipal de Reque, siendo que tiene como fin la satisfacción de los usuarios que están dentro de su Distrito, los cuales generan diversas aristas de realidades problemáticas palpables, es por ello que dicho trabajo busca contribuir al desarrollo direccionado al sistema de gestión administrativa, pero que se enmarca en mejora de los diversos servicios que se brindan por el municipio de reque, donde se palpa que el mismo usuario pueda comparar, fiscalizar y exigir que lo brindado por la Municipalidad, es lo que el usuario anhela

conseguir, es decir que el servicio que reciba sea eficaz y eficiente, por lo aportado por sus pagos de tributos y arbitrios.

La otra característica en lo referente es al gerenciamiento administrativo de la institución municipal del distrito Reque, es el tener una planificación y que dicha planeación haya evolucionado, y que la institución municipal aprenda de cada gestión, siendo que ya no se esté orientada solo a encuadrarse con la formalidad, sino más bien a tomar diversas decisiones anticipándose a los hechos a ocurrir, así como en la estructura y que se logró una sistematización de todos los procesos que tengan.

Para lo expresado en el párrafo anterior, tomo como referencia al investigador Arriagada R., (2011), el cual acoto lo siguiente: El conocimiento para aprender sobre o acerca de una determinada organización o estructura, la cual se basa en la suficiencia que se tiene en organizar y en el de sistematizar sus experiencias para que puedan acceder a ellas, las veces que sean necesarias, a la vez para apoyar las diversas decisiones. (p. 15).

Continuando con otra característica, en la gestión administrativa es la que va de la mano con la capacitación de los recursos humanos, todo ello se parte del momento histórico que es del año 1979, donde se resalta la participación de Raymond Barre el primer ministro de Francia, quien dio ordeno al expresar que el individuo tiene la capacidad de crear un empleo o varios, por ello, a partir de lo expresado, las variadas conjeturas del desarrollo político local, tuvieron que orientarse enérgicamente al logro de la movilización de toda la capacidad potenciadora del capital humano siendo que lo relegaban dicha capacidad y no se reconocía dicho mérito.

Pero a todo ello, el mismo poblador – usuario que el receptor de la institución municipal de Reque, es el que se debe encontrar inmerso no solo para las decisiones y proyectos que desarrolle dicha institución municipal, siendo que referencio al investigador Montecinos E., (2005), el cual sostuvo lo siguiente: Existe una anuencia en relación al desarrollo de un procedimiento político que se viene gestando y que invoca la

innovadora manera gerencial gubernamental e inclusiva del ciudadano, es decir que en las resoluciones de carácter público, debe de proponer el reforzar con afianzamiento eficaz las políticas para su jurisdicción. (pág. 74 – 75)

Otra perspectiva a analizar de la Institución Municipal, es cuando llega a aplicar ciertos factores que conlleven a una eficiente y eficaz gestión administrativa, es decir dar respuestas menos burocráticas, permitiendo acortar el tiempo y los recursos para ambas partes, conllevando con responsabilidad y a la vez que se logre apreciar un bajo manejo burocrático y de gestión de los recursos, lo que hace que el usuario sienta que no son atendidos sus reclamos o necesidades por la traba de la burocracia.

Continuando con lo expresado en el párrafo anterior, se precisa que la burocracia municipal en el Perú, ha sido más parte del problema que de la solución, a diferencia de la municipalidad de Reque, que ha ido cambiando pero que aún en su totalidad en temas burocráticos les falta.

Otra característica en la gestión administrativa municipal, es la capacidad del gasto y la inversión en las necesidades de sus usuarios. Es por ello que, desde los lineamientos establecidos en el territorio del Perú, más preciso parte dichos lineamientos desde el Ministerio de Economía y Finanzas, siendo quien pondera como ítem a calificar la capacidad de ejecución presupuestal, pero con discrecionalidad para el gasto público.

Para el sustento de lo expresado líneas arriba, se toma como referencia al investigador Arriagada R., (2002), siendo quien argumentó, lo siguiente: ...Las recientes situaciones exigen que diversas instituciones de gobernanza municipal tengan la creciente suficiencia en el pronosticar las consecuencias, a la vez de un gerenciamiento enérgico con investigación en diversos procedimientos, de tal manera que se debe tener una formación cualificada de todos los funcionarios y servidores, logrando así un progreso sustancial en la gestión administrativa y gerenciamiento de información dentro y fuera de la institución, conllevando así a adoptar un gerenciamiento administrativo responsable, así como eficiente municipal. (pág. 16)

A todo ello el éxito eficaz de esta institución municipal, está en caminata a una buena dirección en lo que es servir con calidad en casi todos los servicios que brinda a todos los ciudadanos, mediante la realización de las obras que trasciendan, conecten y contribuyan al desarrollo de la población de Reque, a la vez que tengan sustento en los valores y en la capacidad de gestión de cada área, conllevando así una lealtad de la mayoría de los usuarios, permitiendo así superar las expectativas de los mismos usuarios, donde la institución municipal y el usuario tengan propuestas innovadoras y que estén direccionadas a los resultados positivos para con todas sus áreas de la institución municipal.

Los problemas que aquejan en lo largo del periodo municipal del Distrito de Reque, hasta el año 2021, es que no se llegan a observar la utilización de bienes estatales asignados por el gobierno central, más sin embargo los usuarios es decir sus ciudadanos no se incorporan en las etapas del presupuesto público, conllevando a que exista un bajo índice de gestión presupuestaria; por el contrario a partir del año 2018 en adelante se muestra un crecimiento en lo referente a gestión presupuestaria y mejora en sus servicios municipales brindados, mejorando incluso el cuidado de sus recursos humanos en el año 2020, ya que se encuentra atravesando la crisis de la pandemia del Covid 19, siendo desde marzo un problema latente para la institución municipal el cuidado de su personal y el de ofrecer un mejor servicio a sus pobladores – usuarios.

A todo ello, la municipalidad Distrital de Reque en la actualidad se afrontó al problema de la Pandemia, pero se debe de precisar que en referente a lo que es gestión presupuestaria, sus recursos humanos responsables tienen limitaciones en el conocimiento de la normatividad vigente, a la vez que les falta planificación para afrontar la crisis en su territorio.

Por otro lado, se resalta que en la gestión administrativa municipal de Reque en el año 2018 para el 2019, se percibió una administración con planificación estratégica, pero con ciertas falencias en lo participativo, donde pocas veces se ven sus fortalezas, oportunidades, o ya en otras medidas, como son las debilidades y las amenazas, siendo

no solo para corto tiempo, siempre y cuando la otra gestión municipal lo de continuidad a lo ya dejado anteriormente, debiendo tener un análisis a largo plazo que tengan trascendencia para sus usuarios.

El reto más grande para el año 2021 por parte de la municipalidad Distrital de Reque, en conjunto con sus usuarios es dirigirse a un procedimiento completo y participativo que se logró articular con diversas fórmulas de la mano con el implementar las diversas funciones que tenga la intención de crecer competitivamente con las capacidades que sean aceptadas y percibidas por sus usuarios. Todo el desarrollo en gestión administrativa municipal se enmarca en LOM – Ley Orgánica de Municipalidades y otros parámetros normativos peruanos.

Para sustentar lo mencionado líneas arriba, acoto lo expresado por la CAF (2002), donde se logró establecer que debe existir una cultura de planificación participativa siendo la que define el contenido y la forma de la gestión municipal, la cual permite contribuir a consolidarse a las organizaciones, lo cual resulta un acercamiento del estado con sus organizaciones civiles, dando así legitimidad a las acciones a realizar y promociona nuevos líderes en su territorio.

Continuando con el análisis de la Municipalidad Distrital de Reque, se debe resaltar que va logrando que su institución trascienda la frontera nacional, así como la internacional, todo ello que se enmarca en la globalización tecnológica, es por ello que se hace uso de la tecnología la cual va generando diversas y mejores condiciones que son necesarias para que exista una gestión administrativa eficiente en la municipalidad, la cual debe estar enfocada a los resultados, de igual manera debe tener en cuenta que al brindar servicios, estos deben hacerse con eficiencia y con calidad para el usuario; donde se llegué a involucrar todas sus gestiones que sean realizadas y que deben ser informadas a su población, todo ello es lo que permite dar un nuevo concepto de utilidad a la tecnología en las gestiones administrativas municipales.

Ahora se ve más a fondo sobre la gestión administrativa municipal en época del Covid 19, como bien se sabe que se inició el día lunes dieciséis de marzo del 2020 en territorio peruano, por lo cual se condujo la emergencia en el Perú, siendo dicha medida, la mejor opción nacional en frenar la infestación de pacientes afectados por la pandemia COVID – 19, en territorio nacional, por ello que todas las municipalidades del Perú tomaron medidas necesarias.

Se desglosa que de dicha medida de emergencia se quedó prorrogado diversos procedimientos gerenciales administrativos como de servicios, pero solo hasta diciembre del 2020, pero en enero del 2021 la misma municipalidad de Reque implemento nuevos mecanismos y formas para llevar un eficiente manejo de los recursos y dando solución a los problemas acarreados con anterioridad.

Sin embargo y conforme con el segundo inciso, de la segunda disposición complementaria del Decreto de Urgencia N° 026 – 2020, se prescribe que una suspensión que inicia el día dieciséis de marzo del año 2020, con fecha de término del día veintiocho de abril del año 2020, teniendo establecido los periodos de diligencias de diversos procesos administrativos que se encuentren delimitados por el silencio positivo o/y al silencio negativo, siempre y cuando estén establecidos ya en trámite a fecha, tal es el caso de las entidades del Poder Ejecutivo, así como del Indecopi, más sin embargo existe una excepción para lo que, cuentan ya con el pronunciamiento de la respectiva autoridad competente y pendiente a que sean notificados los diversos administrados.

A lo expresado líneas arriba se desprende que las diversas municipalidades no están, ni estarán en capacidad de atención a sus usuarios, todo ello mientras este el estado nacional de emergencia. Entendiéndose que diversos procesos que fueron comenzados antes de la pandemia, así como de algunos de los diversos plazos antes de dicha emergencia, se quedaron en suspensión de manera automático, con la aclaración de reinicio de las mismas actividades después del levantamiento de la emergencia sanitaria, siendo como primera medida que dio el gobierno peruano, después ya se

logró mejorar la situación nacional y se empezaron a atender por parte de los municipios con las respectivas medidas de bioseguridad que estableció por el Ejecutivo.

Continuando con el párrafo anterior, se ve que los servicios por parte de la municipalidad de Reque si estuvo permitido a nivel nacional, los trabajadores del serenazgo, quienes durante el plazo que dure el estado sanitario de emergencia, en conjunto con la misma Policía Nacional del Perú, así como de las Fuerzas Armadas, siendo dichas instituciones las encargadas de verificación del fiel acatamiento de las medidas establecidas por el Ejecutivo.

Continuando con el tema de gestión administrativa en época de pandemia, va más allá de solo conocer y aprehender sobre las medidas de bioseguridad por parte de la institución municipal, sino que involucra el tema de salubridad y de la salud de sus usuarios, a la vez de un adecuado aprovisionamiento, así como fiscalización y el control mercantil y comercial de alimentos de primera necesidad que expenden en los mercados o centros de abastos, recayendo en la Municipalidad Distrital de Reque el reglamentar mediante sus ordenanzas teniendo en cuenta el desarrollo local.

En el tema de las ordenanzas, estas deben tener como principal finalidad la de proteger y la de asegurar diversos atributos así como derechos de los mismos pobladores que se encuentran denotados mediante el estado sanitario que se atraviesa en el territorio nacional y el cual se viene viviendo, pero no solo basta que sean aprobadas y puestas en vigencia, si no también deberá corresponder que los funcionarios y los servidores de las distintas oficinas municipales, se encarguen de verificar su cumplimiento, a la vez de no realizar el cumplimiento estos deberán aplicar las sanciones administrativas correspondientes

Además de lo expresado líneas arriba dichas normas, deberán disponer de una serie de medidas protocolares de protección y los elementos de bioseguridad que deben ser de estricto cumplimiento por parte de los diversos establecimientos comerciales y de los

mercados en general, así como de los restaurantes y de los consumidores en general, todo ello se evita más infectados.

1.2. Antecedentes de estudio.

En este acápite, se sustentará la investigación con trabajos investigativos a nivel Internacional, así como trabajos a nivel Nacional.

En el marco de sustentación con investigadores internacionales, inicio con el tema de la gestión administrativa, pero enfocado a los gobiernos digitales, para ello tomo como referencia a la ingeniera Lara (2014), cuyo título de trabajo de grado es: El Gobierno Digital, Colombia vs Perú. Una Mirada desde ciudades Inteligentes. Siendo dicho trabajo realizado para la Universidad Piloto de Colombia.

El trabajo mencionado líneas arriba, se aprecia que mediante un análisis cualitativo de información, se logró establecer que el objetivo más relevante en el Perú, fue el acercamiento de la administración del Estado Peruano a sus ciudadanos y a diversas empresas; sin embargo la percepción de sus ciudadanos es de un gobierno electrónico deficiente y no satisface sus necesidades lo cual le sirve como modelo para el trabajo que viene realizando, contrastando con la realidad de Bogotá, la cual mediante decreto N° 2693, del año 2012, se derivan las fases del gobierno en línea, las cuales tienen información, transacción e interacción en línea, lo cual Bogotá ha mejorado dicho sistema.

En el siguiente acápite se desarrollará más conciso el tema del gerenciamiento administrativo, gerenciamiento empresarial, así como el de la calidad recibida por los clientes – usuarios, siendo una relación directa con el trabajo a desarrollar, para ello tomo como referencia a la ingeniera Basantes S., (2014), cuyo título de trabajo es: “Modelo de Gestión Administrativo y la Calidad en el Servicio al Cliente en el

Gobierno Autónomo Descentralizado de la Municipalidad de Ambato”, realizado para la Universidad Técnica de Ambato.

Siguiendo lo de líneas arriba, se aprecia que el trabajo investigativo tiene un enfoque cualitativo; a la vez se llega a la conclusión siguiente: se visualiza que en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Ambato sus usuarios consideraron la recepción de los diversos servicios son de manera regular, conllevando para con ellos una percepción de insatisfacción, de lo expresado se desprende que falta un mayor avance en lo que se precisa eficiencia y eficacia de los servicios ofrecidos y de los cuales sus usuarios denotan incomodidad cuando lo reciben, de igual manera se precisa que en dicho municipio, sus recursos humanos no tienen la capacidad ni aptitud en la atención al cliente.

Siguiendo con las sustentaciones de trabajos investigativos, para el siguiente desarrollo de este acápite será en referencia a la gestión administrativa de municipios, pero centrado acerca de lograr satisfacer al poblador – usuario, desde la perspectiva del deporte, ofrecido por la institución municipal; es por ello que referencio al doctor Armada E., (2015), cuyo título de tesis es: La Satisfacción del usuario como indicador de Calidad en el servicio Municipal de Deportes. Percepción, análisis y evolución. Siendo dicho trabajo realizado para la Universidad de Murcia.

Continuando con el contenido de líneas arriba, dicho trabajo está basado en un estudio de la metodología selectiva, la cual se centró en los diversos usuarios de los centros deportivos que son administrados por el Ayuntamiento de Cartagena. A todo ello en dicho trabajo se puede llegar a la conclusión siguiente: los usuarios están más satisfechos por la prestación de las instalaciones ofrecidas por el ayuntamiento, como son la higiene de los vestuarios a la vez de las salas de los centros deportivos administrados por el ayuntamiento, a la vez que existe capacitación al personal que labora en dichos centros y la cualificación de los recursos humanos a la enseñanza.

En este acápite se abordará desde la perspectiva de la gestión administrativa y financiera municipal, es por ello que referencio a las economistas Sarzosa L., y Fuenmayor M., (2016), cuyo título de trabajo investigativo es: “Análisis de la gestión administrativo y financiero del gobierno autónomo descentralizado municipal del Cantón Pujilí. Periodo 2012 – 2015. Siendo dicho trabajo realizado para la Universidad Central del Ecuador.

Del trabajo investigativo mencionado líneas arriba, se aprecia que se hace uso del método inductivo, método sintético y el método descriptivo; de dicho trabajo se desprende la siguiente conclusión: al termino de dicho trabajo investigativo se confirmó que no cuenta con un detallado análisis en materia o referencia al gerenciamiento administrativo, gerenciamiento empresarial, o direccionamiento financiero, en el municipio antes acotado.

A la vez se aprecia que la gestión administrativa en la fecha que se realizó no se llega a cumplir con ciertos principios básicos como son organización, la planificación, el control y la dirección, todo ello dando espacio de interpretación de una escasa gestión administrativa y por ende no llegan a cumplir sus metas que se han propuesto como municipio. También se aprecia que no se cuenta con los diversos procesos sistematizados que sirven para una mejor atención a sus usuarios.

Para este acápite, tiene referencia a la gestión administrativa, pero desde el ámbito de la auditoría de gestión, desde la unidad de catastro, es por ello que tomo como sustento del trabajo investigativo de la contadora Salinas B., (2017), cuyo título de su trabajo investigativo es: “Auditoria de gestión a la Unidad de Catastros del Gobierno municipal del Cantón Morona”, siendo dicho trabajo investigativo elaborado para la Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.

De lo expresado líneas arriba, se aprecia que dicho trabajo investigativo usa la metodología mixta, la cual es una combinación tanto cualitativo, como cuantitativa, pero con intervención de las metodologías acerca de participaciones participativas;

del trabajo en mención se logra concluir lo siguiente: en el interior del sector público, tiene una vital importancia la realización de los exámenes y de un análisis constante, permitiendo así una visión global y real de las diversas instituciones.

A la vez se rescata de dicho trabajo que es de vital importancia el tener un control continuo, que vaya de la mano con el auditar a las diversas gestiones administrativas y su desempeño dentro de su institución municipal, pero el trabajo recae en la contraloría general del estado, todo ello converge para que la institución tenga una transparencia de sus proyectos y gestiones que realizan en pro y para con sus usuarios de su jurisdicción.

Continuando con las sustentaciones de trabajos investigativos, para este acápite me referiré a lo que es ordenamiento territorial desde la perspectiva colombiana, siendo esto esencial una buena administración en el área administrativa de una entidad municipal del territorio peruano, por ello referencio a la arquitecta González (2018), cuyo título de tesis es: “Ordenamiento Territorial: Herramientas para el seguimiento de la gestión” – Estudio de caso del Municipio de Barranca, Upía – Meta, siendo dicho trabajo realizado para la Universidad Piloto de Colombia.

Del trabajo expresado líneas arriba, se resalta que dicha investigación se encuentra basada en un método inductivo, la cual le sirvió para obtener conclusiones de manera general mediante premisas particulares, siendo dichas premisas sustentadas por documentos referentes al estudio, evaluación, planes y seguimiento del ordenamiento territorial, del caso del municipio de Barranca de Upía – Meta; teniendo como resultado mediante, una propuesta de tener un Manual para el seguimiento a la gestión de dicho municipio.

Continuando con el trabajo investigativo, se desprende que tiene un enfoque de tipo cualitativo, siendo la razón el análisis e indagación referente a los instrumentos de planificación. Todo sirve para concluir que: al existir planes de ordenamiento territorial, estos constituyen los procesos indispensables que se apoyan para la

planificación territorial, donde también se articula las políticas de desarrollo, las ambientales y las sociales que sirven para el manejo adecuado de todo su territorio.

Siguiendo con la sustentación, donde se encuentra inmerso la gestión administrativa municipal, pero ahora desde la óptica de la administración o del gerenciamiento en referencia a residuos sólidos, pero una mirada centrada hacia perspectivas territoriales, siendo por ello que sustento este acápite con los investigadores Macías L., Torres G., y Páez M., (2018), cuyo título del trabajo investigativo es: La gestión integral de Residuos Sólidos Urbanos, desde una perspectiva territorial en el Estado de Hidalgo y sus municipios, siendo realizado esta investigación y sustentado en el Centro Investigación Ciencias de Información Geoespacial.

Para un mayor entendimiento del trabajo investigativo mencionado líneas arriba, se puede concluir que el trabajo se realizó para el Estado de Hidalgo – México, es por ello que se aprecia que el acelerado proceso de urbanización en dicho estado ha ocasionado diversos retos para la administración del municipio, siendo necesario un estudio del funcionamiento de sedimentos sólidos del casco urbano, siendo de análisis para los diversos determinantes inmersos en dicha problemática nacional.

Prosiguiendo con las conclusiones del trabajo investigativo, se puede resaltar que los investigadores acotaron los criterios que tienen una mirada de mejoramiento en referencia a las cimentaciones solidas del casco urbano dentro del Estado de Hidalgo y para sus municipios inmersos, los cuales dichos criterios son: a) La Gestión de la información, b) La Regulación y la planificación y c) La Coordinación intersectorial y de multinivel; al lograr articular dichos criterios se podrá tener una amplia visión territorial con responsabilidad en sus estado y municipios. Es por ello que, al otorgar permisos de urbanización en el estado de hidalgo y sus municipios, sin un estudio de residuos sólidos urbanísticos, los cuales deben servir para la determinación de futuros daños a la gestión administrativa.

Continuando con las sustentaciones de los trabajos investigativos, se trae a mención la investigación desde la perspectiva de la gestión administrativa de municipalidades en materia de transparencia, es por ello que referencio a la abogada Valle (2019), cuyo título es: La implantación de la transparencia en los municipios españoles, siendo dicho trabajo investigativo realizado para sustentar en la Universidad Complutense de Madrid – España.

Siguiendo con la sustentación de líneas arriba, se determina que: la transparencia, dentro de una institución municipal o de otras instituciones, sería algo complicado o difícil de plantear al corto tiempo, más se podría desarrollar a largo plazo, siempre y cuando estén todos involucrados en dicho cambio dentro de las instituciones, ayuntamientos o municipios españoles, siendo su administración municipal las responsables localmente. Todo ello es necesario que los recursos humanos deben conocer de la normativa nacional y local, siendo el requisito indispensable para el éxito. Pero no obstante se debe contar con los recursos tecnológicos, lo cual servirá para el manejo de los portales municipales que sirven de transparencia de sus gestiones.

En el presente acápite, se verá que la administración o el gerenciamiento administrativo/a, se encuentra articulado ya sea mediante la administración o gestión empresarial y la dirección, ya que mediante diversos mecanismos las instituciones municipales pueden promover la gesta de pequeñas, micros o medianas empresas.

A todo ello la institución municipal puede promover emprendimiento o gestión empresarial, es por ello que referenció a los ingenieros comerciales Flores L. y Roncano P., (2019), cuyo artículo académico se titula: “El emprendimiento social artesanal tejemujeres, utilizando el marco de análisis de desarrollo institucional – ADI”

Del artículo mencionado se aprecia que el emprendimiento y la gestión se articulan, ya que la gestión empresarial engloba una distribución de diversas maneras de

articulación con las necesidades y con los diversos problemas en específico. Es por ello que el gerenciamiento o administración empresarial, tiene la finalidad del mejoramiento de la producción, así como ser competitivos para el crecimiento de la pequeña o mediana empresa.

Ya finalizando con el artículo mencionado se resalta que al utilizar un ámbito analítico que se basa en el crecimiento institucional, se puede denotar lo siguiente: se cuenta con una organización social y organizada, enmarcados en las diversas situaciones que involucran acción, lo cual se articulan mediante normas establecidas y que se cuenta con los medios dentro de la institución misma de tejemuejeres de igual manera se da a entender el camino o meta a conducir por parte de la administración o el gerenciamiento de la misma institución.

Todo ello permite un examen donde se involucran patrones interrelacionados que van acompañados con gobernanza, lo cual se involucran los resultados principales, sin dejar de lado la comprensión de la sustentabilidad, ya sea de los recursos o de las teorías o doctrinas relacionados a la eficiencia del gobierno, de igual manera a dar soluciones a conflictos de índole externo, como de índole interno, permitiendo analizar meticulosamente planes exitosos, los cuales se vean reflejados en la misma comunidad y que exista rentabilidad de dichos planes de negocio.

Es por ello que tomo como referencia al trabajo investigativo de la ingeniera comercial Codejon M. (2021), cuyo trabajo investigativo es: “Propuesta de un modelo de negocio, para la creación de una empresa de alquiler de ropa por suscripción, Armario Infinito, una alternativa ecológica y moderno, en Ciudad de Cuenca”.

De líneas arriba se desprende que el objetivo central del trabajo es: Ofertar un servicio de calidad, el cual le permita al usuario tener un ahorro de tiempo y de dinero en vestimenta, a la par apoyar con la reducción del consumismo de la industria, acompañado del fortalecimiento de una economía estable y sostenible. Todo ello permitiría a un grupo de personas agruparse para la formación y creación de negocios

modernos y ecológicos, dotando así a un municipio de gestión empresarial en su jurisdicción.

Del trabajo mencionado se puede concluir que: mediante el comercio electrónico en auge la industria textil se vuelve la protagonista y con representación, más sin embargo el alquiler de la ropa casual es un mercado no explotado, siendo en la ciudad de Cuenca, la representación de oportunidades de negocio, donde en estadística se aprecia que un 21% de mujeres de las edades entre 18 y 45 años, que viven en la ciudad de Cuenca son las que están dispuestas a dicha adquisición. De igual manera se debe optimizar un modelo de negocio interinstitucional municipios con emprendedores.

Para iniciar la sustentación de trabajos investigativos en el ámbito nacional, tomo como referencia al trabajo investigativo del magister Samalvides E., (2016), cuyo título de su trabajo de investigación es: La nueva gestión pública y la aplicación de indicadores de gestión, en las municipalidades provinciales de la macro región sur del 2014, siendo presentado dicho trabajo para la Universidad Privada de Tacna.

Del trabajo mencionado líneas arriba, se puede precisar que la investigación está compuesta por un carácter transversal, es decir es cuantitativa y es cualitativa, de igual manera tiene una naturaleza fáctica y práctica, conllevando así, a que su nivel de investigación sea de nivel causal descriptiva explicativa.

De todo el trabajo investigativo mencionado, se puede concluir lo siguiente: al existir una inadecuada administración, se ve una influencia en el resultado y diversos indicativos de la administración o del gerenciamiento en la institución municipal, a la vez que se aprecia que en dicho trabajo mediante estudio se establece que en el Perú tiene una escasa estructura política, así como escasa estructura administrativa, más aún no toman en cuenta a la población en el presupuesto participativo municipal, también se aprecia que en el estado peruano ciertos indicadores están orientados en

la ejecución de las obras, a la vez en el desarrollo de infraestructuras, pero no se ve una democracia política, ni el desarrollo humano local sostenible.

Prosiguiendo con las sustentaciones en el ámbito nacional, tomo como referencia a la licenciada Briceño Y., (2016), cuyo título de su trabajo investigativo es: “Gestión municipal y calidad del servicio público en la municipalidad distrital de Chungay – año 2016”. Siendo dicho trabajo presentado y sustentado para la Universidad Nacional de Trujillo – Perú.

Se parte del trabajo investigativo mencionado líneas arriba, está basado en los métodos analítico – sintético, sistémico y deductivo – inductivo; a la vez que se llegue a concluir: mediante la gestión municipal logra influenciar de manera restrictiva y directa en a contraprestaciones de diversos servicios ofrecidos al público – usuario por el ente municipal del año 2016, pero a la vez se aprecia que los recursos no se optimizan, por ende, existe una limitada calidad y cobertura en los diversos servicios. De igual manera se puede concluir de dicho trabajo que existe fortalezas como son el apoyo comunal y la tecnología, a la vez que tiene un buen mantenimiento de áreas verdes, excelente seguridad pública y buen control de los mercados.

Pero la debilidad encontrada son los recursos humanos, siendo ellos algo pasivos en las resoluciones de los casos y los tramites que se les presentan y de igual manera no cumplen con supervisar correctamente, a la par que existe un bajo y escaso suministro de agua potable, no gestionan ni dan mantenimiento al alumbrado público y se presenta en su localidad un deficiente alcantarillado.

Continuando con la sustentación nacional, tomo como referencia a las licenciadas Cuyo V., y López K., (2016), cuyo título de trabajo investigativo es: “Características de la cultura organizacional, en la municipalidad Distrital José Luis Bustamante y Rivero – Arequipa 2015”: un enfoque estratégico, presentado para la Universidad Nacional de San Agustín.

Prosiguiendo con las líneas arriba, se puede llegar a la conclusión siguiente: la institución municipal, se encuentra trabajando en una crisis interna y sus recursos humanos son no idóneos, a la vez se aprecia en sus investigaciones que el reclutamiento del personal, se encuentra bajo los favores políticos y no por la capacidad de sus servidores o funcionarios, todo ello implica que se debe reafirmar nuevos paradigmas con miras a una gestión municipal novísima.

Prosiguiendo con las sustentaciones en el ámbito nacional, referencio a la licenciada Ramírez M., (2017), cuyo título de trabajo investigativo es: “Calidad de vida y gestión municipal, de los colaboradores de la municipalidad Distrital de Cajay – Huari – Ancash, año 2017. Presentado y sustentado en la universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión – Perú.

De lo expresado en el párrafo anterior, el trabajo investigativo se basa en el diseño: no experimental transversal, a la par que el trabajo investigativo es correlacional; dando como conclusión final del presente trabajo en mención lo siguiente: de la investigación se precisa que tiene y se encuentra enmarcada en correlación positiva, de igual manera entre vida digna y el ítem gestión municipal, dando como resultado que los pobladores tendrían una vida digna, dentro de su jurisdicción. Denotando así que el bienestar emocional, tiene repercusiones en la gestión del municipio de parte de sus colaboradores, a la par que el desarrollo personal de ellos tiene implicancias positivas y se complementa con las relaciones interpersonales de sus colaboradores.

En el presente acápite, sustentaré con el investigador Valencia C., (2017), cuyo título del trabajo investigativo es: “Gestión Municipal y el Desarrollo Local, en un Distrito de Chavín de Huantar - 2017”. Siendo dicha investigación presentada y sustentada en la Universidad César Vallejo.

Del trabajo acotado líneas arriba, se aprecia que el método empleado es el hipotético deductivo, a la vez cuenta que el trabajo investigativo, prima un diseño no

experimental, a la par que cuenta como base su nivel correlacional con corte transversal.

A todo ello de la investigación acotada, se puede concluir, lo siguiente: se estableció la interrelación estrecha del ítem administración municipal, con el ítem desarrollo, los cuales se encuentran en la investigación llevada a cabo en el Distrito de Chavín de Huántar, con fecha del año 2017, de igual manera se prima una articulación de la variable desarrollo económico y de la variable gestión municipal; no obstante el trabajo investigativo se define en una existencia correlacionada directamente del punto crecimiento socio político y el punto crecimiento ambiental.

Para este acápite, se tomará como referencia el trabajo investigativo elaborado para el Municipio de Campamento del País de Colombia, pero dicho trabajo se realizó en el Perú, siendo elaborado por la licenciada Morales Y., (2018), cuyo título de su trabajo investigativo es: “Control interno y la gestión administrativa, en el municipio de Campamento – Colombia – 2018”. Siendo dicha investigación, que se realizó y sustentó en la Universidad Peruana Unión.

A lo expresado en líneas arriba, se afirma que el trabajo de investigación se elaboró bajo la metodología de la investigación explorativo descriptiva, basando en la metodología cualitativa, a la par que se encontró en el trabajo investigativo el uso del diseño de investigación es analítica, descriptiva y evaluativa, para un sustento del trabajo investigativo se refiere que los instrumentos de investigación se realizaron en Personería, Secretaria de Hacienda y en la Contraloría Municipal.

Prosiguiendo con el trabajo de investigación antes mencionado, se puede concluir lo siguiente: se demostró la influencia significativa y directa relacionada el ítem gestión administrativo/a, con el ítem auditoría interna. Siendo todo ello al afirmar que, si existe mayor prevalencia en los ambientes de una auditoría interna, sería mayor el gerenciamiento administrativo, demostrado así que existe un vínculo entre el recurso humano como eje central.

También se aprecia en el trabajo, en donde la evaluación del riesgo toma vital importancia y avizora e identifica, a la vez que analiza los futuros e importantes riesgos dentro de la institución municipal, permitiendo así la mejora.

Para el desarrollo de la presente sustentación nacional, tomo como referencia a las investigadoras Allpas Lady., y Navarro C., (2018), cuyo título de su trabajo de investigación es: “Relación entre Gestión municipal y el Acceso a los servicios de agua potable y el saneamiento”. Siendo dicha investigación presentada a la Universidad del Pacífico.

De dicho trabajo mencionado anteriormente, se puede concluir lo siguiente: la municipalidad, permite y crea acceso al servicio de saneamiento integral en la zona urbana y para zona rural no crea dicho servicio, a la vez que se aprecia la participación de a menos un miembro de cada hogar constituido, permitiendo una regular gestión municipal, a todo ello conlleva que la institución mejore sus TIC y así tendrán mejores indicadores en el área de saneamiento.

En este acápite, se sustentará con la economista Estrada S., (2019), cuyo título es: “Gestión municipal, Factor determinante en el desarrollo de la Municipalidad Provincial de Cotabambas: años 2013 – 2016”. Presentado y sustentado en la Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco – Perú.

Del párrafo anterior se puede concluir que el trabajo investigativo se basa en un trabajo investigativo explicativo, de la mano con una investigación de carácter longitudinal, acompañado del ítem no experimental. Todo ello se encuentra desarrollado íntegramente y cabalmente en la municipalidad provincial mencionada líneas arriba. De la investigación se puede llegar a la conclusión: dentro del municipio debe existir como primera medida el actualizar mecanismos de administración, gerenciales y planificación, pudiendo así que se permita y garantice un buen diseño de los proyectos de la planificación estratégica, a la vez que la gestión

operativa tuvo un alza presupuestal, sin contar con conocimiento y presupuesto del presupuesto analítico de personal,

En dicha institución municipal se ve un crecimiento por parte del canon minero en los años 2013 hasta el año 2016, se aprecia un crecimiento en el PIA, pero plasmado en el crecimiento y desarrollo de su jurisdicción no encuentran el beneficio para con sus pobladores o la comunidad misma.

Prosiguiendo con las sustentaciones en el ámbito nacional, tomo como referencia al licenciado Huanca L., (2019), cuyo título de trabajo investigativo es: “Gestión municipal y la calidad de vida de la población del Distrito de Villa el Salvador. Periodos 2012 al 2016”. Siendo dicho trabajo investigativo, presentado para la Casa universitaria Federico Villarreal – Perú.

De dicha investigación, puedo precisar que el método de investigación es explorativo, relacional y descriptivo, a la vez se llega a la conclusión siguiente: existe una cierta asociación articulada significativa que va de la mano con una vida digna y de calidad, dirigida a sus moradores, siendo encabezada por una buena administración municipal, dentro del distrito: Villa el Salvador. También existe articulación entre el personal administrativo de las áreas de la municipalidad con la corrupción dentro de su organigrama funcional.

Para pre finalizar las sustentaciones nacionales, se toma como referencia al licenciado Reyes A., (2020), cuyo título de su trabajo investigativo es: “Gestión administrativo y el control interno en la municipalidad Provincial de Huaraz. Periodo 2018”. Siendo dicha investigación presentada para la Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión.

Continuando con el trabajo investigativo citado, se precisa que está basado en explicativo – descriptivo, contando a la vez con la metodología hipotética – deductiva, a la vez que en el trabajo se aprecia un diseño correlacional, o también

conocido como Expost facto, siendo a la vez que la población está inmersa en temas de control administrativo de su localidad.

En dicho trabajo, se puede concluir lo siguiente: el trabajo realizado se utiliza como mecanismo base de todo crecimiento institucional u organizacional, conllevando así a la adecuada administración, de igual manera se aprecia una existente contrastación de la hipótesis con una demostración de la correlación de las dos variables acotadas.

En el presente desarrollo de acápite, se verá que la administración administrativo/a municipal, se articula necesariamente al lado de una buena gestión empresarial y la dirección, ya que mediante diversos mecanismos las instituciones municipales pueden promover la gesta de pequeñas, micros o medianas empresas, en el ámbito nacional.

Se puede apreciar que una institución municipal puede llevar a generar empresas o emprendimientos desde sus pobladores explotando así sus recursos, es por ello que tomo como referencia a la licenciada Terán, E., (2019), cuyo título de su trabajo investigativo es: “Diagnóstico de los factores de competitividad, para la implementación de un emprendimiento de turismo rural comunitario, en el distrito de Chetilla - Cajamarca”.

Del trabajo mencionado anteriormente, se desprende los objetivos siguientes: el analizar los diversos factores que permitirían una implementación de emprendimiento de turismo, a la vez que se logra identificar diversos mecanismos para un buen desempeño económico competitivo local, los recursos turísticos intangibles y tangibles, de igual manera el compromiso por parte de los mismos pobladores. Es por ello que el rol de la institución municipal tiene un papel preponderante de incentivar y crear fuentes de emprendimiento sostenible con una línea de gestión empresarial y dirección.

A la vez del trabajo investigativo se concluye que: si bien es cierto existe normatividad pública acerca de turismo rural comunitario, se ve una carencia de políticas y presupuesto para que se desarrollen dichas actividades, denotando así la falta de apoyo por parte de ciertas instituciones.

Continuando con las sustentaciones, tomo como referencia al magister Campos W., (2021), cuyo título de su trabajo de investigación es Gestión estratégica en la implementación, de un relleno sanitario, en la Provincia Chota - Cajamarca. 2019-2020, teniendo como línea investigativa: la gestión ambiental y del territorio.

De lo expresado líneas arriba se desprende los siguientes objetivos: el determinar si la Gestión Estratégica, logra influir en referente a implementar dicho relleno mencionado anteriormente, teniendo a la par el descubrir en que categoría se encuentra la gestión estratégica, de igual manera descubrir en que categoría está el implementar el relleno sanitario en la Provincia de Chota, todo ello se aprecia que se determina la relación estratégica y la relación gestión administrativa municipal, permitiendo ver desde otras aristas el desarrollo para que se pueda conseguir el relleno sanitario propuesto.

Se puede concluir de dicho trabajo investigativo lo siguiente: la gestión estratégica tiene una influencia significativa en relación con referencia a implementar dicho relleno, siendo menester en Chota – Cajamarca. 2019-2020. A la vez una identificación precisa de ciertos servidores públicos con la gestión administrativa municipal, la cual permite que se desarrollen obras en pro de lo planteado en el trabajo investigativo, a la par de que el gerenciamiento administrativo municipal, debe estar ligado y articulado con todas las áreas y sobre todo a las gestiones realizadas por las gerencias y/o sub gerencias de la institución municipal.

1.3. Abordaje teórico.

En el presente abordaje teórico, va articulado o se tomará referencia a las teorías, no solamente de las variables mencionadas en el trabajo investigativo sino también a las que tienen relación con la administración o el gerenciamiento empresarial o administrativo municipal, que influencia en el poder de satisfacer al poblador – usuario.

1.3.1. Teoría Clásica de la Administración.

En la presente teoría tiene su sustento en la corriente de filósofos y anatomistas, que se desarrollaron en Francia, la cual partió de los trabajos de Henry Fayol y sus seguidores como son James D. Mooney, Luther Gulick, Lyndall F. Urwick.

Dicha teoría nace de la preocupación de hacer crecer con eficiencia la empresa partiendo desde sus departamentos o áreas respectivas, tiene una preminencia en lo referente a la estructura organizacional, que se enlaza a diversos paradigmas generales, así como principios del gerenciamiento, administración y/o departamentalización.

Dicha teoría es teórica y se orienta a la administración, a la vez con la centralización principal de un superior, su eje central es la estructura de la organización, por ende, Henry Fayol, acota que se divide en los siguientes:

1. Funciones comerciales: dichas funciones se relacionan con una gestión empresarial que brindan servicios y bienes que se encuentran a disposición del cliente o el consumidor, es decir la compra venta.
2. Funciones técnicas: dichas funciones se encuentran relacionados estrechamente a producir calidad en servicios ofrecidos, así como en diversos bienes de la empresa o institución.

3. Función contable: dichas funciones se relacionan con el proceso del manejo de los inventarios, de los registros contables y de los balances, de igual manera de las estadísticas y de los costos de la empresa.
4. Función de seguridad: dicha función está enmarcada a proteger, así como preservar todos los bienes y el recurso humano en la empresa o institución.
5. Función administrativa: dicha función se relaciona, sincroniza y coordina con las demás funciones de la empresa, permitiendo así el englobar los diversos elementos que son planear, organizar, coordinar, dirigir y controlar en la empresa o institución.

Para poder referirme acerca de Teoría clásica de la administración, se encuentra los principios, pero más allá de ello se establece una subordinación de los diversos beneficios particular, es decir encima de beneficios del capital humano que se encuentran en la empresa, ahora se acotará los principios siguientes:

1. Centralización. Se refiere a la concentración de poder en rangos superiores de la empresa o institución.
2. Jerarquía. Se relaciona con la cadena de mando de los superiores hasta los mandos inferiores.
3. Unidad de mando. Está relacionado a que el empleado solo tendrá que aceptar y recibir las órdenes del superior de la empresa.
4. Segmentación del trabajo. Hace referencia en esencia al capital humano que labora dentro, precisando en determinadas áreas las cuales deben contar con capacitaciones permanentes en las labores respectivas.
5. Unidad de dirección. En dicha unidad se ve el plan y a la vez un superior único para el desarrollo de las diversas actividades con un único objetivo.
6. Orden. Se referencia a que todo tiene que estar correctamente en el lugar correcto y debido, siendo aplicables también al de los recursos humanos.
7. Disciplina. Se hace referencia a los factores, tales como la obediencia, el correcto comportamiento, el trabajo y el de la remuneración personal.

8. Autoridad y responsabilidad. Se referencia a la capacidad de ordenar y esperar de los empleados la subordinación y obediencia.
 9. Remuneración personal. Se refiere a la satisfacción garantizada y justa para todos los empleados de la empresa.
 10. Iniciativa. Se precisa acerca del capital humano, que tengan visualización y suficiencia de seguimiento a normas y directrices, para poder así asegurar la meta.
 11. Espíritu en equipo. Está relacionado con el trabajo en equipo.
 12. Equidad. Se referencia a la justicia y a la amabilidad para el logro de la fidelidad del capital humano, que se encuentra subordinado.
 13. Solidez, con permanencia del capital humano en determinadas áreas y plazas. Se refiere a la estabilidad del personal a su cargo a desarrollar.
- 1.3.2. Teoría del Enfoque Humanístico de la Administración o T. de las Conexiones Humanas.

En esta presente teoría, es la que nace o parte de cuatro causales, tales como:

1. El desarrollo de la llamada ciencias humanas. Las mencionadas ciencias humanas, son las que permitieron demostrar paulatinamente el inoportuno de ciertos principios.
2. La necesidad del poder democratizar y de humanizar la administración. Nace de los conceptos estadounidenses, donde se dirige a la democratización de los diversos conceptos administrativos.
3. Las ideas filosóficas dinámicas de Kart Lewin y de las ideas filosóficas pragmáticas de John Dewey.
4. El experimento de Hawthorne, dicho experimento se basó en que grado se encontraba la producción, a la vez el grado de conducta del capital humano, así como los vínculos entre colegas, los premios por cumplimiento de metas, de igual manera las amonestaciones o suspensiones dentro de la institución o empresa.

En la presente teoría, tiene los siguientes representantes:

1. George Elton Mayo.
2. Ordway Tead.
3. Mary Parker Follet.

En la presente teoría se originó tras una real y verdadera revolución teórica administrativa, siendo que la teoría predominante se preocupaba por la estructura organizacional, más esta teoría se preocupa por las personas y la participación dentro de la organización, teniendo como prioridad los aspectos psicológicos y los aspectos sociológicos.

En teoría es bueno para estudio, pero si se plasma a la realidad es contradictorio y no aplicable por las empresas o por los propios municipios peruanos, es por ello que tomo como referencia a Barraca J., (2007), en su artículo, cuyo título es: ¿Metafísica, en las empresas? Del olvido de la filosofía, primera en las organizaciones. De lo expresado del artículo, se entiende que la filosofía coadyuba a la generación de las organizaciones desarrolladas y enriquecidas para el desarrollo del ser humano, más las empresas solo ven lo cuantificable, es decir si les beneficia económicamente, sin importar como se encuentren sus recursos humanos, a todo ello se comprende que las seres humanos no se debe tratar como un objeto u cosa por parte de las organizaciones o de las empresas.

1.3.3. Teoría del enfoque de sistemas o Teoría de los sistemas.

En la presente teoría surge en los años setenta, como una alternativa de unión de diversos campos del conocimiento, pero cabe resaltar que dicha teoría ha sido usada por las ciencias sociales, las ciencias físicas y las ciencias biológicas, siendo a la vez referenciado por la teoría organizacional moderna. A la vez esta teoría nace de la teoría clásica.

Para una comprensión se dice que la teoría de los sistemas no pretende dar soluciones prácticas, pero lo que si pretende es la producción y la formulación conceptual, permitiendo así la creación de diversas condiciones para que se aplique en la realidad empírica, también se rescata de la teoría las siguientes premisas: las diversas funciones de un sistema, tiene su dependencia en sus estructura, a la vez se aprecia que dichos sistemas son abiertos y por último se aprecia que los sistemas existen dentro de otros sistemas.

La presente teoría de sistemas, logro abrirse campo en las diversas teorías de la administración, pero se logró entrar por las siguientes razones:

1. Siendo dicha teoría de sistemas que se basó en la cibernética, las matemáticas y sobre todo la tecnología en el uso informativo especial.
2. La teoría de sistemas englobo e integro las diversas teorías que le precedieron.

1.3.4. Teoría de las Contingencias

En esta teoría parte de la proposición de la no existencia de los principios universales, es decir que ciertas teorías que funcionan para determinados casos, no son útiles para otros casos, entendiéndose así que no se encuentra una sola directriz para la administración o la organización en una determinada empresa, sino más bien se sopesa las diversidades de factores predeterminados a ciertas actividades por parte del talento humano.

Pero si nos referimos conceptualmente a la palabra contingencia, se delimita a la siguiente interpretación que es referido a algo eventual o a algo con incertidumbre, todo ello va dirigido a la organización de diseños apropiados para cada situación, concluyéndose que dicha teoría recalca que no existe un todo absoluto.

Dicha teoría se sustentó en investigadores como Burns y Stalker, Lawrence y Lorsch y Chandler, quienes, mediante un proceso de análisis y comparación, lograron determinar que las empresas con eficiencia y eficacia no se dirigían por la teoría clásica, si no más bien estaban direccionadas por una novísima organización que se regía por las concepciones que necesitaban sus empresas, variando en las diversas condiciones o contextos.

Ahora para finalizar la visión de la teoría engloba la operacionalización y la adecuación de propios elementos administrativos que van de la mano con la tecnología y sobre todo en el ambiente de desarrollo propio, a la vez que cuenten con características organizacionales con metas direccionadas al desarrollo de una empresa o institución.

1.3.5. Teoría del Burocratismo o Teoría del funcionarismo de Weber.

Iniciando con esta teoría nace de la construcción y de las búsquedas de diversas características comunes para las organizaciones o instituciones formales. Para un mayor entendimiento se referencia Weber, quién fue el que determino el concepto de burocracia, el cual sirvió para la identificación de características que sirvieron para la administración de determinadas organizaciones complejas en la era de la modernidad, pero se debe precisar que Weber veía inconvenientes en el funcionamiento de su planteamiento, más él seguía seguro que la forma correcta para que una organización sea eficaz y racional.

De lo expresado arriba, se desprende que la teoría de la burocracia, esta basada en una organización estructurada jerárquicamente, en la que se encuentran trabajadores y los funcionarios competentes en sus funciones, a la vez de sus respectivos cargos, también se resalta que para Weber el sistema burocrático era simplemente un instrumento de dominación y que la persona dotada de poder, tenga una justificación de legitimización y que pueda someterlos a sus trabajadores a su mando, pero para

la organización administrativa, le proporciona el grado superior de la eficiencia de la organización y del trabajo.

Ahora en la presente teoría se precisa acerca de ideas centrales, las cuales son:

1. El carácter normativo y reglamentario.
2. La impersonalidad.
3. La racionalidad y la profesionalización.
4. La jerarquía del superior.
5. La determinación de las reglas.
6. La máxima división en el trabajo.

En la organización de la burocracia, se entiende como la previsión del comportamiento humano de igual manera con la facilitación de la estandarización de la capacidad y desempeño de sus recursos humanos. En otro punto, es preciso resaltar los tipos de la legítima autoridad, las cuales son:

1. La autoridad carismática.
2. La autoridad racional o la autoridad burocrática.
3. La autoridad tradicional.

Para finalizar y de modo diferente a lo expresado referencio a Crozier M., (1964), en su trabajo cuyo título es: *The bureaucratic phenomenon*, de dicho trabajo se desprende el entendimiento de que el autor no ve a la burocracia simplemente como la estructura de organización, si no más bien como una institución o entidad en la que se desarrollan diversas y continuas interacciones, donde se prima la personas y sus decisiones.

1.3.6. Teoría de la Administración Pública.

Dicha teoría en el Perú nace de la separación de los poderes y la diferenciación de esos poderes estatales, los cuales tenían las funciones de juzgar, legislar y de administrar. Si nos remontamos a la Francia antigua después de la revolución centraron el poder en el sector ejecutivo, denotando así las funciones de administración, siendo el poder ejecutivo el que administra y aplica el derecho administrativo. Por ende, referencio a Fernández R., y García de Enterría E., (2002), en su trabajo cuyo título es Curso de Derecho Administrativo, define lo siguiente: [...] concordando con el concepto subjetivo, es decir con referencia solo al poder ejecutivo de la administración pública, tiene una aplicabilidad singular en el régimen jurídico. (pág. 28)

Ya a finales del siglo XIX, se da inicio al cuestionamiento de la doctrina, abriéndose pase a la caracterización de la administración pública en sí, a la vez que se se lleve a cabo con autonomía e independencia.

En esta teoría, va más haya de simple principios o dogmas, y se articulan con elementos de fin público, el servicio, así como la imperiosa necesidad de satisfacción con eficacia las necesidades de su población, para ello referencio a la Carta Magna del Perú, quien prescribe que las organizaciones son diferentes a algunos órganos que se encuentran al servicio del congreso o del ejecutivo o al del poder judicial u otras organizaciones o entes, pero cabe la precisión que algunos entes privados jurídicos no son administraciones públicas.

Los diversos órganos que conforman la administración pública tienen la ostentación y la capacidad de la ejercitación de potestades públicas, que van más allá de un mero reconocimiento normativo constitucional, a la ves que como ejemplo se menciona a la Ley N° 27444, en su articulado 1, donde se mencionan a instituciones relacionadas al gerenciamiento o administración del estado peruano. A la vez la norma que engloba dentro de su administración y de su control público es la Ley N° 27785 en

los literales f y g del articulado 3, donde acotan acerca de las empresas que tienen el estado.

Para afirmar lo expresado en el párrafo de arriba, referencio a Martin R., (2011), en cuyo trabajo titulado es: Administración Pública y Procedimiento Administrativo General, menciona lo siguiente: [...] las diversas empresas del derecho público, así como las de derecho privado, tienen la facultad de ejercer función administrativa, siempre y cuando tengan de forma excepcional la gestión económica. Entendiéndose por lo expresado que, si los particulares poseen la facultad de ejercer las funciones administrativas, estas lo harán cuando presten un servicio público.

Por ello sustento con Abruña A., (2011), cuyo trabajo lleva por título: “El concepto de administración pública, en la ley del procedimiento administrativa general”. Donde se acota lo siguiente: [...] tampoco se puede considerar como entidad de la administración pública al poder legislativo o al poder judicial, pero las funciones que hacen son las de administración pública y sirven de apoyo para un determinado fin.

Para finalizar se aprecian el cuerpo normativo en materia de gestión administrativa pública y de organización, siendo la citada norma, que es Ley N° 29158, a la vez la Ley N° 27867, Ley N° 27658, entre otras normas peruanas. A la vez que el punto a considerar es las diversas competencias que tienen los organismos, así como las entidades que integran la administración pública del Perú, basándose en el principio de colaboración.

1.3.7. Teoría Total Quality Management o la Teoría de la Calidad Total.

Esta teoría se basa en un método referente a la gestión de calidad, lo cual a su vez cuenta con el objetivo esencial que sus colaboradores tomen y aseguren una conciencia de calidad para cada área o sector de la empresa o institución. Todo ello sirve en la organización institucional o empresarial para conseguir la flexibilidad y

la eficiencia en todos los procesos que se interrelacionen, ya sea para un corto o largo plazo para quien lo aplique.

La teoría establece principios centrales donde la calidad del bien o del servicio es lo primero y que el usuario o el cliente es la prioridad, teniendo así un beneficio total es decir empresa o institución y el usuario o cliente. Peor para poder comprender y priorizar la satisfacción del usuario o cliente, es necesario la enfatización de una asertiva comunicación, para ello se mencionan los siguientes principios: el involucrado de todos los colaboradores en los diversos procesos de ejecución, el compromiso cabal y total de sus colaboradores sin distinción de rango y que el trabajo a realizar en la empresa o institución deba considerarse como eje central para implementar el TQM.

Para esta teoría un representante es Kaoru Ishikawa, siendo el que proporcionó, la más acertada definición, que consiste en que la calidad total se articula con la cultura, el estilo de gerenciar empresas o instituciones, la filosofía y las personas o usuarios, todo ello unido buscan la continua calidad del bien o servicio que ofrecen y prestan las instituciones o las empresas.

A la par de lo expresado arriba, se agrega que existe dos tipos de usuarios o clientes, que son los siguientes:

1. Clientes internos.
2. Clientes externos.

Todo ello se centra en la mejora continua de quien lo aplique, abarcando así aun universo total, donde se benefician todos.

1.3.8. Teoría de Deming.

Para dar inicio a esta teoría, se puede precisar que se ha desarrollado por Stewart y posteriormente se perfecciono por el doctor Edwards Deming, a todo ello Deming enseñaba en Japón sobre el control de calidad estadístico, siendo su filosofía de mayor trascendencia que la de estadística, a la vez dota de mayor importancia en referencia al liderazgo de la alta dirección, así como una continua mejora de los diversos procesos de manufactura y del desarrollo de los productos.

A continuación, se da a conocer los 14 puntos o principios de la teoría de Deming:

1. Constancia con el propósito de la mejora en los productos y en los servicios, a la vez de la declaración de los propósitos y de los objetivos de la empresa.
2. Adaptar y aprender nuevas filosofías desde las altas gerencias hasta las bases.
3. Comprender lo que es la inspección, sirviendo para mejorar procesos y reducir algunos de los costos en la empresa.
4. Eliminar toda practica de premiación de negocios, si solo se basan en el precio.
5. Constante mejora en los sistemas de producción y de los servicios.
6. Establecer la constante capacitación y el entrenamiento para el personal que labora.
7. Preminencia de un liderazgo.
8. Desaparecer el miedo en los empleados, creando un óptimo lugar de trabajo dentro de la empresa.
9. Eliminar las diversas barreras individuales y hacer el desarrollo y el esfuerzo en equipos.
10. Desaparecer todo tema relacionado a las exhortaciones dentro de la empresa o institución.
11. Desaparecer la administración por objetivos y las cuotas numéricas, transformándolos en desarrollo para la empresa.
12. Dejar de lado que las personas no tengan el orgullo por su trabajo y hacerlo que lo tengan.

13. Prevalecer un buen programa destinado a educarse, así como el auto mejoramiento personal.
14. Comprender las diversas actuaciones que permiten el logro de la transformación.

Para finalizar la teoría de Deming, dicha teoría se basa principalmente en una articulación de sus cuatro pilares, los cuales mencionaré a continuación:

1. La valorización del sistema.
2. El entendimiento de la variación.
3. La teoría del discernimiento.
4. La psicología.

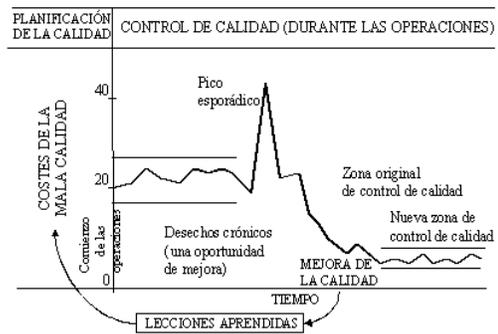
1.3.9. Teoría de la Trilogía de Juran.

Su representante y exponente es Joseph M. Juran, basado en lo siguiente se sustenta su trilogía: control en la calidad, la mejora en la calidad y el planificar referido a la calidad. A la vez, se puede visualizar una lista que deben tener los altos rangos como son:

1. La creación de una conciencia referida a necesidades. Así como a oportunidades destinadas a mejorar.
2. El requerir o pedir mejorar las diversas necesidades, así como las oportunidades.
3. La creación de una infraestructura de calidad con proyectos.
4. El proporcionar la capacitación en materia de mejora de la calidad.
5. El análisis de los constantes procesos en forma casi permanente.
6. La promoción de los resultados.
7. El reconocimiento de los equipos que se han esforzado y ganado.
8. El mantenimiento de impulso continuo en los diversos planes de gestión empresarial, donde se incluyan metas de calidad.

En el siguiente párrafo se aprecia el diagrama de la teoría de Juran, pero para ello se debe entender que se desarrolla con el tiempo, sobre el eje horizontal y a la vez se aprecia el coste de la mala calidad que se encuentra en el eje vertical. Mostrando así la articulación de los tres procesos propuestos.

El Diagrama de la Trilogía de Juran



En el presente diagrama se ve las deficiencias del producto, donde la escala vertical se muestra el coste de la mala calidad, a la vez se muestra el índice de errores, se muestra el porcentaje de errores, se muestra también el porcentaje de las unidades malogradas o deterioradas.

1.3.10. La teoría del Gerenciamiento Administrativo y la Partición con la auditoría vecinal.

Esta teoría es a propuesta de mi persona, pero se encuentra sustentada en Ley N° 27972, siendo en el título 8 – Derechos de participación y el control vecinal, en su capítulo I – Disposición General, del artículo 111, donde prescribe lo siguiente: ... los pobladores de una jurisdicción municipal, son los encargados de intervenir, presentándose de 2 maneras, siendo personal o colectivamente, en las diversas gestiones administrativas, a la vez en el gobierno municipal, todo ello mediante diversos dispositivos de intervención vecinal, principalmente referido a la capacidad de ejercicio, con articulación a derechos políticos, respaldado por los artículos 31 y 197 de la Constitución y sus respectivas normas legales como son: la ley N° 27972, en su art. 112, la ley N° 27783, en su art. 17 y la ley N° 26300, en sus arts. 2, 3, 7.

Para poder sustentar de que la participación vecinal en las gestiones administrativas de una institución municipal, no es solo un favor o regalo brindado por el estado peruano, tampoco se trata que la ciudadanía o sus usuarios trabajen para que cumplan

con los objetivos o los planes de desarrollo municipal, sino más bien se trata de una articulación local con miras al desarrollo, es decir que se guarda la independencia y la autonomía de los involucrados.

La institución municipal, tiene que garantizar la cuota de participación de sus usuarios o pobladores, a la vez que tienen que articular los mecanismos que coadyuben a garantizar la participación vecinal en la planificación, en la evaluación, en la ejecución y en el control de los distintos proyectos a realizarse, en caso la institución municipal no busque la participación de sus usuarios o moradores, simplemente se convertirían en instituciones incapaces de un desarrollo global local, sin justicia social y sin una sostenibilidad económica y medioambiental.

1.3.11. La teoría del municipio – partido o Ejidos Colindantes.

Para dar inicio acerca de esta teoría se debe precisar que sale a la luz desde Argentina, más preciso de la Buenos Aires, se refiere esencialmente sobre una manera en la distribución de un territorio provincial, donde están inmersos los espacios urbanos con los espacios sub – urbanos. A la vez se entiende que es toda la superficie que se distribuye entre los municipios y que se le son asignadas a su respectiva jurisdicción

Dicha teoría está sustentada en lo expresado por Arraiza E., (2016), en su compendio titulado: Manual de gestión municipal, establece que: ... cualquier suma de la superficie de cualquier municipio inmerso dentro de una Provincia, vendría hacer el equivalente a la totalidad de la superficie provincial. Independientemente que sea de municipios urbanizados o ya sea de municipios con espacios rurales (pág. 100)

De lo expresado en el párrafo de arriba se desprende que debe existir una ciudad cabecera, la cual, en materia de gestión administrativa, lleve una mejor calidad y control sobre diversas habilitaciones urbanas, comerciales e industriales; a todo ello se debe precisar que existen cuatro provincias como son: “Rioja, San Juan, Buenos Aires y Mendoza”, dando así más eficiencia en sus gestiones administrativas

municipales; pudiendo existir convenios intermunicipales, es decir que los municipios se distribuyan mediante acuerdos la prestación de los servicios básicos no solo de su jurisdicción sino también con el municipio firmante del convenio, tal es caso de que un municipio A brinde el servicio de agua potable al municipio C.

Para dicha teoría se afirma que algunos de las provincias que pusieron el ejemplo mencionado, se les ha optimizado mediante el costo en los servicios por proximidad y por escala.

1.3.12. La teoría del municipio – distrito

En esta teoría se aprecia que todo el territorio dentro de una provincia, se distribuya a sus municipios distritales, sin dejar un territorio sin administración municipal local, estableciéndose así mecanismos de coordinación con el municipio de cabecera es decir el municipio provincial

Entendiéndose que los distritos tienen la capacidad cuasi propia en ciertas funciones, pero en otras están subyugadas a las funciones provinciales o regionales, a la vez que tienen la capacidad jurisdiccional, llevando consigo la carga de la gestión administrativa local, pero para el ámbito argentino y el alemán es una metodología de estado federado, teniendo así una consecuencia funcional de carácter doble, es decir tienen derechos y obligaciones, pero supeditados a un gobierno provincial de mayor jerarquía.

Pero para el territorio peruano esta teoría es de simple mención, ya que se desarrolla con mayor amplitud y cabalidad, siendo los distritos que tienen la capacidad del gerenciamiento administrativo, para lograr satisfacer a pobladores y desarrollan la planificación, el control y distribución de sus recursos en plano teórico, más no se cumple lo mencionado en el plano real.

Pero a todo ello se menciona para mayor comprensión el tema de los países federales como es el de Alemania, para ello menciono a Kanitz H., (2006), quien expresa que: [...] las diversas funciones públicas, en ciertos estados superan abismalmente lo idóneo de una respuesta eficiente, así como el gerenciamiento financiera, así como el gerenciamiento de gestión administrativa de un solo municipio. Pero para ello, es eficaz y efectiva cuando existe una ejecución por uniones municipales.

1.3.13. La Teoría del Ordenamiento del Espacio.

En la presente teoría se aprecia que los gobiernos municipales cuentan con la potestad del desarrollo urbano y del desarrollo rural, donde se entrelaza la obra pública y el planeamiento, para ello las instituciones municipales crean y regulan mediante sus ordenanzas municipales, pero para el país Argentino, se precisa con la denominación: ordenanza de zonificación, u ordenanza del uso de los suelos, siendo dicha normativa local, siendo dicha normativa la que establece ciertas zonificaciones que sirven para desarrollar actividades empresariales, educativas dentro de una jurisdicción.

Para entender mejor acerca del ordenamiento del espacio, referencio a Randle P., (2000), siendo que permite entender mediante la identificación de los usos de las zonas de un determinado municipio, encontrándose el uso de vivienda, el uso de zonas comerciales, la zona de las oficinas públicas, así como las zonas industriales, pero también donde exista la recreación y deportes, todo ello tiene que ir de la mano con la zona de espacios verdes, sirviendo a la mitigación del calentamiento global.

En lo referente al ordenamiento del territorio, la base de dicha teoría se parte del IV congreso de arquitectura moderna, que se celebró en la ruta de Marsella – Atenas y viceversa, celebrándose a bordo del Patris II, en el año de 1933, pero dicho congreso se plasmó y publicó por Josep Lluís Sert y Le Corbusier en el año de 1942, bajo la denominación de Carta de Atenas, siendo dicha carta la base de consulta en lo referente del urbanismo moderno, a la vez que se estableció las funciones que

deberían tener las ciudades y sus funciones, de igual manera se estableció los cuatro lineamientos en uso del territorio, como son: el esparcimiento, la habitación, la circulación y el trabajo. Pero como dato anexo el documento en mención aborda acerca del patrimonio histórico que tienen los municipios.

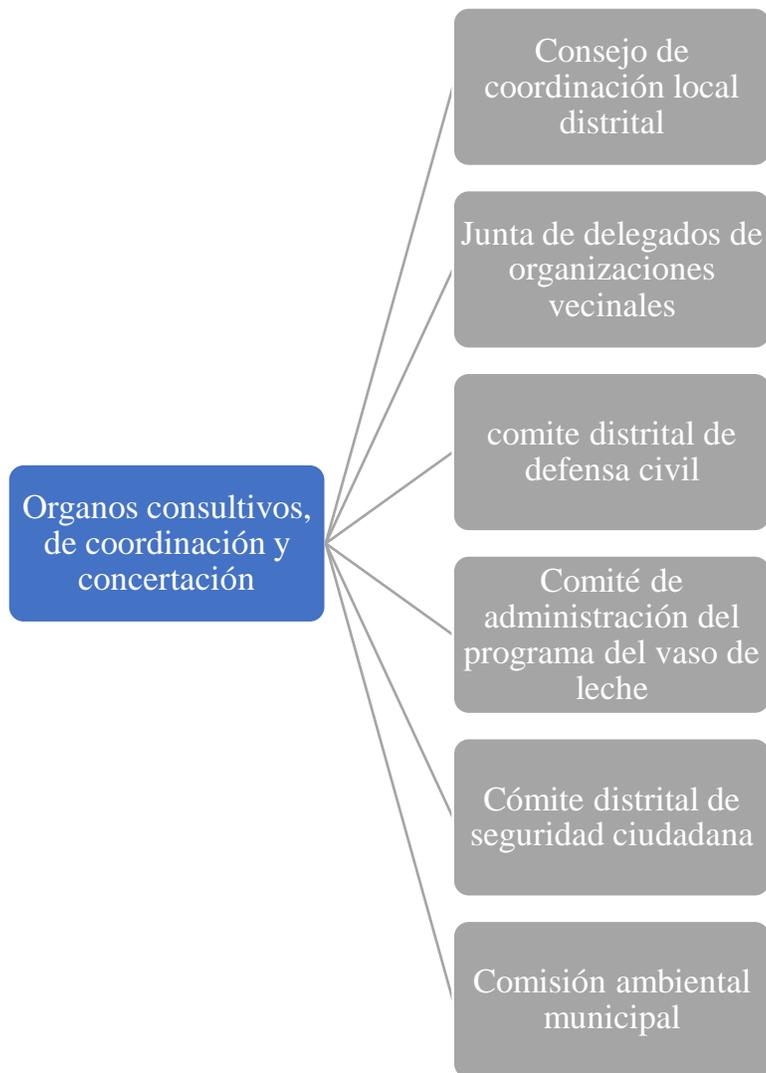
1.3.14. ROF – Reque.

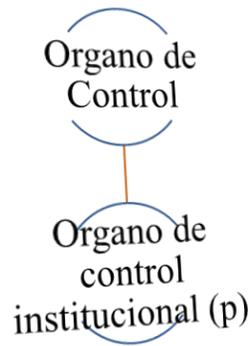
En este reglamento, parte como base: ordenanza municipal N° 011 – 2011 – MDR. En lo referente a la gestión administrativa, se establece desde Generalidades – Artículo 1: [...] de acorde con lo prescrito por la Ley N° 27972, como se le conoce: LOM, de igual manera los diversos cuerpos normativos con aplicación complementaria.

Siendo la ordenanza municipal, un documento base de normativa local, donde da las directrices necesarias a los órganos de gobierno, así como de alta dirección, entre otros, a la par sirve como guía estructurada para el desempeño de las labores por parte de los servidores de reque o de los mismos funcionarios de la comuna recana.

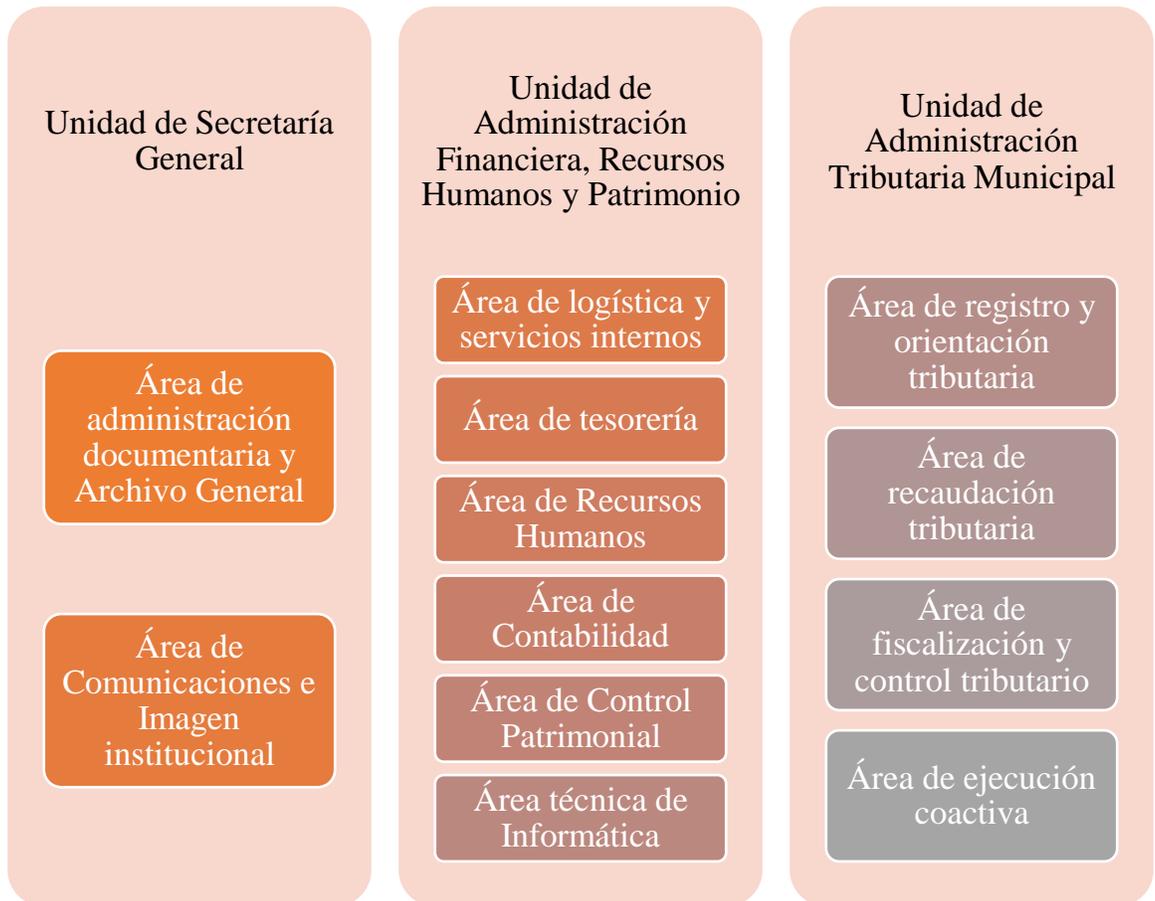
En dicho reglamento donde está plasmado la organización y funciones, establece la siguiente estructura orgánica, establecido en el título segundo – Capítulo I, del artículo 14, donde se plasma el siguiente organigrama:







Órganos de Apoyo





1.3.15. Las Municipalidades y El Coronavirus.

Para el desarrollo del presente acápite acerca de las Municipalidades y el Coronavirus en el Perú, me fundamento en la normativa del Decreto Supremo n° 008 – 2020 – SA. A la vez, con concordancia con el Decreto de Urgencia n° 026 – 2020, siendo el cuerpo más importante en lo referente a municipalidades, es del artículo 73 del LOM.

Al inicio de la pandemia, se basó mediante la normativa del Decreto Supremo n° 008 – 2020 – SA., siendo en dicha norma donde se plasmó, la emergencia por COVID 19 dentro de la jurisdicción del Perú, lo cual contó un periodo de 90 días calendario, siendo en la norma mencionada donde se dictó las medidas de control y prevención durante el COVID – 19, todo ello se dictó para frenar la expansión y propagación del virus, dando competencias y funciones a las instituciones municipales, de las cuales mencionaré en el párrafo siguiente.

A las municipalidades se les dio las siguientes competencias y funciones:

1. Las medidas de salubridad en los mercados y en los establecimientos. En referente a esta medida, se le dota a las municipalidades distritales el controlar la higiene y el verificar con la regulación de los establecimientos industriales, a la vez acerca de negocios locales, los colegios, las albercas, entre diferentes espacios de esparcimiento de uso comunitario y de concurrencia masiva.
2. Las áreas públicas y los espacios particulares. En esta se encuentra referida a los diversos casos de eventos y de las actividades que realizaran la población, pero recae en el municipio la sensibilización de la no realización de dichas actividades, evitando así las aglomeraciones en los espacios sean cerrados o abiertos, tal medida debe estar coordinada con la policía nacional del Perú, para que actúe e intervenga a la realización de lo ya mencionado.
3. Las medidas dentro de la propia institución. Como bien se estableció medidas de bioseguridad en los mercados y negocios, es de vital cumplimiento que dichas medidas sean cumplidas en la propia municipalidad.

Siguiendo el avance del virus, se emitió el Decreto Urgencia N° 026 – 2020, donde intensificaron diversas disposiciones de bioseguridad extraordinarias, así también de disposiciones complementarias temporal, evitando así una proliferación de riesgo en la pandemia que se está viviendo. De lo mencionado se recalca las acciones complementarias al ya decreto antes mencionado y que con el actual decreto de urgencia se articulan y complementan.

1. La coordinación con la autoridad competente en salud, referente en materia de fiscalización, siendo las dos instituciones colaboradoras eficaces en la disminución de la afectación en la salud de los peruanos, así como en la afectación de la economía nacional, a la vez deben darse una exhaustiva

comprobación para que se vea el cumplir de la norma dada por parte del gobierno, dirigido a todos los establecimientos de su jurisdicción.

2. Se le dota a las municipalidades de gestión frente al MIDIS, donde se puede subvencionar las contraprestaciones en los diversos servicios que tienen relación específica con las diversas redes que protegen y velan eficientemente para una vida digna de los adultos mayores, ya sea con medio u alto factor de riesgo.
3. Dota de facultades, referentes al poder solicitar ante una institución como: ministerio de ambiente, las facultades de contratar diversos mecanismos que coadyuben al mejoramiento y tratamiento de los residuos y sedimentos municipales, a la par con los desechos biocontaminantes dentro de la jurisdicción de Lima, a la par del Callao.

Ahora me centraré en el proceso que tienen las municipalidades en materia de contrataciones, para ello lo sustentó con el artículo 27, en el literal b), en el TUO – LCE., siendo que es mediante el Decreto Supremo n° 082 – 2020 – EF.; a la vez en el artículo 100, en el literal b), en el reglamento de la LCE., que se dio con el Decreto Supremo N° 344-2018-EF., y para finalizar sustentó con Decreto de Urgencia N° 025-2020, del numeral 6.4, que se encuentra en el artículo 6. Se desglosa de los articulados en mención lo siguiente:

1. La institución municipal tiene que regularizar la documentación en materia de diversas actuaciones preparatorias, es decir mediante los informes que lleguen a contener diversas sustentaciones de carácter técnico legales, referido a la contrata directa, mediante diversas normativas locales como es resoluciones o acuerdos aprobatorios, de igual manera que el contrato y sus requisitos, siempre y cuando el contrato no haya sido elaborado, aprobado o suscrito, según le corresponda, a todo ello se debe registrar y publicar en el mismo plazo en la página web del SEACE.

2. Si se escribe sobre plazos en las regulaciones, se debe expresar que es un máximo de 30 días hábiles, siendo el inicio desde la efectucción de la entrega del bien.
3. No solamente se habla de regulación, sino también del plazo de la garantía que se puede ampliar por un período de diez días adicionales.

Se comprende a la vez que la conformación de una situación de emergencia, se encuentra conformado por los supuestos siguientes:

1. Situaciones que supone un grave peligro.
2. Los acontecimientos catastróficos
3. Las situaciones que involucren o afecte la seguridad nacional o la defensa.
4. Las emergencias sanitarias.

En otro acápite se ve si tiene competencia la municipalidad en materia de vigilancia en referencia a la autonomía de la circulación a sus moradores, para ello se sustenta con el numeral 1 del artículo 137, y los artículos 9, artículos 11, artículos 12, así como del artículo 2, en su inciso 24, con el apartado F de la Carta Magna Peruana, con concordancia del D. S. n° 044 – 2020 – PCM., siendo este decreto que declaro el estado sanitario que provocó el COVID – 19.

De los sustentos normativos acotados, se define que la municipalidad no tiene competencia referente al control y tránsito de las personas, solo las instituciones competentes son las PNP y militares del territorio Peruano. Pero si se establece que las instituciones municipales están obligadas a prestar colaboración para el fiel cumplimiento de lo establecido.

1.4. Formulación del Problema

En la investigación que realizo, más preciso en este acápite, desarrollo el problema general, así como los problemas específicos, los cuales son los siguientes:

1.4.1. Problema General.

¿Determinar el grado de influencia de la gestión administrativo en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Reque, 2021?

1.4.2. Problema Específicos.

1. ¿De qué manera optimizar la gestión administrativa para que exista satisfacción en los usuarios de la Municipalidad Distrital de Reque, Provincia Chiclayo 2021?
2. ¿Cómo dinamizar la gestión administrativa para que se refleje en la satisfacción en los usuarios de la Municipalidad Distrital de Reque, Provincia Chiclayo 2021?
3. ¿De qué manera, se desarrolla la eficiencia y eficacia mediante la gestión administrativa e influye en la satisfacción en los usuarios de la Municipalidad Distrital de Reque, Provincia Chiclayo 2021?
4. ¿Cómo se implementaría estrategias de fiscalización y sanción en la gestión administrativa para que se refleje en la satisfacción en los usuarios de la Municipalidad Distrital de Reque, Provincia Chiclayo 2021?

1.5. Justificación e Importancia del estudio.

Para iniciar en este presente desarrollo, se parte, del que tan conveniente es la investigación, para ello afirmo que contribuirá en el tema del gerenciamiento

administrativo municipal, a la par con el influir en satisfacer a sus usuarios; toda vez para que sirva, sirve para tener el conocimiento certero de donde son ocasionados las insatisfacciones de los usuarios ya sean de los bienes o de los servicios ofrecidos por la municipalidad Distrital de Reque; dicha investigación tiene una trascendencia para la sociedad más preciso para el Distrito de Reque, ya que beneficia a su institución municipal, siendo que comprendería a su población y a la par beneficiaria a la población para comprender a la municipalidad de Reque.

Siguiendo con lo expresado líneas arriba se determina que la investigación tiene un alcance significativo para la gestión administrativa municipal, así como el entendimiento por parte de su municipio en las carencias de sus servicios o bienes ofrecidos a sus usuarios, de tal manera la población conocerá su rol en el poder exigir sus derechos para que exista una influencia positiva en su satisfacción como receptor por parte de la gestión administrativa brindada de parte de la municipalidad; también se verá que la información obtenida, sea utilizada para un mejor acercamiento con la población y ver las carencias por parte de la institución municipal, siendo a la vez que podrá apoyarse en las Teorías de la calidad total, y la de burocracia, pero desde la perspectiva más práctica, concordando con la teoría de la Autonomía municipal.

También se aprecia, la existencia para mejora de los dos ítems, que es la gestión administrativa, siendo el otro ítem referido a satisfacción del usuario, ya más centrados en diversos problemas observados, se precisa de que debe existir eficiencia en el control, eficacia en la organización, a la vez de una relación de la dirección y más importante la relación positiva de la planificación en la satisfacción del usuario, todo ello permitirá la comprensión analítica de la situación problemática en materia de gestión administrativa.

Prosiguiendo, se avizora y precia que existe una creciente competitividad de las instituciones municipales peruanas, haciendo que la municipalidad de Reque, se proyecte al mejoramiento de cualidades, del servicio ofrecidos con un personal competente y no de favores políticos, permitiendo así que los usuarios sean los que

obtengan la mayor eficiencia y eficacia oportuna como receptores de los servicios, convirtiéndose ellos mismos en más selectivos y exigentes, de igual manera en participes.

Pero como toda justificación, la gestión administrativa municipal, tiene una aplicabilidad normativa que recae desde la carta magna peruana, la LOM, la L. de Bases de Descentralización, la L. del Servicio Civil, la Normativa Técnica, articulado con diversos documentos de gerenciamiento y administración interno; todo los documentos mencionados sirven de ayuda a la vez que resalta la importancia de la gestión administrativa en el sector municipal y que orienta a dichas gestiones para la satisfacción del usuario de Reque. Siendo la municipalidad la que capacite en atención al usuario, de igual manera corregir ciertas conductas de los recursos humanos.

1.6. Hipótesis

Hi: Existe relación directa, entre la Variable gestión administrativa y la Variable satisfacción de los usuarios, en la Municipalidad Distrital de Reque, año 2021.

H01: No existe relación directa, entre la Variable gestión administrativa y la Variable satisfacción de los usuarios, en la Municipalidad Distrital de Reque, año 2021.

1.7. Objetivos.

Se precisa de un objetivo general, así como de objetivos específicos, los cuales se mencionarán a continuación.

1.7.1. Objetivo General.

En este objetivo general, se verá el determinar el grado de influencia y de la relación que existe entre: variable – Gestión Administrativo; variable – Satisfacción de los Usuarios, de la Municipalidad Distrital de Reque, Provincia Chiclayo, 2021

1.7.2. Objetivo Específicos.

- Objetivo específico I: Determinar el grado de relación de eficacia en la dimensión organización de la gestión administrativa municipal y la dimensión elementos tangibles de la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Reque, Provincia Chiclayo, 2021
- Objetivo específico II: Demostrar, la relación positiva entre la dimensión de planificación de la gestión administrativo municipal y la dimensión capacidad de respuesta de la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Reque, Provincia Chiclayo 2021
- Objetivo específico III: Especificar como se da la eficiencia en la dimensión control de la gestión administrativo municipal y la dimensión Empatía de la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Reque, Provincia Chiclayo 2021
- Objetivo específico IV: Indicar la relación de influjo de la dimensión dirección de la gestión administrativo y la dimensión confiabilidad de la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Reque 2021

1.8. Limitaciones.

En este acápite se aprecia que la investigación versa en la variable de la gestión administrativo y de la variable de la satisfacción de los usuarios en el Distrito de Reque. Entre las limitaciones se observan el tiempo y el motivo de la pandemia para la recolección de los datos

II. MATERIAL Y MÉTODO.

2.1. Fundamento y Diseño de Investigación Seleccionado.

2.1.1. Tipo de Investigación.

La investigación, es Cualitativo – Descriptivo – Cuantitativo.

Porque es cualitativo: la base de la investigación, se desarrolla con el tipo cualitativo, es decir, que el trabajo investigativo se realiza con diversas metodologías dinámicas para la obtención de los resultados. Es por ello que tomo como referencia a Hernández (1998), siendo quien puede conceptuarlo de manera siguiente: [...] es el grupo de distintos procedimientos, al igual que de diversas metodologías, de igual manera de ciertas formas utilizadas por parte del que investiga siempre, toda vez, cuando dicho investigador cuente específicamente con la manifestación a estudiar y con la conexión. (pág. 355)

De igual manera siguiendo el porqué de lo cualitativo, tomo referencia con el estudioso Austin, (2004), siendo el mismo quien acota lo siguiente: [...] en el modelo cualitativo, se dio a conocer, a manera de que la estructura se encuentra en actividad permanente de la mano con una dinámica, siendo el individuo humano se concibe emisor activo para con las diversas construcciones de ciertas existencias presentes. (pág. 116)

Porque es descriptivo: la presente investigación es descriptivo, ya que se logra determinar en qué nivel se encuentran los pobladores – usuarios, en el ítem satisfacción. Siendo todo ello identificables por los procesos encontrados y de los cuales se tienen que mejorar; en groso modo la mayoría son los usuarios los que categorizaran y apreciaran la calidad de los servicios recibidos.

Porque es cuantitativo: la presente investigación es de cuantitativo, siendo que una metodología de recojo de las diversas datas, pudiendo así probar hipótesis, de la

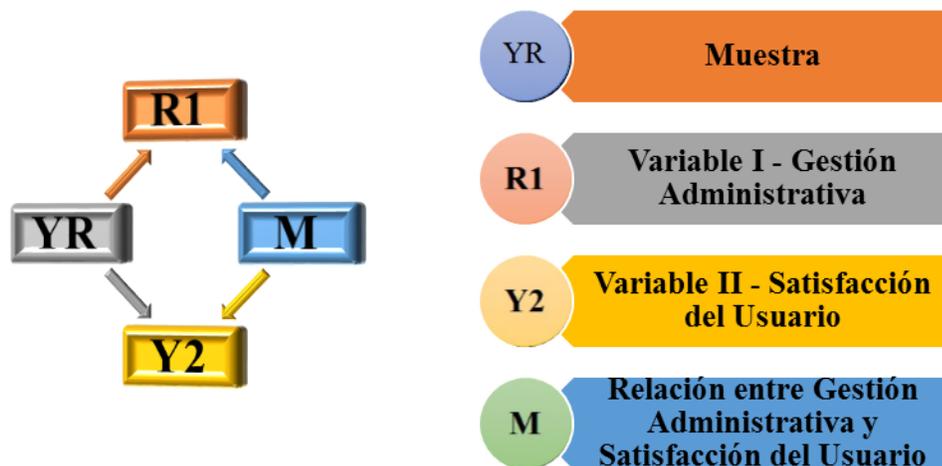
mano con un exhaustivo nivel estadístico. Tomando como sustento, a los autores; Fernandez, Hernandez y Baptista, (2010), donde lo definen como: [...] se aprecia que la investigación, tiene un enfoque cuantitativo, cuando en dicho trabajo investigativo utilizan gráficos y estadísticas para sustentar y probar las diversas hipótesis surgidas, sustentándose con la preminencia de mediciones numéricas, con un alto grado de estadísticas, sirviendo así en la comprobación de las teorías o de los comportamientos. (pág. 04)

2.1.2. El Diseño de la Investigación

Se ve desde, para la investigación se hace uso del diseño transversal: siendo dicho diseño utilizado para hacer una comparación de diversos datos registrados en los momentos diferentes.

A la vez, se hace uso en esta investigación de un diseño no experimental: siendo de conocimiento para este diseño la no existencia de manipulación de los diversos elementos causales, solamente se analizará las incidencias e interrelaciones de las variables.

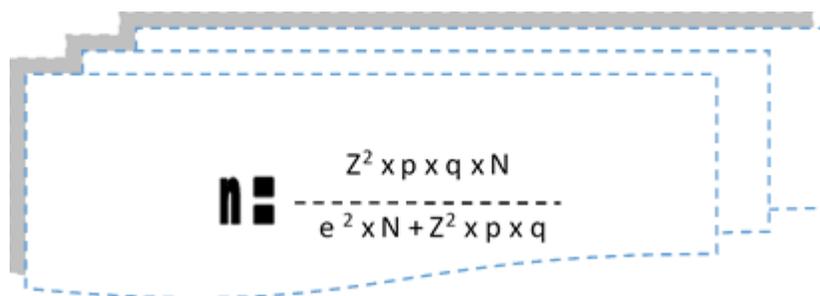
También se ve desde el diseño correlacional: este diseño se aprecia la evaluación y descripción de las relaciones que existen entre las variables a investigar.



2.2. Tipo de muestra inicial seleccionada.

Se trabajará con una población conformada por mujeres y varones, según el último censo realizado, nuestra población se encuentra conformada por más de 15 744 habitantes, en el distrito de Reque. La población a la par se encuentra constituida por sus usuarios y por sus recursos humanos dentro de la institución municipal de Reque.

En este acápite, sustento, para lograr tener una mejor percepción y entendimiento conceptual, en referencia a lo que es “Población”, para ello tomo como referencia al autor Velasquez, (1999), siendo dicho autor el que asevera que: ... [] la población, es un grupo, donde convergen todas las diversas tipos posibles de observación, siendo como esencial característica referida objetivamente al objeto del trabajo de investigación. Es por ello, que siguiendo con lo expresado líneas antes, el autor denota que, a la muestra, lo considera como una fracción del total, es decir de la población, siendo así que las conclusiones obtenidas, tienen un valor de veraz para todo el universo en el trabajo de investigación.


$$n = \frac{Z^2 \times p \times q \times N}{e^2 \times N + Z^2 \times p \times q}$$

2.2.1. Muestra

La muestra será una muestra estadísticamente representativa de 79 trabajadores de la institución municipal del Distrito de Reque, siendo 281 usuarios receptores de la Entidad Municipal de Reque, haciendo la sumatoria total de 360 encuestados.

Datos:

p = 0,5

q = 0,5

e = 0,05

N = 5,724

Z = 1.96

n = 0

Datos:

- p = Tasa de éxito
- q = Tasa de fracaso
- e = Error de precisión
- N = Población
- Z = Nivel de confianza (1.96)
- n = Tamaño de la muestra

$$n = \frac{Z^2 \times p \times q \times N}{N e^2 + Z^2 \times p \times q}$$

$$n = \frac{3,8416 (0,5) (0,5) (N)}{(0,05)^2 N + 3,8416 (0,5) (0,5)}$$

$$n = \frac{0,9604 (5724)}{0,0025 N + 0,9604}$$

$$n = \frac{5427,3296}{14,31 + 0,9604}$$

$$n = \frac{5497,3296}{15,2704}$$

n = 359,9

n = 360

2.3. Variables y Operacionalización.

Variables:

Variable 1: Gestión Administrativa.

Variable 2: Satisfacción de Usuarios.

Operacionalización.

Para iniciar este trabajo investigativo, la operacionalización se hace uso de: la encuesta, la observación y la recopilación documental con la recopilación bibliográfica, primero al

solicitar los permisos a la entidad municipal, así como la aplicación de las encuestas a los contribuyentes de Lambayeque.

1. La encuesta, es un instrumento utilizado en la recopilación de los datos y de información, siendo el investigador el encargado de interrogar a los contribuyentes o población objetivo, siendo todo ello que se trata de ver los resultados de la información, ya sea de manera sistemática, pero de manera ordenada de una determinada población o de la muestra seleccionada, pero enmarcado en las variables a investigar.
2. La observación es una técnica que se utiliza en la indagación sistemática, siendo que va dirigida y centrada al estudio de los aspectos más resaltantes de los objetivos, de los hechos, de las situaciones de carácter sociales o de las personas en el contexto de desarrollo normal; a la vez que permite una comprensión de una realidad latente. Siendo su fundamento en la búsqueda de la interpretación y del realismo.
3. La recopilación documental y bibliográfica, es un instrumento, utilizado en recolectar información, y su fundamento es en la de detectar, la de obtener y la de consultar documentos, los informes, entre otros, que parten de estudios, así como de diversos conocimientos y/o informaciones que son recogidas ya sea de manera resaltante o moderada sin importar la realidad, convergiendo de utilidad en el estudio.

2.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de datos, validez y confiabilidad.

2.4.1. Técnicas de Recopilación de Datos.

Para el desarrollo de este presente trabajo investigativo, he empleado dos técnicas en específico, que son: recolección de información, así como la encuesta, esas dos técnicas son las que me permitieron recabar la información necesaria, e in situ, en referencia específica de mis dos variables utilizadas.

- Las Técnicas de recolección de información indirecta: según los autores Trespacios, J., Vásquez, R., Bello, L., (2005), acotan que: “la recopilación de información se basa en fuentes bibliográficas, hemerográficas y estadísticas”; lo que se recomienda es el uso de fuentes originales, las que pueden ser: los libros, las revistas, los periódicos escritos, los trabajos de investigaciones anteriores, entre otros

- Las Técnicas de recolección de información directa: según los autores Trespacios, J., Vásquez, R., Bello, L., (2005), acotan que los datos se recopilan a través de las encuestas aplicadas a la muestra representativa de la población citada.

- Las Técnicas de los Cuestionarios: según el autor Hernández et al., (2014), acota que el cuestionario es la puesta en práctica de un procedimiento estandarizado para recabar información de una muestra amplia de sujeto.

A todo ello, se sustenta también con el autor Sabino, C., (2009), el cual nos dice que: las técnicas son un conjunto de mecanismos, de medios y de sistemas de dirección, recolección, conservación, reelaboración y transmisión de los datos.

Para finalizar se toma como referencia al autor Pino, R., (2007), quien expresa que la encuesta es: La técnica utilizada, con grupo de normas, así como un determinado procedimiento, el cual permite al autor o investigador, lograr establecer una conexión directa con el objeto o/y siendo el caso con el sujeto o sujetos en el trabajo investigativo.

2.4.2. Instrumentos para recopilación de datos:

En mi trabajo de investigación, aplicaré el instrumento del cuestionario, el cual me sirve para recolectar información, permitiéndome determinar mediante dicho instrumento las variables planteadas. Siendo que las preguntas formuladas están direccionadas a obtener información mediante las respuestas otorgadas por los encuestados.

Otro autor para sustentar este ítem es Pino, R., (2007), quien asevera que: ... [] El instrumento del cuestionario, es el mayor en utilidad, sirviendo para poder sustentar nuestras variables y los objetivos del trabajo investigativo. Es decir, el cuestionario, es un grupo de preguntas específicas, siendo ellas mismas las que nos permiten operacionalizar nuestras hipótesis.

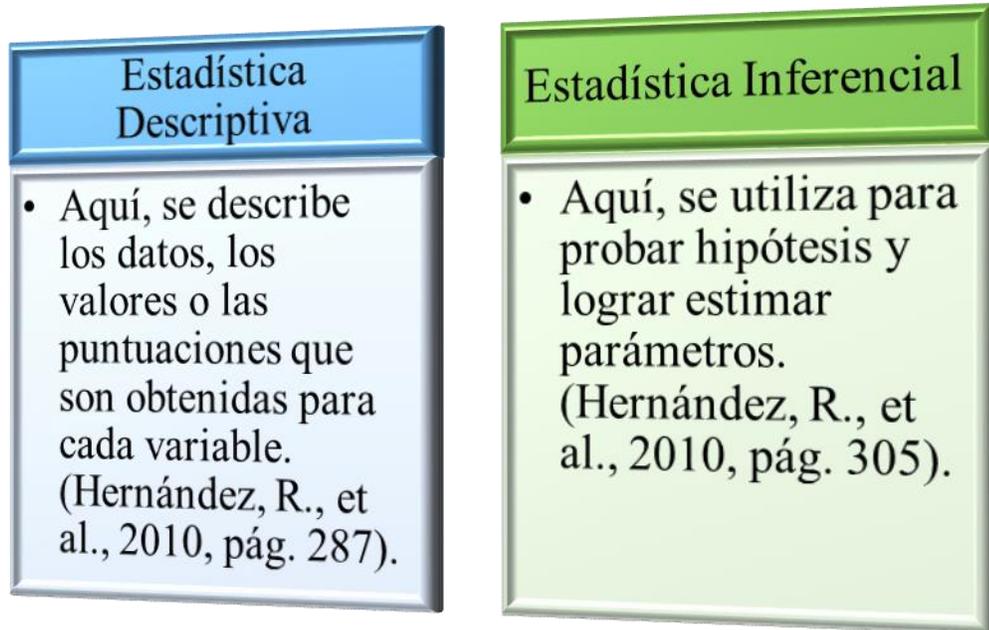
Todo ello ayuda a entender que el cuestionario, se realiza y se plasma de forma certera, concisa a la par con sencilla comprensión, concordando con la realidad de la población, a la par que el instrumento, tiene que estar validado por grupo de expertos. Para ello, trabajo con dos cuestionarios, que se distribuyeron en 4 dimensiones: 1 – planeación, 2 – organización, 3 – dirección y 4 – control; teniendo la escala Lickert, contando con los siguientes valores: 1 = De acuerdo, 2 = Totalmente de acuerdo, 3 = En desacuerdo, 4 = Totalmente en desacuerdo, y el 5= Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo; con un total de 33 preguntas que se dividen en 18 preguntas y 15 en el

otro cuestionario, en ese sentido aplique el cuestionario a servidores, así como a los usuarios que reciben los servicios de la institución municipal.

2.5. Procedimiento de Análisis de Datos.

Cuestionarios	
La Gestión Administrativa y La Satisfacción del Usuario	
Datos Generales	
Título:	La Gestión Administrativa y su influencia en La Satisfacción del Usuario de la Municipalidad Distrital de Reque.
Autor:	Miguel Yovera Reaño
Procedencia:	Reque – Chiclayo, 2021
Objetivo:	Determinar el grado de relación e influencia de la gestión administrativa en la Satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Reque.
Administración:	Individual
Duración:	28 minutos
Significación:	La encuesta está referida a determinar la gestión administrativa y de la satisfacción del usuario, de los servicios que recibe la institución municipal del Distrito de Reque.
Estructura:	La escala consta de 33 ítems, dividido en 02 cuestionarios, con 05 alternativas de respuesta de opción múltiple, de tipo Likert, como: De Acuerdo (1), Totalmente de acuerdo (2), En desacuerdo (3), Totalmente en desacuerdo (4) y Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo (5). La escala está conformada por 04 dimensiones, donde los ítems se presentan en forma de proposiciones con dirección positiva y negativa sobre la variable gestión administrativa y sobre la satisfacción de los usuarios.

Para este acápite, he realizado el uso de la herramienta estadística SPSS v. 21 y Microsoft Excel 2013, siendo que mediante el SPSS v.21 elabore lo siguiente:



Para el cálculo de la Confiabilidad, en este trabajo investigativo se utilizará una fórmula, que es el Alfa de Crombach, siendo dicha fórmula la expuesta por el autor Hernández, et al., (1998), cuya específico objetivo y fin era el determinar la existencia de relación con los ítems, variables y otros.

$$\alpha = \frac{N}{(N-1) \frac{1 - \sum S^2(Y_i)}{S^2_x}}$$

2.6. Criterios Éticos.

Para poder desarrollar este acápite, expresare que existe claridad, transparencia, confidencialidad, consentimiento informado, manejo de riesgos, autonomía y observación participante. Es por ello que expreso lo siguiente:

1. Tiene claridad en los objetivos de la investigación, existe un detallado diagnóstico, a la vez del detallo control del pronóstico.
2. Tiene transparencia en el desarrollo y en las aplicaciones de las 2 encuestas.
3. Tiene consentimiento informado por parte de los participantes, siendo que conocen sus responsabilidades y derechos
4. Tiene manejo de riesgos, cuyo sustento es el principio de no maleficencia y beneficencia.
5. Tiene confidencialidad en todos los datos que se obtienen.
6. Tienen autonomía es decir la libertad para la investigación.
7. Tiene observación participante, es decir existe la interacción que involucra al investigador con los participantes, de igual manera el papel importante de ser como el instrumento que sirve en recolectar diversas datas.

A la par, en el trabajo investigativo, se aprecia y resalta lo siguiente:

1. El procedimiento y estrategias que se han seguido, elimina todo tipo de racismo y de discriminación u otro factor que se peyorativo y deshonne al ser humano en el presente estudio, ya que, para el estudio, todos los participantes son importantes, a la vez que se merecen el máximo respeto.
2. Se rechazan los resultados segregacionistas, o los resultados manipuladores, así como los resultados ambiguos.

2.7. Criterios de Rigor científico.

Para el desarrollo de este acápite, se partirá con la conceptualización de que el rigor viene hacer un concepto transversal dentro del desarrollo de una investigación u proyecto, permitiendo así la valoración científica de los diversos métodos de investigación cualitativa. No obstante, al referirse a la investigación cualitativa, existen ciertas teorías que van desde la no aplicabilidad de la normativa de la evaluación de la calidad, sino más bien por las intermedias y otras que se direccionan a la evaluación con la igualdad de criterios de la investigación cuantitativa. Vasquez M., da Silva M., et al., (2006) /pág.83

En la investigación se encuentra los siguientes criterios:

1. La validez de las variables investigadas mediante el esquema cualitativo, siendo a la vez las variables las determinantes en las dimensiones, permitiendo la elaboración de las encuestas.
2. La fiabilidad es la que da como producto los diversos resultados coherentes y de consistencia.
3. La replicabilidad, también se le conoce como consistencia, es la que conecta mediante la R.G.A. (Relación de la Gestión Administrativa) municipal y la aprobación de los usuarios.
4. La credibilidad o de autenticidad.
5. La relevancia en el trabajo investigativo.
6. La neutralidad o reflexividad, siendo que el instrumento de la recolección de datos es decir la Encuesta refleje los objetivos de los estudios realizados.

III. REPORTE DE RESULTADOS

3.1. Análisis y discusión de los resultados

Para llevar a cabo la realización de las tablas y figuras de los instrumentos de medición de la presente investigación, se toma en consideración los juicios de los jueces que validaron los instrumentos de validación no experimental por juicio de expertos, facilitándoles la matriz de consistencia, el instrumento de medición, y la ficha de validación.

3.1.1. Prueba de confiabilidad cuestionario N°1: La Gestión Administrativa.

En la encuesta N° 01 de la Gestión Administrativa, se aplicó la prueba estadística alfa de Cronbach, que sirvió para determinar su confiabilidad; la confiabilidad se refiere al grado en que la escala produce resultados consistentes si se hacen mediciones repetidas. Las fuentes sistemáticas de error no tienen efecto adverso en la confiabilidad porque afectan la medición de una manera constante y no producen inconsistencia (Malhotra, 2008, p.284).

Se siguió los siguientes pasos para poder establecer la confiabilidad del instrumento N°1:

- Se delimitó una muestra de 79 trabajadores de la Municipalidad Distrital de Reque, 2020.
- Se encuestó a la muestra en la Municipalidad con los cuestionarios validados por los expertos.
- Los datos recopilados de los cuestionarios validados fueron analizados a través del programa estadístico SPSS V21.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,912	18

Fuente: Elaboración propia.

Resumen del procesamiento de los casos

	N	%
Válidos	79	100,0
Casos Excluidos	0	,0
Total	79	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Fuente Propia

3.1.2. Prueba de confiabilidad cuestionario N°2: La Satisfacción del Usuario

Para poder determinar la confiabilidad de este instrumento, se siguió los siguientes pasos:

- Se delimito una muestra de 281 usuarios de la Municipalidad Distrital de Reque.
- Se encuestó a la muestra con los cuestionarios validados por los expertos.
- Los datos recopilados de los cuestionarios fueron validados y analizados a través del programa estadístico SPSS V21.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,870	15

Fuente: Elaboración propia.

Resumen del procesamiento de los casos			
		N	%
Casos	Válidos	281	100,0
	Excluidos	0	0
	Total	281	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Fuente: Elaboración propia.

3.1.3. Variable Independiente: La Gestión Administrativa.

Dimensión 1: Planificación.

Tabla 01:

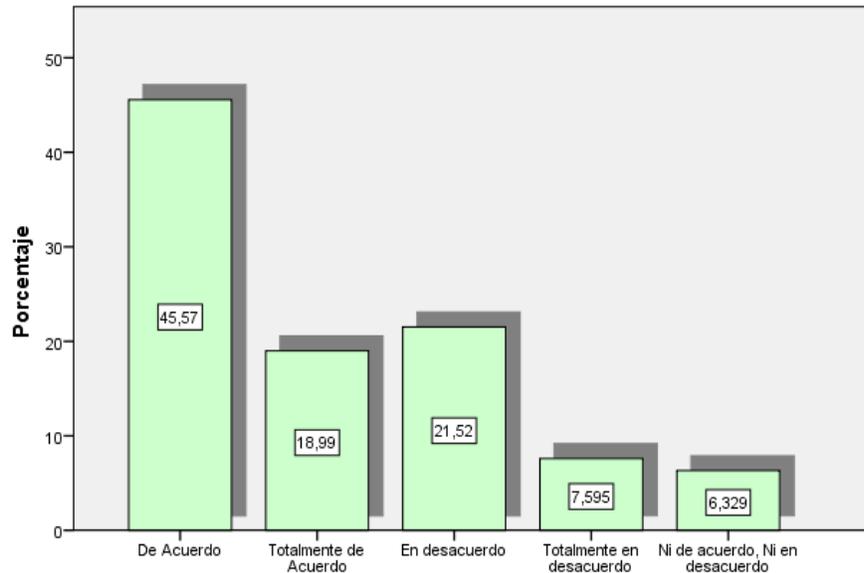
1. Considera Ud. que los servicios brindados, están planificados para brindar un Servicio de Calidad.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Válidos	De Acuerdo	36	45,6	45,6	45,6
	Totalmente de Acuerdo	15	19,0	19,0	64,6
	En Desacuerdo	17	21,5	21,5	86,1
	Totalmente en Desacuerdo	6	7,6	7,6	93,7
	Ni de Acuerdo, Ni en Desacuerdo	5	6,3	6,3	100,0
	Total	79	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia.

Gráfico 01:

Considera Ud. que los servicios brindados, están planificados para brindar un servicio de calidad.



Fuente: Elaboración Propia.

Análisis: Como se puede visualizar en la gráfica y en la tabla, se concordó que el 45.6% de los trabajadores, están De Acuerdo y consideraron que los servicios brindados, están planificados para brindar un servicio de calidad. El 19,0% están totalmente de acuerdo, el 21,5% están en desacuerdo, el 7,6% en totalmente en desacuerdo y el 6,3% están Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo.

Interpretación: Lo que se colige de la tabla y de la figura, es que los Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Reque, en un 45.6% están de acuerdo con la forma en que se brinda los servicios ya planificados para ofrecer un servicio de Calidad.

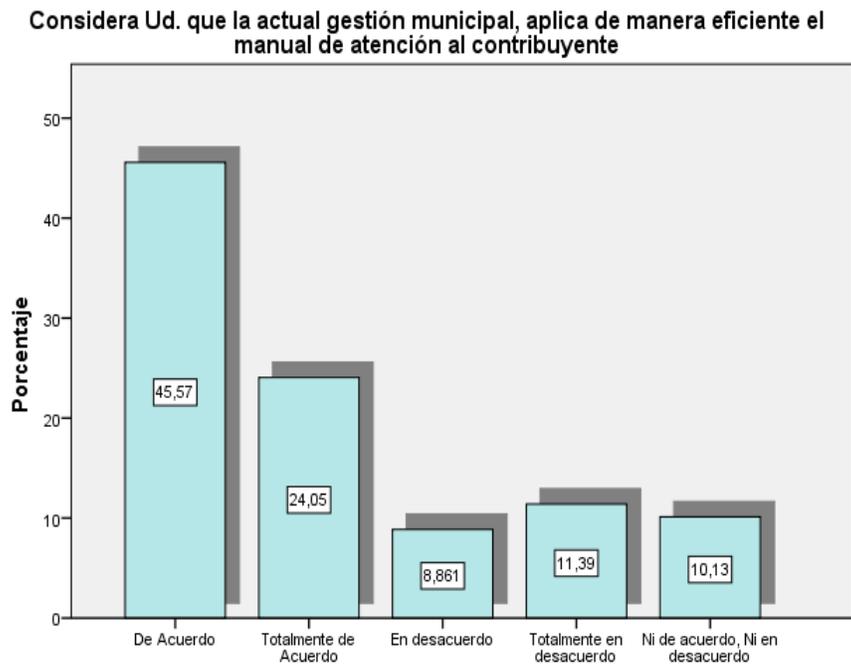
Tabla 02:

2. Considera Ud. que la actual gestión municipal, aplica de manera correcta y eficiente el M.A.C.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
De Acuerdo	36	45,6	45,6	45,6
Totalmente de Acuerdo	19	24,1	24,1	69,6
En Desacuerdo	7	8,9	8,9	78,5
Totalmente en Desacuerdo	9	11,4	11,4	89,9
Ni de Acuerdo, Ni en Desacuerdo	8	10,1	10,1	100,0
Total	79	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

Grafico 02:



Fuente Elaboración Propia.

Análisis: Como se puede apreciar en la gráfica y en la imagen, se acordó que el 45,6% de los trabajadores, están De Acuerdo y consideraron que la actual Gestión Municipal, aplica de manera correcta y eficaz el M.A.C. El 24,1% están totalmente de acuerdo, el 8,9% Están en Desacuerdo, el 11,4% en Totalmente en Desacuerdo y el 10,1% están Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo.

Interpretación: Lo que se colige de la tabla y de la figura, es que Los Trabajadores de la Municipalidad Distrital de Reque, en un 45.6% están de acuerdo con la actual gestión municipal, donde aplica de manera eficiente el manual de atención al contribuyente.

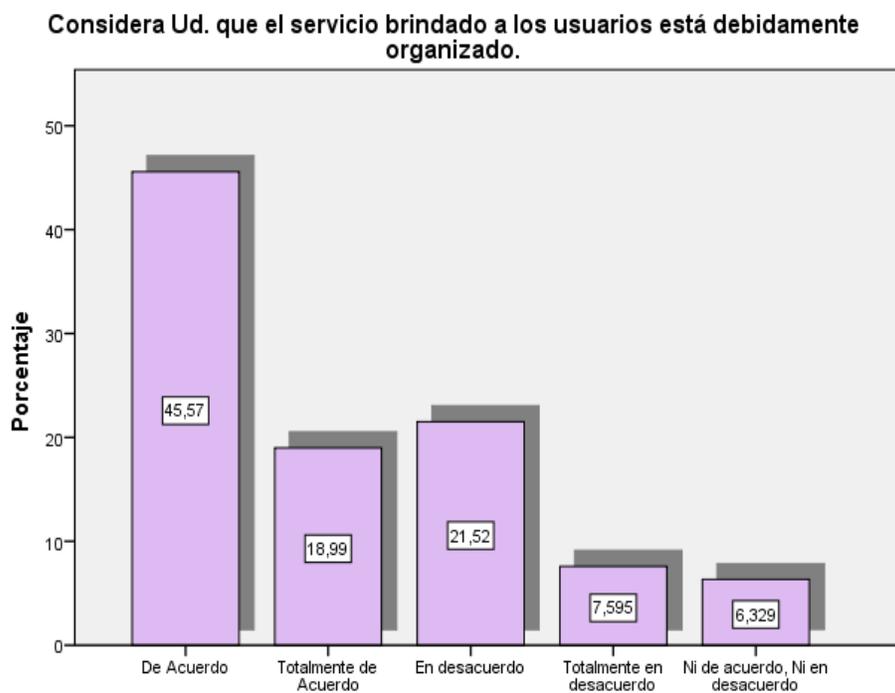
Tabla 03:

3. Considera Ud. que el servicio brindado a los usuarios está debidamente organizado.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
De Acuerdo	36	45,6	45,6	45,6
Totalmente de Acuerdo	15	19,0	19,0	64,6
En desacuerdo	17	21,5	21,5	86,1
Totalmente en desacuerdo	6	7,6	7,6	93,7
Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo	5	6,3	6,3	100,0
Total	79	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia.

Gráfico 03:



Fuente: Elaboración Propia.

Análisis: Como se puede apreciar en la gráfica y en la tabla, se concordó que el 45.6% de los trabajadores, están de Acuerdo y consideraron que el servicio brindado a los usuarios está debidamente organizado. El 19,0% están totalmente de acuerdo, el 21,5% están en desacuerdo, el 7,6% en totalmente en desacuerdo y el 6,3% están Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo.

Se interpreta: Lo que se visualiza en la Gráfica y la tabla y de la figura, es que los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Reque, en un 45.6% están de acuerdo y consideraron que el servicio brindado a los usuarios está debidamente organizado.

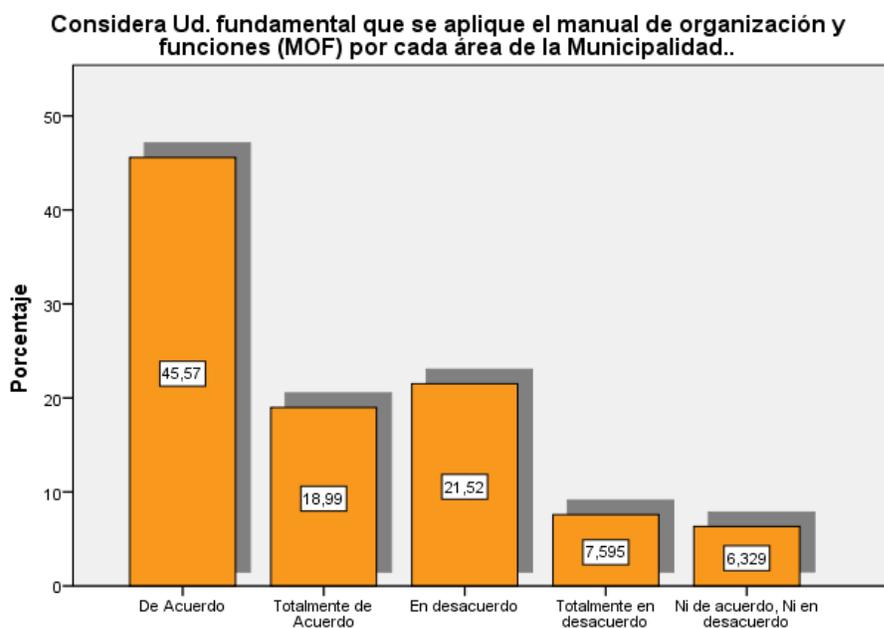
Tabla 04:

4. Considera Ud. fundamental que se aplique el **MOF** (Manual de organización y funciones) por cada área que hay en la Municipalidad.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
De Acuerdo	36	45,6	45,6	45,6
Totalmente de Acuerdo	15	19,0	19,0	64,6
En Desacuerdo	17	21,5	21,5	86,1
Totalmente en Desacuerdo	6	7,6	7,6	93,7
Ni de acuerdo, Ni Desacuerdo	5	6,3	6,3	100,0
Total	79	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia.

Gráfico 04:



Fuente: Elaboración Propia.

Análisis: Como se puede observar en la gráfica y en la tabla, se estableció que el 45,6% De los trabajadores, están De Acuerdo y consideraron que el servicio brindado a los usuarios está debidamente organizado. El 19,0% están totalmente de acuerdo. El 21,5% están en desacuerdo, el 7,6% están totalmente en desacuerdo y el 6,3% están Ni de Acuerdo, Ni en Desacuerdo.

Interpretación: Lo que se colige de la tabla y de la figura, es que los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Reque, en un 45.6% están de acuerdo y consideraron que el servicio brindado a los usuarios está debidamente organizado.

Dimensión 2: Organización

Tabla 05:

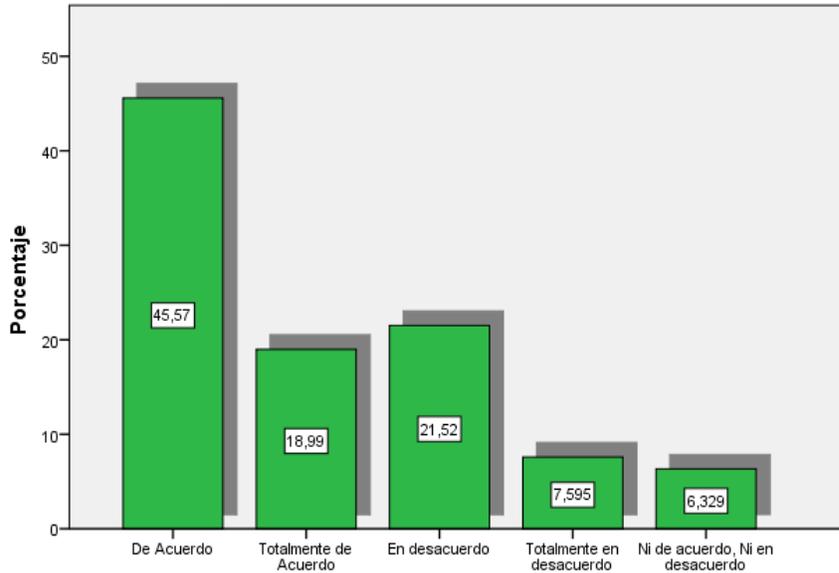
5. Considera Ud. que los servicios prestados están diseñados en forma estratégica para brindar una atención adecuada.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
De Acuerdo	36	45,6	45,6	45,6
Totalmente de Acuerdo	15	19,0	19,0	64,6
Válidos En Desacuerdo	17	21,5	21,5	86,1
Totalmente En Desacuerdo	6	7,6	7,6	93,7
Ni de Acuerdo, Ni en Desacuerdo	5	6,3	6,3	100,0
Total	79	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 05:

Considera Ud. que los servicios prestados están diseñados en forma estratégica para brindar una atención adecuada.



Fuente: Elaboración propia.

Análisis: Como se puede apreciar en la Gráfica y en la tabla, Se Verifico que el 45.6% de los trabajadores, están De Acuerdo y consideraron que los servicios prestados están diseñados en forma estratégica para brindar una atención adecuada. El 19,0% están totalmente de acuerdo, el 21,5% están en desacuerdo, el 7,6% están totalmente en desacuerdo y el 6,3% están Ni de Acuerdo, Ni en Desacuerdo.

Interpretación: Lo que se colige de la gráfica y de la tabla, es que los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Reque, en un 45.6% están de acuerdo y consideraron que los servicios prestados están diseñados en forma estratégica para brindar una atención adecuada.

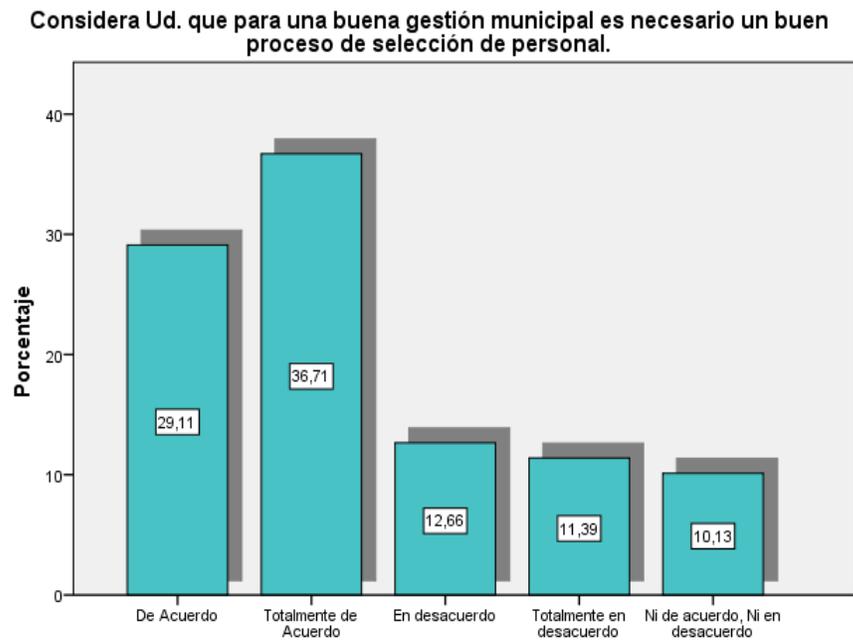
Tabla 06:

6. Considera Ud. que para una gestión buena municipal es necesario un buen proceso de Selección de Personal.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
De Acuerdo	23	29,1	29,1	29,1
Totalmente de Acuerdo	29	36,7	36,7	65,8
En Desacuerdo	10	12,7	12,7	78,5
Totalmente en Desacuerdo	9	11,4	11,4	89,9
Ni de Acuerdo, Ni en Desacuerdo	8	10,1	10,1	100,0
Total	79	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia.

Gráfico 06:



Fuente: Elaboración Propia

Análisis: Como se puede apreciar en la Gráfica y en la Tabla, se llegó a la conclusión que el 29,1% de los trabajadores, están De Acuerdo y consideraron que para una gestión Municipal buena se requiere un buen proceso de selección de personal. El 36,7% están totalmente de acuerdo, el 12,7% están en desacuerdo, el 11,4% en totalmente en desacuerdo y el 10,1% están Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo.

Interpretación: Lo que se colige de la tabla y de la figura, es que los trabajadores de la Municipalidad de Reque, en un 29.1% están de acuerdo que para una gestión municipal buena es necesario un buen proceso de selección de personal.

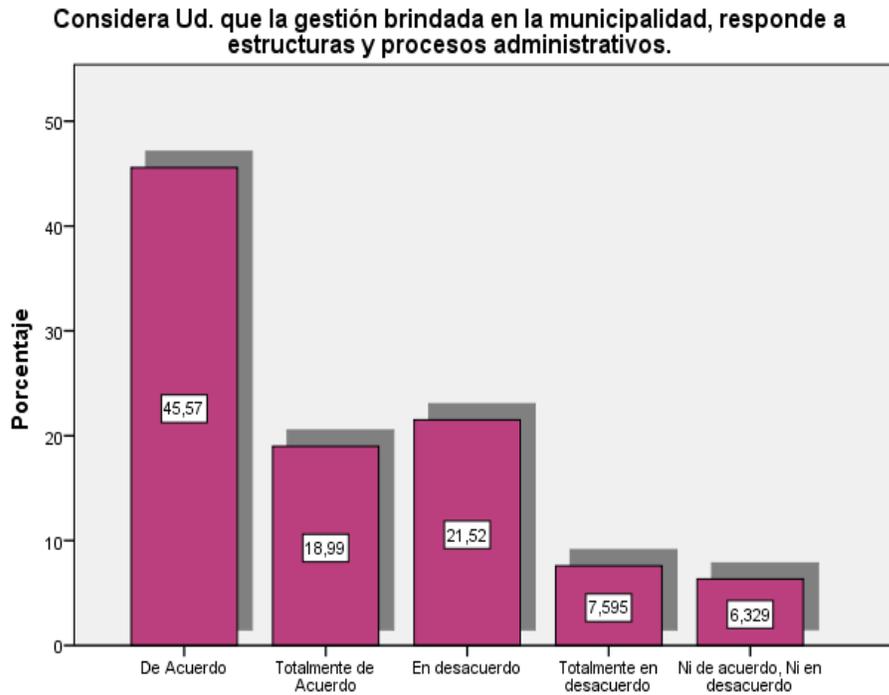
Tabla 07:

7. Considera Ud. que la gestión brindada en la municipalidad responde a estructuras y procesos administrativos.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
De Acuerdo	36	45,6	45,6	45,6
Totalmente de Acuerdo	15	19,0	19,0	64,6
En Desacuerdo	17	21,5	21,5	86,1
Totalmente en desacuerdo	6	7,6	7,6	93,7
Ni de Acuerdo, Ni en Desacuerdo	5	6,3	6,3	100,0
Total	79	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia.

Gráfico 07;



Fuente: Elaboración Propia.

Análisis: Como se puede apreciar en la Gráfica y en la Tabla, se llegó a la conclusión que 45.6% de los trabajadores, están De Acuerdo y consideraron que la que la Gestión brindada en la municipalidad responde a estructuras y procesos administrativos. El 19,0% están totalmente de acuerdo, el 21,5% están en desacuerdo, el 7,6% en totalmente en desacuerdo y el 6,3% están Ni de Acuerdo, Ni en Desacuerdo.

Interpretación: Lo que se colige de la tabla y de la figura, es que los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Reque, en un 45.6% están de acuerdo que la gestión brindada en la municipalidad responde a estructuras y procesos administrativos.

Tabla 08:

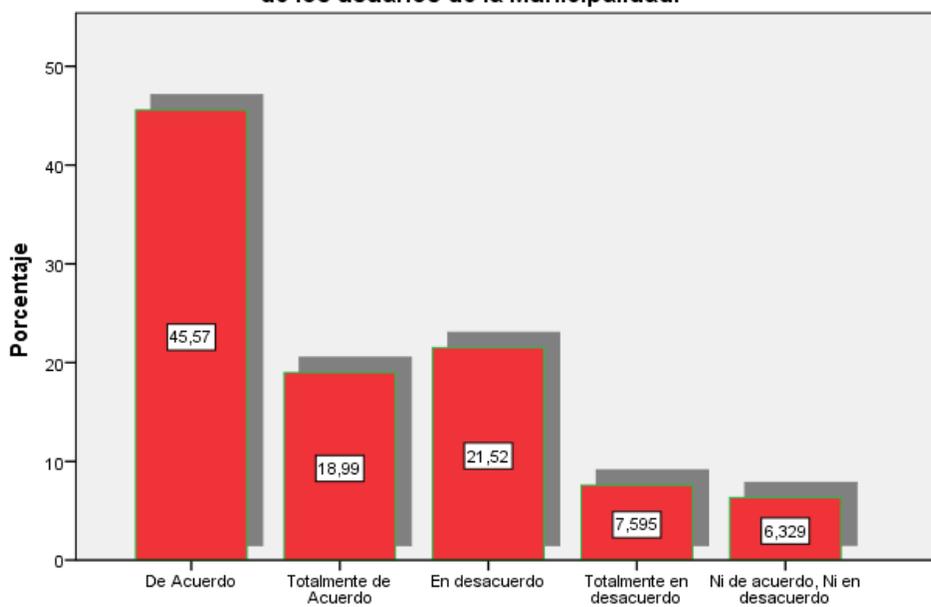
8. Considera Ud. que los recursos materiales, son lo apropiados para la atención de los usuarios de la Municipalidad.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válidos	De Acuerdo	36	45,6	45,6
	Totalmente de Acuerdo	15	19,0	64,6
	En desacuerdo	17	21,5	86,1
	Totalmente en desacuerdo	6	7,6	93,7
	Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo	5	6,3	100,0
	Total	79	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 08:

Considera Ud. que los recursos materiales, son lo apropiados para la atención de los usuarios de la Municipalidad.



Fuente: Elaboración propia.

Análisis: Como se puede visualizar en la gráfica y la tabla, se estableció que el 45,6% de los trabajadores, están De Acuerdo y consideraron que los recursos Materiales, son los apropiados para la atención de los usuarios de la Municipalidad. El 19,0% están totalmente de acuerdo, el 21,5% están en desacuerdo, el 7,6 en totalmente en desacuerdo y el 6,3% están Ni de Acuerdo, Ni en Desacuerdo.

Interpretación: Lo que se Colige de la tabla y de la imagen, es que los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Reque, en un 45.6% están de acuerdo que los recursos materiales, son los apropiados para la atención de los usuarios de la Municipalidad.

Dimensión 3: Dirección.

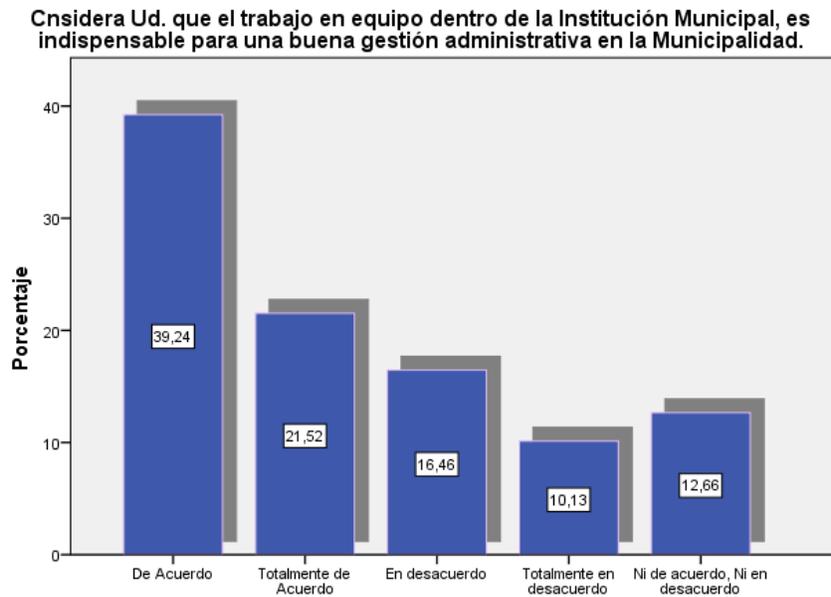
Tabla 09:

9. Considera Ud. que el trabajo en equipo dentro de la Institución Municipal es indispensable para una buena gestión administrativa en la Municipalidad.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
De Acuerdo	31	39,2	39,2	39,2
Totalmente de Acuerdo	17	21,5	21,5	60,8
Válidos	En desacuerdo	13	16,5	77,2
	Totalmente en desacuerdo	8	10,1	87,3
Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo	10	12,7	12,7	100,0
Total	79	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 09:



Fuente: Elaboración propia.

Análisis: Como se puede apreciar en la tabla y en la figura, se estableció que el 39.2% de los trabajadores, están De Acuerdo y consideraron que el trabajo en equipo dentro de la Institución Municipal es indispensable para una buena gestión administrativa en la Municipalidad. El 21,5% están totalmente de acuerdo, el 16,5% están en desacuerdo, el 10,1% en totalmente en desacuerdo y el 12,7% están Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo.

Interpretación: Lo que se colige de la tabla y de la figura, es que los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Reque, en un 39,2% están de acuerdo con que el trabajo en equipo dentro de la Institución Municipal es indispensable para una buena gestión administrativa en la Municipalidad.

Tabla 10:

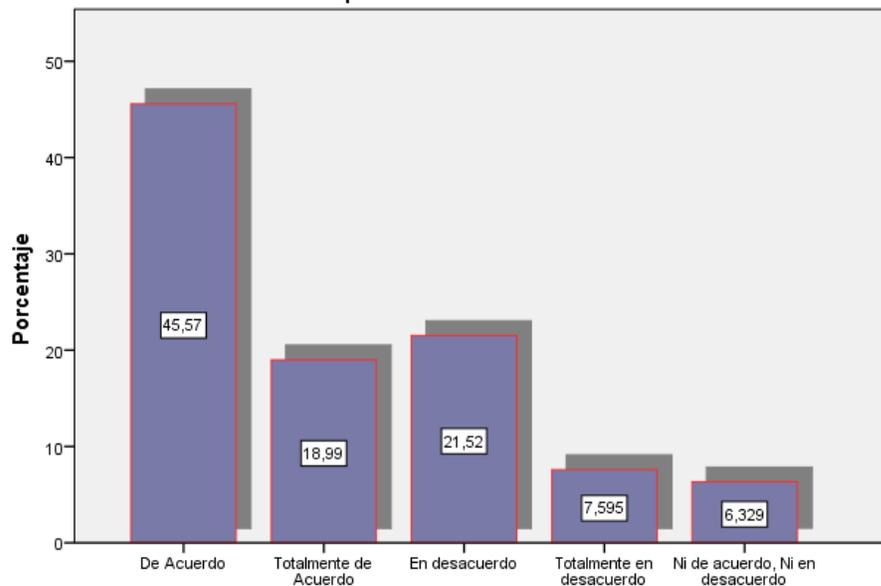
10. Considera Ud. que los procedimientos administrativos en las diferentes áreas son los adecuados para una eficiente atención al usuario.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
De Acuerdo	36	45,6	45,6	45,6
Totalmente de Acuerdo	15	19,0	19,0	64,6
Válidos En desacuerdo	17	21,5	21,5	86,1
Totalmente en desacuerdo	6	7,6	7,6	93,7
Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo	5	6,3	6,3	100,0
Total	79	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 10:

Considera Ud. que los procedimientos administrativos en las diferentes áreas, son los adecuados para una eficiente atención al usuario.



Fuente: Elaboración propia.

Análisis: Como se puede apreciar en la tabla y en la figura, se estableció que el 45.6% de los trabajadores, están De Acuerdo y consideraron que los procedimientos administrativos en las diferentes áreas son los adecuados para una eficiente atención al usuario. El 19,0% están totalmente de acuerdo, el 21,5% están en desacuerdo, el 7,6% en totalmente en desacuerdo y el 6,3% están Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo.

Interpretación: Lo que se colige de la tabla y de la figura, es que los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Reque, en un 45.6% están de acuerdo con que los procedimientos administrativos en las diferentes áreas son los adecuados para una eficiente atención al usuario.

Tabla 11:

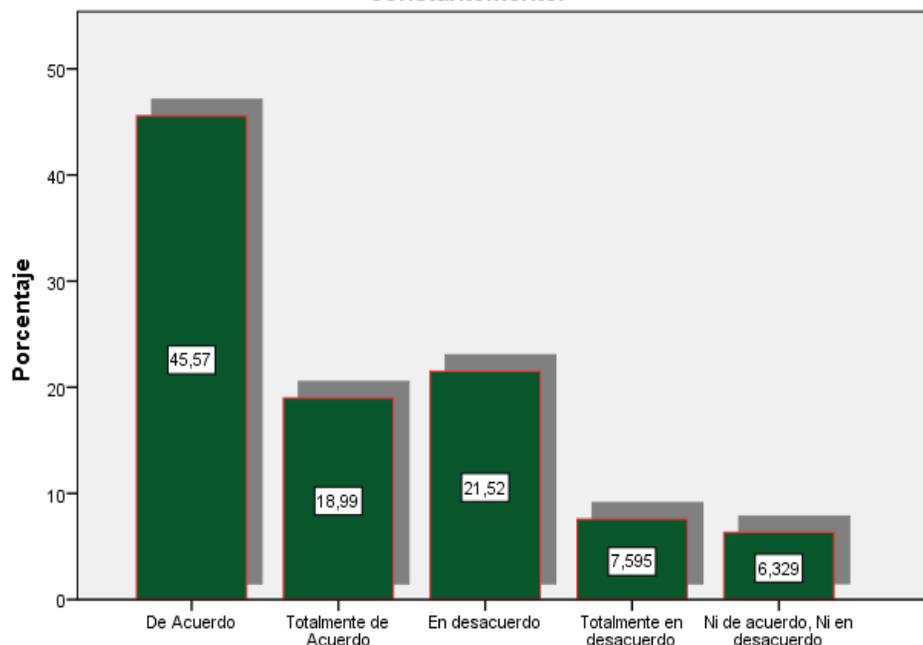
11. Considera Ud. que el personal de la Municipalidad debe estar y ser capacitado constantemente.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
De Acuerdo	36	45,6	45,6	45,6
Totalmente de Acuerdo	15	19,0	19,0	64,6
Válidos	En desacuerdo	17	21,5	86,1
	Totalmente en desacuerdo	6	7,6	93,7
Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo	5	6,3	6,3	100,0
Total	79	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 11:

Considera Ud. que el personal de la Municipalidad, debe estar y ser capacitado constantemente.



Fuente: Elaboración propia.

Análisis: Como se puede apreciar en la tabla y en la figura, se estableció que el 45,6% de los trabajadores, están De Acuerdo y consideraron que el personal de la Municipalidad debe estar y ser capacitado constantemente. El 19,0% están totalmente de acuerdo, el 21,5% están en desacuerdo, el 7,6% en totalmente en desacuerdo y el 6,3% están Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo.

Interpretación: Lo que se colige de la tabla y de la figura, es que los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Reque, en un 45,6% están de acuerdo con que el personal de la Municipalidad debe estar y ser capacitado constantemente.

Tabla 12:

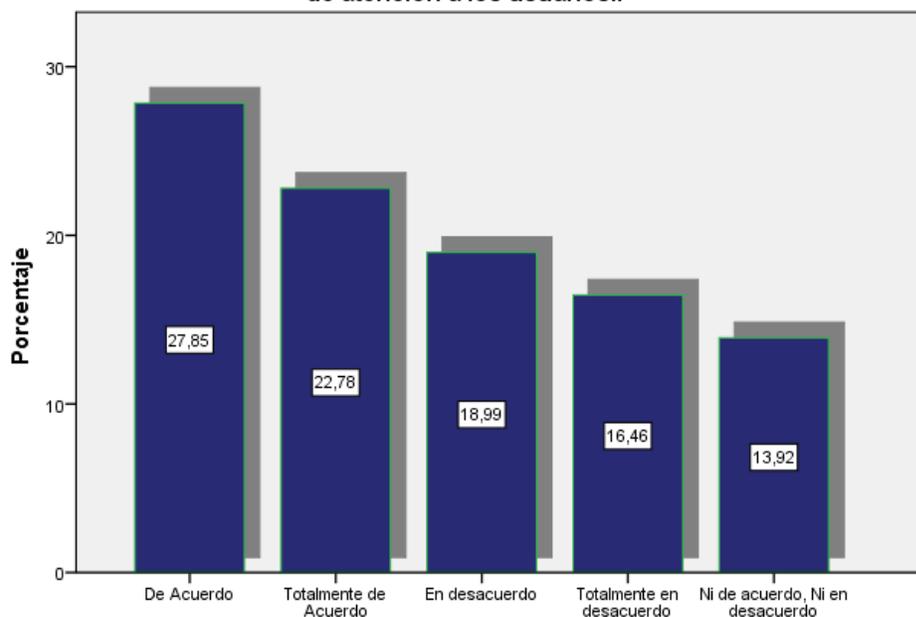
12. Considera Ud. que la Municipalidad existe una adecuada conducción del servicio de atención a los usuarios.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
De Acuerdo	22	27,8	27,8	27,8
Totalmente de Acuerdo	18	22,8	22,8	50,6
En desacuerdo	15	19,0	19,0	69,6
Totalmente en desacuerdo	13	16,5	16,5	86,1
Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo	11	13,9	13,9	100,0
Total	79	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 12:

Considera Ud. que la Municipalidad existe una adecuada conducción del servicio de atención a los usuarios..



Fuente: Elaboración propia.

Análisis: Como se puede apreciar en la tabla y en la figura, se estableció que el 27,8% de los trabajadores, están De Acuerdo y consideraron que la Municipalidad existe una adecuada conducción del servicio de atención a los usuarios. El 22,8% están totalmente de acuerdo, el 19,0% están en desacuerdo, el 16,5% en totalmente en desacuerdo y el 13,9% están Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo.

Interpretación: Lo que se colige de la tabla y de la figura, es que los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Reque, en un 27.8% están de acuerdo con que la Municipalidad existe una adecuada conducción del servicio de atención a los usuarios.

Dimensión 4: Control

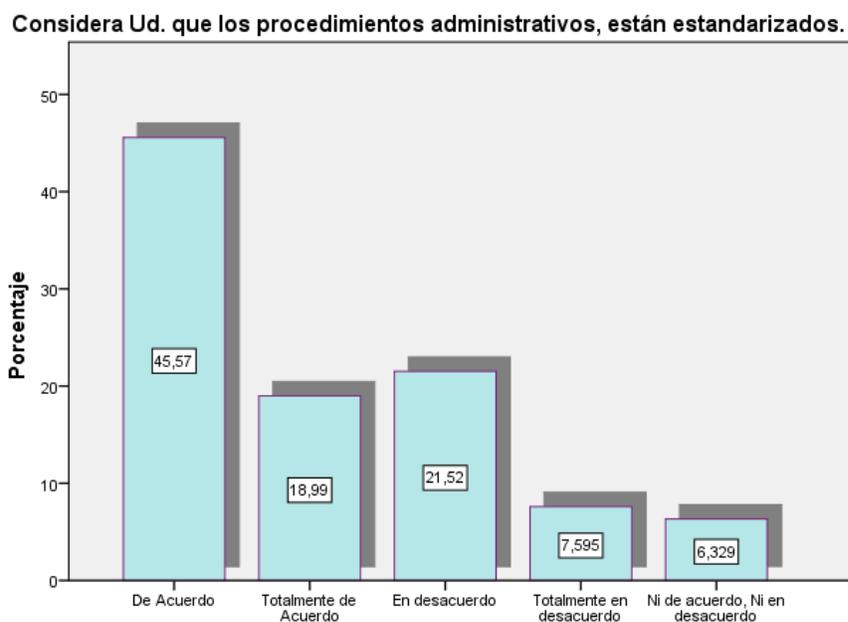
Tabla 13:

13. Considera Ud. que los procedimientos administrativos, están estandarizados.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
De Acuerdo	36	45,6	45,6	45,6
Totalmente de Acuerdo	15	19,0	19,0	64,6
Válidos En desacuerdo	17	21,5	21,5	86,1
Totalmente en desacuerdo	6	7,6	7,6	93,7
Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo	5	6,3	6,3	100,0
Total	79	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 13:



Fuente: Elaboración propia.

Análisis: Como se puede apreciar en la tabla y en la figura, se estableció que el 45.6% de los trabajadores, están De Acuerdo y consideraron que los procedimientos administrativos, están estandarizados. El 19,0% están totalmente de acuerdo, el 21,5% están en desacuerdo, el 7,6% en totalmente en desacuerdo y el 6,3% están Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo.

Interpretación: Lo que se colige de la tabla y de la figura, es que los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Reque, en un 45,6% están de acuerdo con que los procedimientos administrativos, están estandarizados.

Tabla 14:

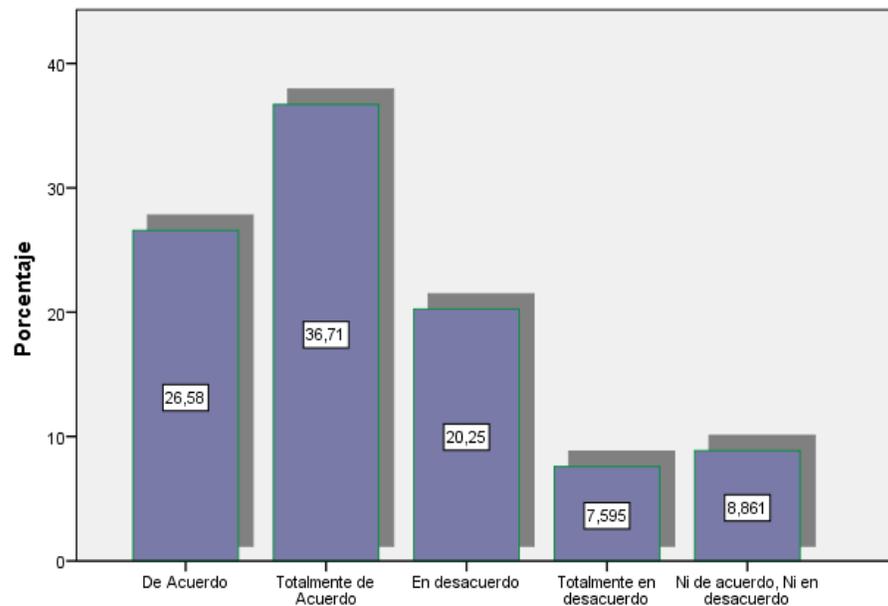
14. Considera Ud. que es fundamental considerar las sugerencias y/o los reclamos de los usuarios.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
De Acuerdo	21	26,6	26,6	26,6
Totalmente de Acuerdo	29	36,7	36,7	63,3
Válidos En desacuerdo	16	20,3	20,3	83,5
Totalmente en desacuerdo	6	7,6	7,6	91,1
Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo	7	8,9	8,9	100,0
Total	79	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 14:

Considera Ud. que es fundamental considerar las sugerencias y/o los reclamos de los usuarios.



Fuente: Elaboración propia.

Análisis: Como se puede apreciar en la tabla y en la figura, se estableció que el 26.6% de los trabajadores, están De Acuerdo y consideraron que es fundamental considerar las sugerencias y/o los reclamos de los usuarios. El 36,7% están totalmente de acuerdo, el 7,6% están en desacuerdo, el 3,8% en totalmente en desacuerdo y el 8,9% están Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo.

Interpretación: Lo que se colige de la tabla y de la figura, es que los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Reque, en un 36.7% están de acuerdo con que es fundamental considerar las sugerencias y/o los reclamos de los usuarios.

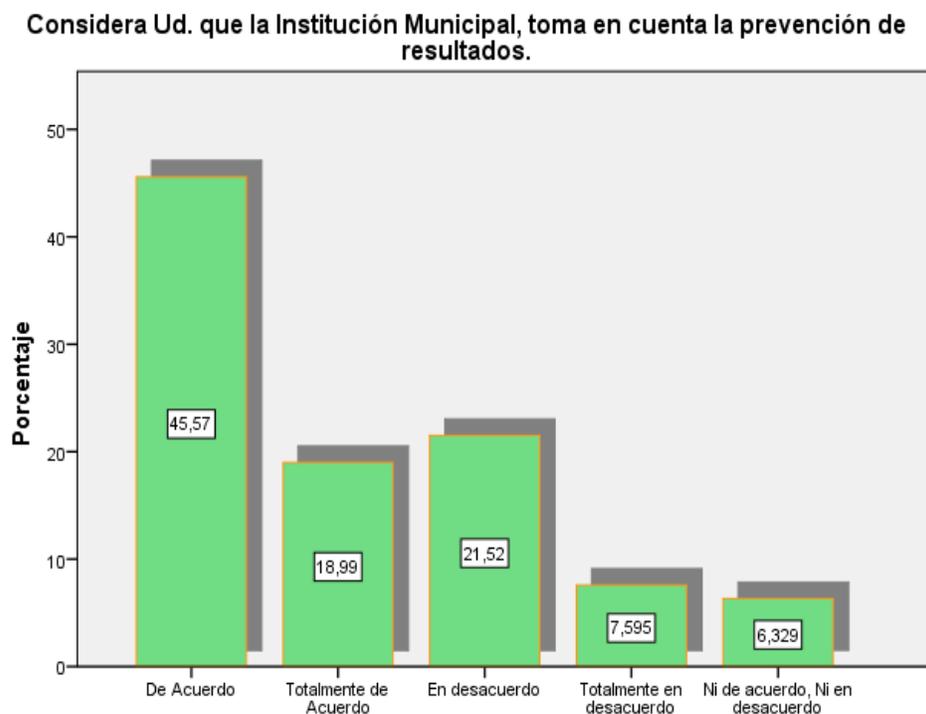
Tabla 15:

15. Considera Ud. que la Institución Municipal, toma en cuenta la prevención de resultados.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
De Acuerdo	36	45,6	45,6	45,6
Totalmente de Acuerdo	15	19,0	19,0	64,6
Válidos En desacuerdo	17	21,5	21,5	86,1
Totalmente en desacuerdo	6	7,6	7,6	93,7
Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo	5	6,3	6,3	100,0
Total	79	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 15:



Fuente: Elaboración propia.

Análisis: Como se puede apreciar en la tabla y en la figura, se estableció que el 45.6% de los trabajadores, están De Acuerdo y consideraron que la Institución Municipal, toma en cuenta la prevención de resultados. El 19,0% están totalmente de acuerdo, el 21,5% están en desacuerdo, el 7,6% en totalmente en desacuerdo y el 6,3% están Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo.

Interpretación: Lo que se colige de la tabla y de la figura, es que los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Reque, en un 45,6% están de acuerdo con que la Institución Municipal, toma en cuenta la prevención de resultados.

Tabla 16:

16. Considera Ud. que el nivel de desempeño de la Municipalidad de Reque es el óptimo.

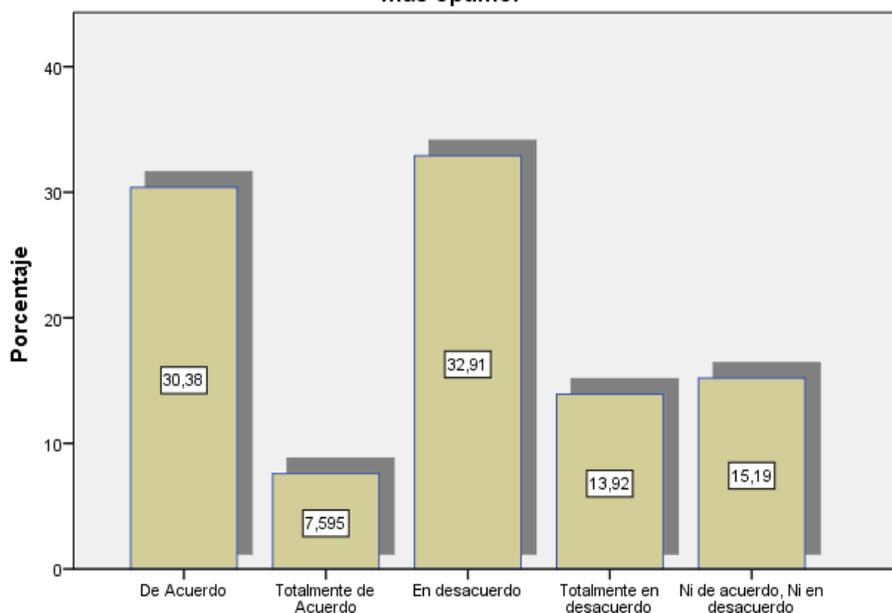
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
De Acuerdo	24	30,4	30,4	30,4
Totalmente de Acuerdo	6	7,6	7,6	38,0
En desacuerdo	26	32,9	32,9	70,9
Totalmente en desacuerdo	11	13,9	13,9	84,8
Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo	12	15,2	15,2	100,0
Total	79	100,0	100,0	

Válidos

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 16:

Considera Ud. que el nivel de desempeño de la Municipalidad de Reque es el más óptimo.



Fuente: Elaboración propia.

Análisis: Como se puede apreciar en la tabla y en la figura, se estableció que el 30.4% de los trabajadores, están De Acuerdo y consideraron que el nivel de desempeño de la Municipalidad de Reque es el óptimo. El 7,6% están totalmente de acuerdo, el 32,9% están en desacuerdo, el 13,9% en totalmente en desacuerdo y el 15,2% están Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo.

Interpretación: Lo que se colige de la tabla y de la figura, es que los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Reque, en un 30,9% están en desacuerdo con que el nivel de desempeño de la Municipalidad de Reque sea el óptimo.

Tabla 17:

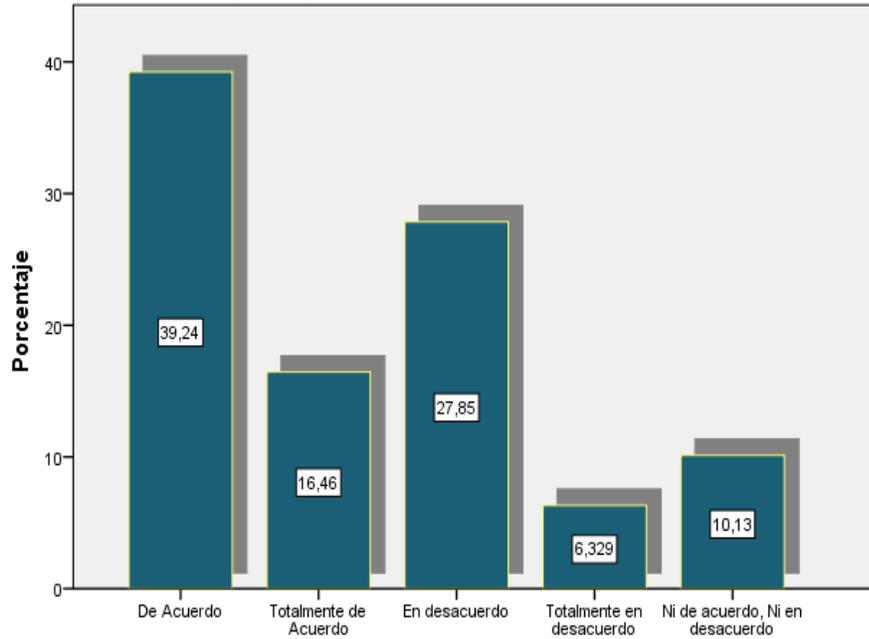
17. Considera Ud. que, en la Municipalidad, realizan las mejoras respectivas en lo que es procedimientos administrativos.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
De Acuerdo	31	39,2	39,2	39,2
Totalmente de Acuerdo	13	16,5	16,5	55,7
En desacuerdo	22	27,8	27,8	83,5
Totalmente en desacuerdo	5	6,3	6,3	89,9
Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo	8	10,1	10,1	100,0
Total	79	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 17:

Considera Ud. que, en la Municipalidad, realizan las mejoras respectivas en lo que es procedimientos administrativos.



Fuente: Elaboración propia.

Análisis: Como se puede apreciar en la tabla y en la figura, se estableció que el 39.2% de los trabajadores, están De Acuerdo y consideraron que, en la Municipalidad, realizan las mejoras respectivas en lo que es procedimientos administrativos. El 16,5% están totalmente de acuerdo, el 27,8% están en desacuerdo, el 6,3% en totalmente en desacuerdo y el 10,1% están Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo.

Interpretación: Lo que se colige de la tabla y de la figura, es que los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Reque, en un 39.2% están de acuerdo con que, en la Municipalidad, realizan las mejoras respectivas en lo que es procedimientos administrativos.

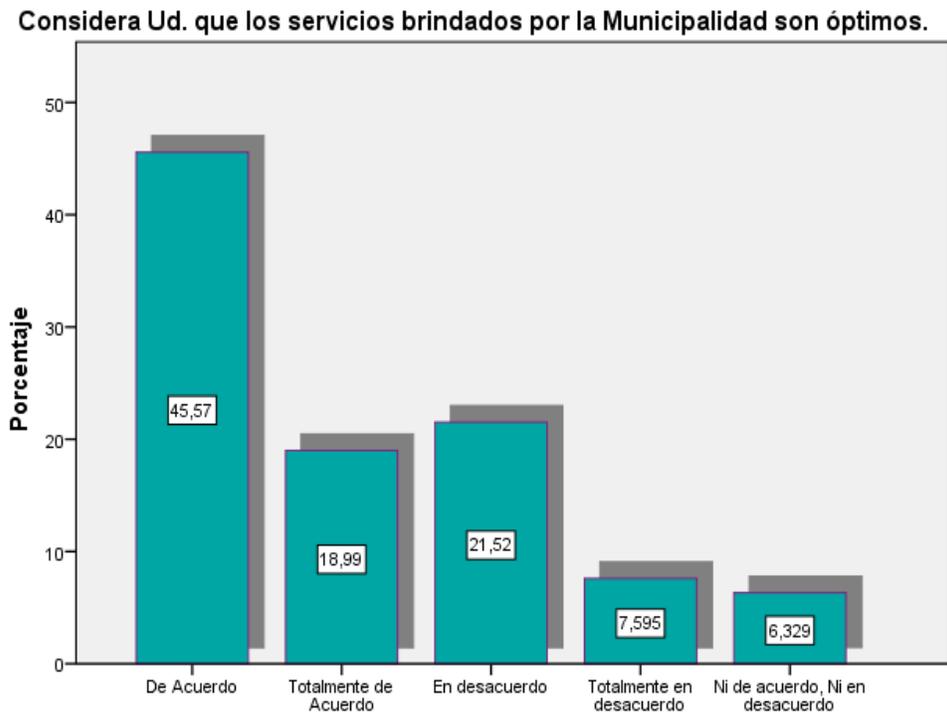
Tabla 18:

18. Considera Ud. que los servicios brindados por la Municipalidad son óptimos.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
De Acuerdo	36	45,6	45,6	45,6
Totalmente de Acuerdo	15	19,0	19,0	64,6
Válidos En desacuerdo	17	21,5	21,5	86,1
Totalmente en desacuerdo	6	7,6	7,6	93,7
Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo	5	6,3	6,3	100,0
Total	79	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 18:



Fuente: Elaboración propia.

Análisis: Como se puede apreciar en la tabla y en la figura, se estableció que el 45.6% de los trabajadores, están De Acuerdo y consideraron que los servicios brindados por la Municipalidad son óptimos. El 19,0% están totalmente de acuerdo, el 21,5% están en desacuerdo, el 7,6% en totalmente en desacuerdo y el 6,3% están Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo.

Interpretación: Lo que se colige de la tabla y de la figura, es que los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Reque, en un 45.6% están de acuerdo con que los servicios brindados por la Municipalidad son óptimos.

1.1.1. Variable Dependiente: La Satisfacción del Usuario.

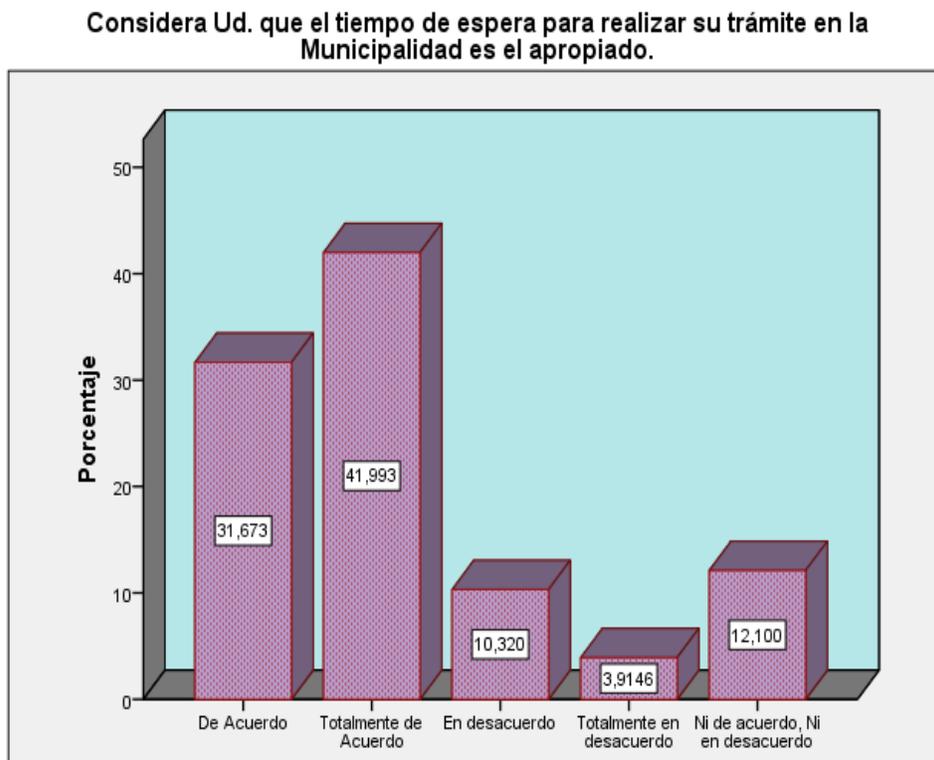
Dimensión 1: Capacidad de Respuesta.

Tabla 19:

1. Considera Ud. que el tiempo de espera para realizar su trámite en la Municipalidad es el apropiado.				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	De Acuerdo	89	31,7	31,7
	Totalmente de Acuerdo	118	42,0	73,7
Válidos	En desacuerdo	29	10,3	84,0
	Totalmente en desacuerdo	11	3,9	87,9
	Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo	34	12,1	100,0
	Total	281	100,0	100,0

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 19:



Fuente: Elaboración propia.

Análisis: Como se puede apreciar en la tabla y en la figura, se estableció que el 31,7% de los usuarios, están De Acuerdo y consideraron que el personal que labora en la Municipalidad tiene los conocimientos para gestionar su trámite. El 42,0% están totalmente de acuerdo. El 10,3% están en desacuerdo, el 3,9% en totalmente en desacuerdo y el 12,1% están Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo.

Interpretación: Lo que se colige de la tabla y de la figura, es que los usuarios de la Municipalidad Distrital de Reque, en un 42,0% están Totalmente de acuerdo con que el personal que labora en la Municipalidad tiene los conocimientos para gestionar su trámite.

Tabla 20:

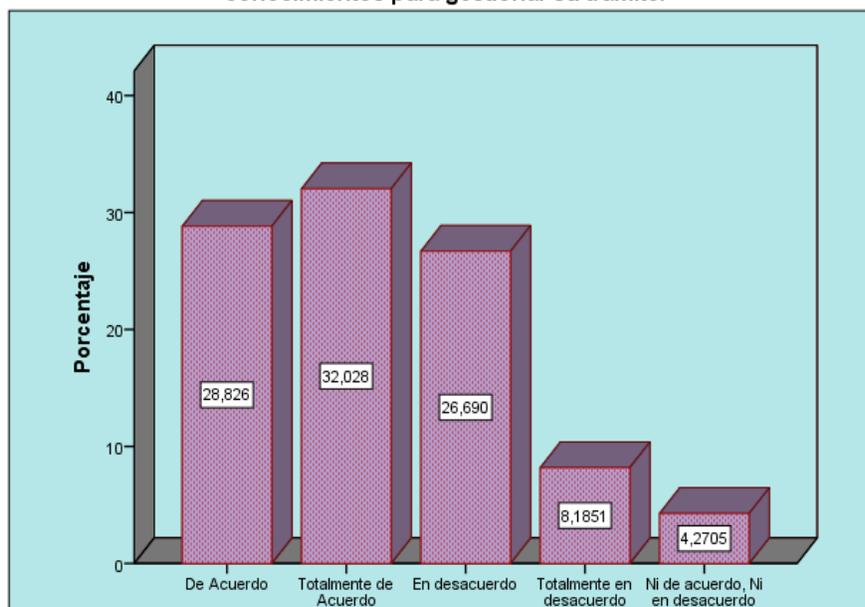
2. Considera Ud. que el personal que labora en la Municipalidad tiene los conocimientos para gestionar su trámite.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
De Acuerdo	81	28,8	28,8	28,8
Totalmente de Acuerdo	90	32,0	32,0	60,9
Válidos En desacuerdo	75	26,7	26,7	87,5
Totalmente en desacuerdo	23	8,2	8,2	95,7
Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo	12	4,3	4,3	100,0
Total	281	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 20:

Considera Ud. que el personal que labora en la Municipalidad tiene los conocimientos para gestionar su trámite.



Fuente: Elaboración propia.

Análisis: Como se puede apreciar en la tabla y en la figura, se estableció que el 28,8% de los usuarios, están De Acuerdo y consideraron que el personal que labora en la Municipalidad tiene los conocimientos para gestionar su trámite. El 32,0% están totalmente de acuerdo. El 26,7% están en desacuerdo, el 8,2% en totalmente en desacuerdo y el 4,3% están Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo.

Interpretación: Lo que se colige de la tabla y de la figura, es que los usuarios de la Municipalidad Distrital de Reque, en un 32,0% están Totalmente de acuerdo con que el personal que labora en la Municipalidad tiene los conocimientos para gestionar su trámite.

Tabla 21:

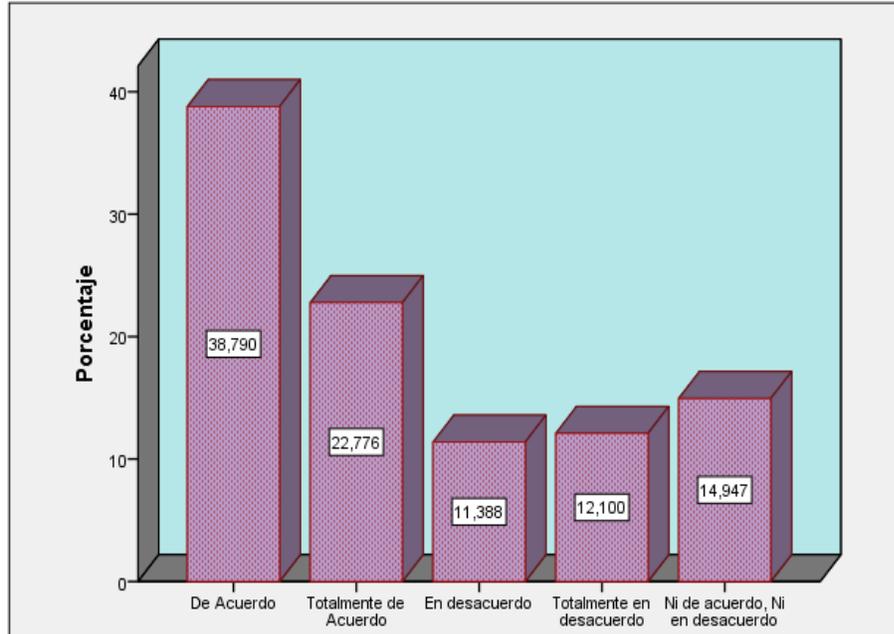
3. Considera Ud. que los procedimientos de atención a su reclamo son eficientes en la Municipalidad.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
De Acuerdo	109	38,8	38,8	38,8
Totalmente de Acuerdo	64	22,8	22,8	61,6
Válidos En desacuerdo	32	11,4	11,4	73,0
Totalmente en desacuerdo	34	12,1	12,1	85,1
Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo	42	14,9	14,9	100,0
Total	281	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 21:

Considera Ud. que los procedimientos de atención a su reclamo son eficientes en la Municipalidad.



Fuente: Elaboración propia.

Análisis: Como se puede apreciar en la tabla y en la figura, se estableció que el 38,8% de los usuarios, están De Acuerdo y consideraron que los procedimientos de atención a su reclamo son eficientes en la Municipalidad. El 22,8% están totalmente de acuerdo. El 11,4% están en desacuerdo, el 12,1% en totalmente en desacuerdo y el 14,9% están Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo.

Interpretación: Lo que se colige de la tabla y de la figura, es que los usuarios de la Municipalidad Distrital de Reque, en un 38,8% están De acuerdo con que los procedimientos de atención a su reclamo son eficientes en la Municipalidad.

Tabla 22:

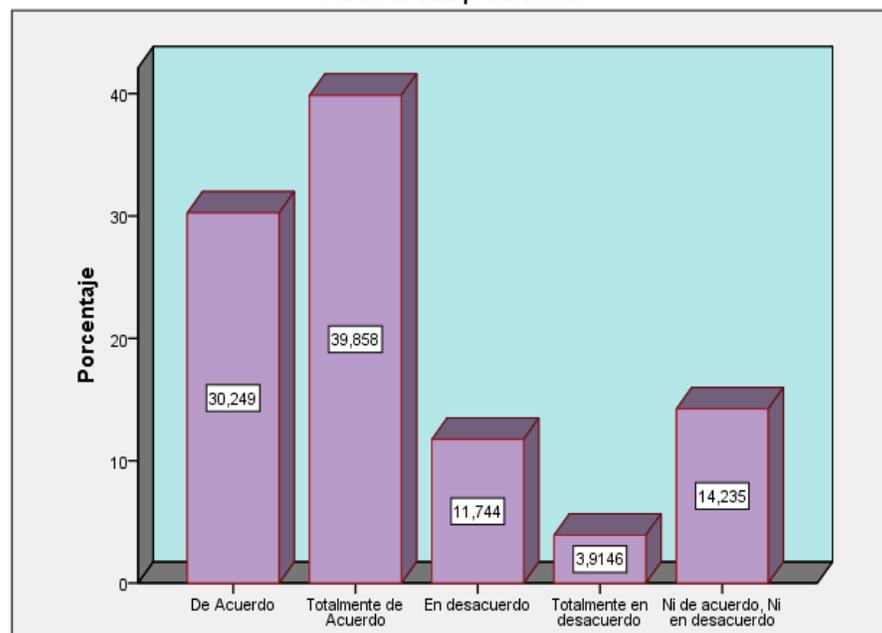
4. Considera Ud. que el trabajador de la Municipalidad se muestra dispuesto a resolver sus problemas.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
De Acuerdo	85	30,2	30,2	30,2
Totalmente de Acuerdo	112	39,9	39,9	70,1
Válidos En desacuerdo	33	11,7	11,7	81,9
Totalmente en desacuerdo	11	3,9	3,9	85,8
Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo	40	14,2	14,2	100,0
Total	281	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 22:

Considera Ud. que el trabajador de la Municipalidad se muestra dispuesto a resolver sus problemas.



Fuente: Elaboración propia.

Análisis: Como se puede apreciar en la tabla y en la figura, se estableció que el 30,2% de los usuarios, están De Acuerdo y consideraron que el trabajador de la Municipalidad se muestra dispuesto a resolver sus problemas. El 39,9% están totalmente de acuerdo. El 11,7% están en desacuerdo, el 3,9% en totalmente en desacuerdo y el 14,2% están Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo.

Interpretación: Lo que se colige de la tabla y de la figura, es que los usuarios de la Municipalidad Distrital de Reque, en un 39,9% están Totalmente de acuerdo con que el trabajador de la Municipalidad se muestra dispuesto a resolver sus problemas.

Dimensión 2: Elementos Tangibles

Tabla 23:

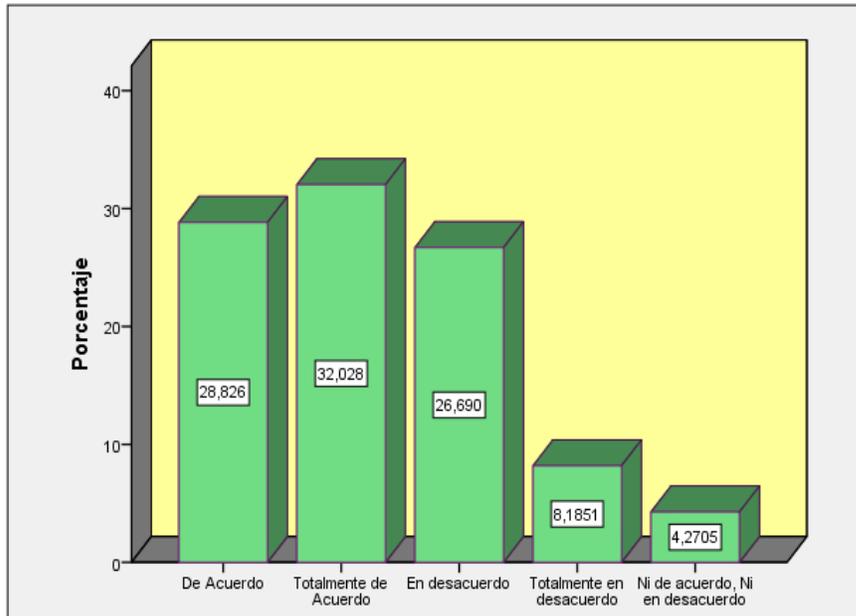
5. Considera Ud. que la Municipalidad, cuenta con el equipamiento que se requiere para dar un servicio de calidad.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
De Acuerdo	81	28,8	28,8	28,8
Totalmente de Acuerdo	90	32,0	32,0	60,9
Válidos En desacuerdo	75	26,7	26,7	87,5
Totalmente en desacuerdo	23	8,2	8,2	95,7
Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo	12	4,3	4,3	100,0
Total	281	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 23:

Considera Ud. que la Municipalidad, cuenta con el equipamiento que se requiere para dar un servicio de calidad.



Fuente: Elaboración propia.

Análisis: Como se puede apreciar en la tabla y en la figura, se estableció que el 28,8% de los usuarios, están De Acuerdo y consideraron que la Municipalidad, cuenta con el equipamiento que se requiere para dar un servicio de calidad. El 32,0% están totalmente de acuerdo. El 26,7% están en desacuerdo, el 8,2% en totalmente en desacuerdo y el 4,3% están Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo.

Interpretación: Lo que se colige de la tabla y de la figura, es que los usuarios de la Municipalidad Distrital de Reque, en un 32,0% están Totalmente de acuerdo con que la Municipalidad, cuenta con el equipamiento que se requiere para dar un servicio de calidad.

Tabla 24:

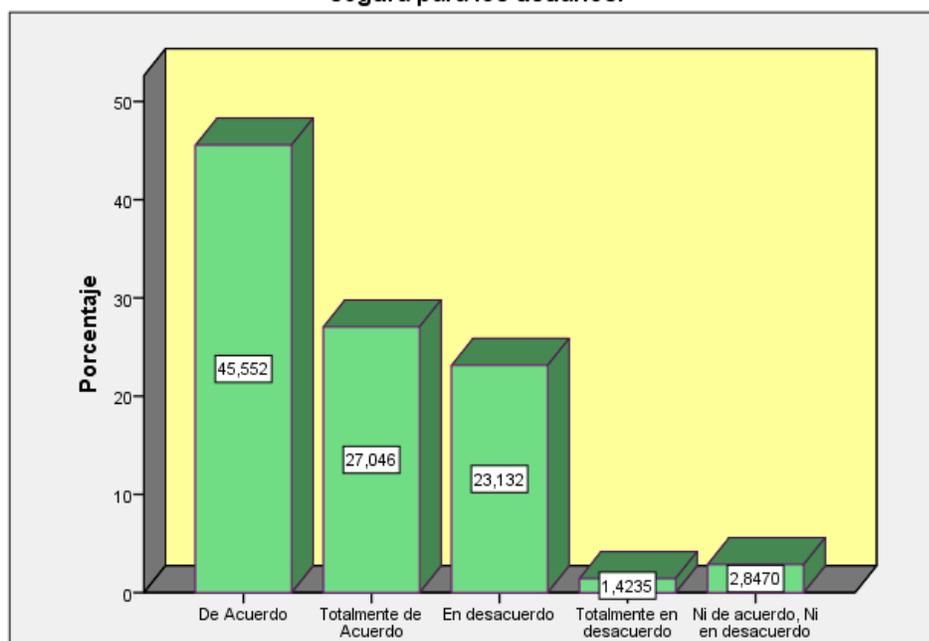
6. Considera Ud. que la Municipalidad cuenta con infraestructura física que es segura para los usuarios.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
De Acuerdo	128	45,6	45,6	45,6
Totalmente de Acuerdo	76	27,0	27,0	72,6
Válidos En desacuerdo	65	23,1	23,1	95,7
Totalmente en desacuerdo	4	1,4	1,4	97,2
Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo	8	2,8	2,8	100,0
Total	281	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 24:

Considera Ud. que la Municipalidad cuenta con infraestructura física que es segura para los usuarios.



Fuente: Elaboración propia.

Análisis: Como se puede apreciar en la tabla y en la figura, se estableció que el 45,6% de los usuarios, están De Acuerdo y consideraron que la Municipalidad cuenta con infraestructura física que es segura para los usuarios. El 27,0% están totalmente de acuerdo. El 23,1% están en desacuerdo, el 1,4% en totalmente en desacuerdo y el 2,8% están Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo.

Interpretación: Lo que se colige de la tabla y de la figura, es que los usuarios de la Municipalidad Distrital de Reque, en un 45,6% están De acuerdo con que la Municipalidad cuenta con infraestructura física que es segura para los usuarios.

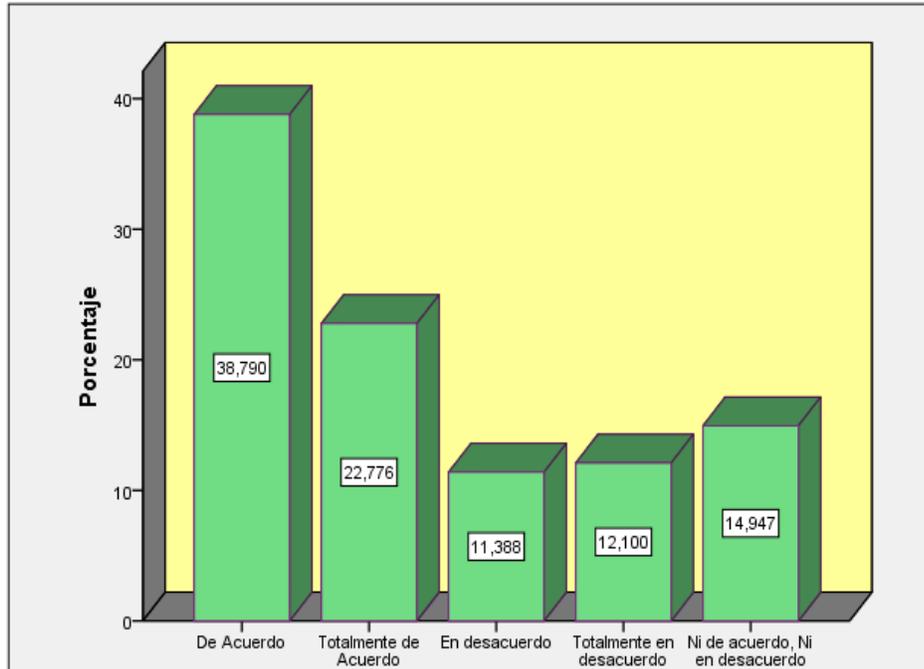
Tabla 25:

7. Considera Ud. que las oficinas donde se les atiende a los usuarios son óptimas.				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
De Acuerdo	109	38,8	38,8	38,8
Totalmente de Acuerdo	64	22,8	22,8	61,6
Válidos En desacuerdo	32	11,4	11,4	73,0
Totalmente en desacuerdo	34	12,1	12,1	85,1
Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo	42	14,9	14,9	100,0
Total	281	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 25:

Considera Ud. que las oficinas donde se les atiende a los usuarios son óptimas.



Fuente: Elaboración propia.

Análisis: Como se puede apreciar en la tabla y en la figura, se estableció que el 38,8% de los usuarios, están De Acuerdo y consideraron que las oficinas donde se les atiende a los usuarios son óptimas. El 22,8% están totalmente de acuerdo. El 11,4% están en desacuerdo, el 12,1% en totalmente en desacuerdo y el 14,9% están Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo.

Interpretación: Lo que se colige de la tabla y de la figura, es que los usuarios de la Municipalidad Distrital de Reque, en un 38,8% están De acuerdo con que las oficinas donde se les atiende a los usuarios son óptimas.

Tabla 26:

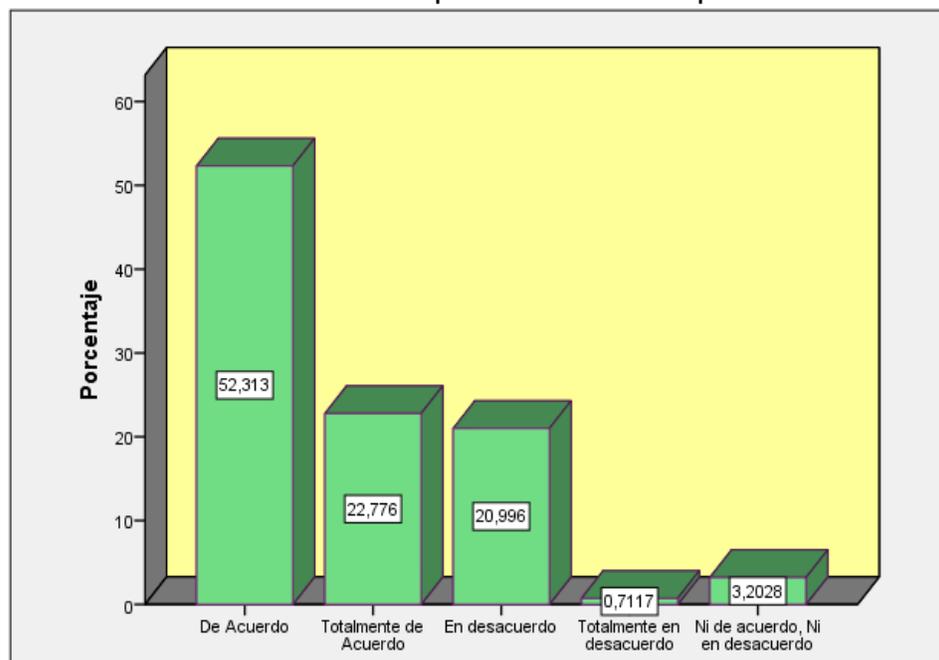
8. Considera Ud. que es importante la apariencia o presentación del personal que labora en la Municipalidad Distrital de Reque.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
De Acuerdo	147	52,3	52,3	52,3
Totalmente de Acuerdo	64	22,8	22,8	75,1
Válidos En desacuerdo	59	21,0	21,0	96,1
Totalmente en desacuerdo	2	,7	,7	96,8
Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo	9	3,2	3,2	100,0
Total	281	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 26:

Considera Ud. que es importante la apariencia o presentación del personal que labora en la Municipalidad Distrital de Reque.



Fuente: Elaboración propia.

Análisis: Como se puede apreciar en la tabla y en la figura, se estableció que el 52,3% de los usuarios, están De Acuerdo y consideraron que es importante la apariencia o presentación del personal que labora en la Municipalidad Distrital de Reque. El 22,8% están totalmente de acuerdo. El 21,0% están en desacuerdo, el ,7% en totalmente en desacuerdo y el 3,2% están Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo.

Interpretación: Lo que se colige de la tabla y de la figura, es que los usuarios de la Municipalidad Distrital de Reque, en un 52,3% están De acuerdo con que es importante la apariencia o presentación del personal que labora en la Municipalidad Distrital de Reque.

Dimensión 3: Confiabilidad.

Tabla 27:

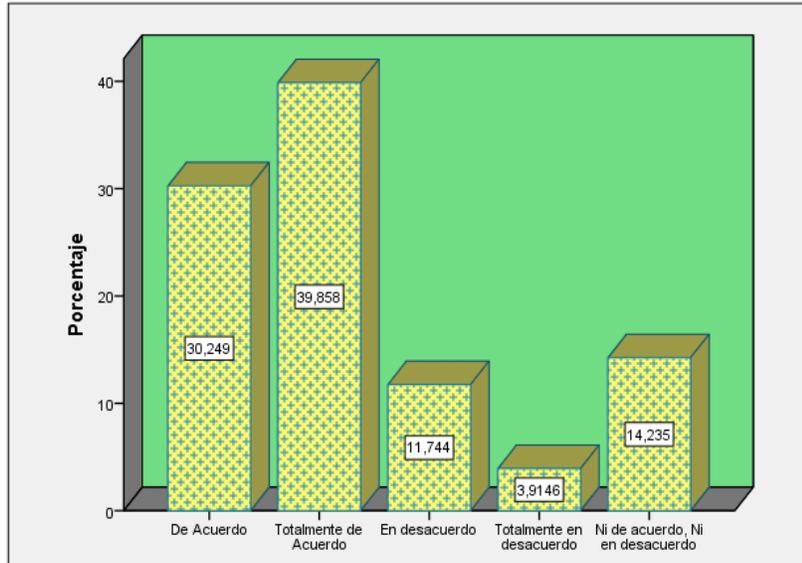
9. Considera Ud. que el personal que labora en la Municipalidad de Reque le brinda la confianza para dar solución a su reclamo o la atención de su solicitud.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
De Acuerdo	85	30,2	30,2	30,2
Totalmente de Acuerdo	112	39,9	39,9	70,1
Válidos	En desacuerdo	33	11,7	81,9
	Totalmente en desacuerdo	11	3,9	85,8
Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo	40	14,2	14,2	100,0
Total	281	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 27:

Considera Ud. que el personal que labora en la Municipalidad de Reque le brinda la confianza para dar solución a su reclamo o la atención de su solicitud. .



Fuente: Elaboración propia.

Análisis: Como se puede apreciar en la tabla y en la figura, se estableció que el 30,2% de los usuarios, están De Acuerdo y consideraron que el personal que labora en la Municipalidad de Reque le brinda la confianza para dar solución a su reclamo o la atención de su solicitud. El 39,9% están totalmente de acuerdo. El 11,7% están en desacuerdo, el 3,9% en totalmente en desacuerdo y el 14,2% están Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo.

Interpretación: Lo que se colige de la tabla y de la figura, es que los usuarios de la Municipalidad Distrital de Reque, en un 39,9% están Totalmente de acuerdo con que el personal que labora en la Municipalidad de Reque le brinda la confianza para dar solución a su reclamo o la atención de su solicitud.

Tabla 28:

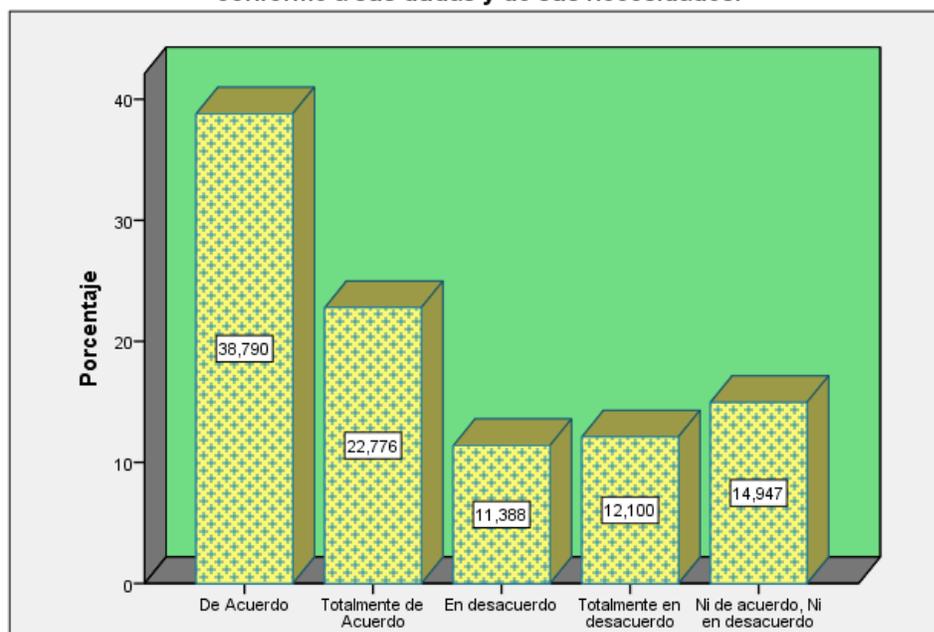
10. Considera Ud. que la Institución Municipal de Reque, ofrece un servicio puntual, conforme a sus dudas y de sus necesidades.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
De Acuerdo	109	38,8	38,8	38,8
Totalmente de Acuerdo	64	22,8	22,8	61,6
Válidos En desacuerdo	32	11,4	11,4	73,0
Totalmente en desacuerdo	34	12,1	12,1	85,1
Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo	42	14,9	14,9	100,0
Total	281	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 28:

Considera Ud. que la Institución Municipal de Reque, ofrece un servicio puntual, conforme a sus dudas y de sus necesidades.



Fuente: Elaboración propia.

Análisis: Como se puede apreciar en la tabla y en la figura, se estableció que el 38,8% de los usuarios, están De Acuerdo y consideraron que la Institución Municipal de Reque, ofrece un servicio puntual, conforme a sus dudas y de sus necesidades. El 22,8% están totalmente de acuerdo. El 11,4% están en desacuerdo, el 12,1% en totalmente en desacuerdo y el 14,9% están Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo.

Interpretación: Lo que se colige de la tabla y de la figura, es que los usuarios de la Municipalidad Distrital de Reque, en un 38,8% están De acuerdo con que la Institución Municipal de Reque, ofrece un servicio puntual, conforme a sus dudas y de sus necesidades.

Tabla 29:

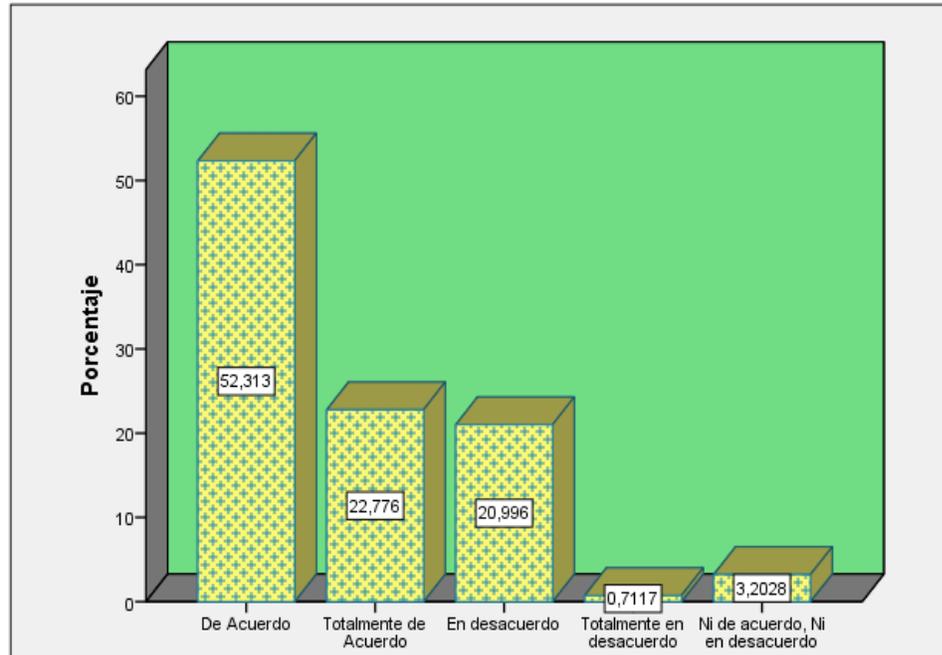
11. Considera Ud. que la información que le brinda el personal de la Municipalidad Distrital de Reque es clara y precisa.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
De Acuerdo	147	52,3	52,3	52,3
Totalmente de Acuerdo	64	22,8	22,8	75,1
Válidos En desacuerdo	59	21,0	21,0	96,1
Totalmente en desacuerdo	2	,7	,7	96,8
Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo	9	3,2	3,2	100,0
Total	281	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 29:

Considera Ud. que la información que le brinda el personal de la Municipalidad Distrital de Reque es clara y precisa.



Fuente: Elaboración propia.

Análisis: Como se puede apreciar en la tabla y en la figura, se estableció que el 52,3% de los usuarios, están De Acuerdo y consideraron que la información que le brinda el personal de la Municipalidad Distrital de Reque es clara y precisa. El 22,8% están totalmente de acuerdo. El 21,0% están en desacuerdo, el ,7% en totalmente en desacuerdo y el 3,2% están Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo.

Interpretación: Lo que se colige de la tabla y de la figura, es que los usuarios de la Municipalidad Distrital de Reque, en un 52,3% están De acuerdo con que la información que le brinda el personal de la Municipalidad Distrital de Reque es clara y precisa.

Tabla 30:

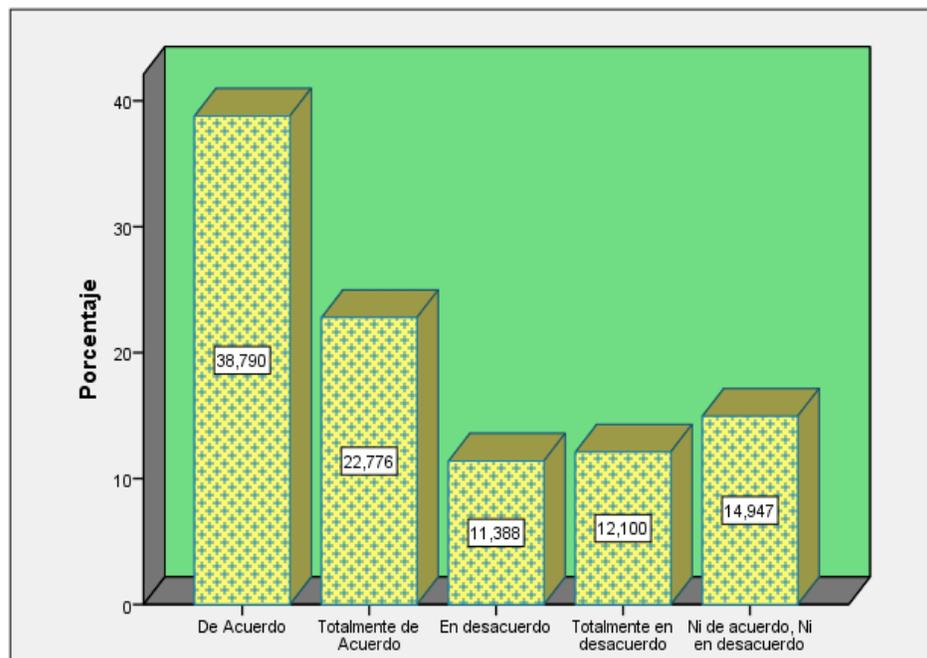
12. Considera Ud. que existe imparcialidad por parte del trabajador, cuando estos están involucrados.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
De Acuerdo	109	38,8	38,8	38,8
Totalmente de Acuerdo	64	22,8	22,8	61,6
Válidos En desacuerdo	32	11,4	11,4	73,0
Totalmente en desacuerdo	34	12,1	12,1	85,1
Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo	42	14,9	14,9	100,0
Total	281	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 30:

Considera Ud. que existe imparcialidad por parte del trabajador, cuando estos están involucrados.



Fuente: Elaboración propia.

Análisis: Como se puede apreciar en la tabla y en la figura, se estableció que el 38,8% de los usuarios, están De Acuerdo y consideraron que existe imparcialidad por parte del trabajador, cuando estos están involucrados. El 22,8% están totalmente de acuerdo. El 11,4% están en desacuerdo, el 12,1% en totalmente en desacuerdo y el 14,9% están Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo.

Interpretación: Lo que se colige de la tabla y de la figura, es que los usuarios de la Municipalidad Distrital de Reque, en un 38,8% están De acuerdo con que existe imparcialidad por parte del trabajador, cuando estos están involucrados.

Dimensión 4: Empatía

Tabla 31:

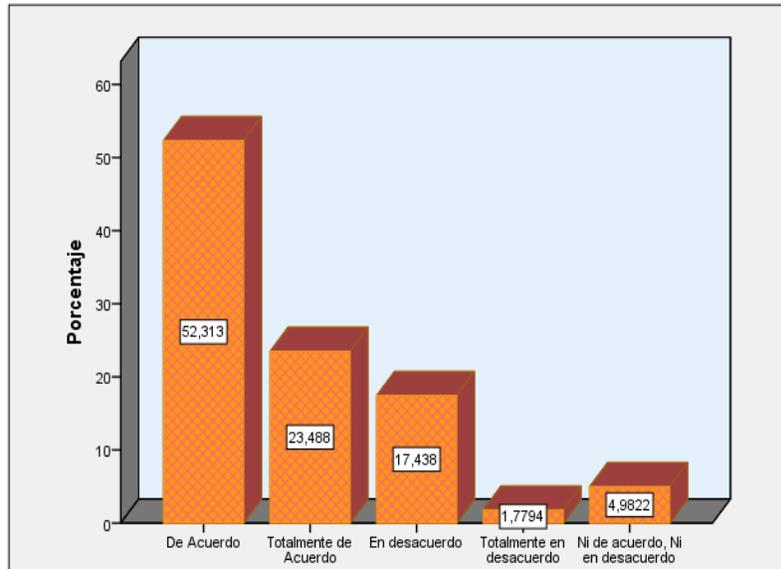
13. Considera Ud. como un factor importante la amabilidad del trabajador con la que se brinda el servicio en la Municipalidad Distrital de Reque.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
De Acuerdo	147	52,3	52,3	52,3
Totalmente de Acuerdo	66	23,5	23,5	75,8
Válidos En desacuerdo	49	17,4	17,4	93,2
Totalmente en desacuerdo	5	1,8	1,8	95,0
Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo	14	5,0	5,0	100,0
Total	281	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 31:

Considera Ud. como un factor importante la amabilidad del trabajador con la que se brinda el servicio en la Municipalidad Distrital de Reque.



Fuente: Elaboración propia.

Análisis: Como se puede apreciar en la tabla y en la figura, se estableció que el 52,3% de los usuarios, están De Acuerdo y consideraron que es un factor importante la amabilidad del trabajador con la que se brinda el servicio en la Municipalidad Distrital de Reque. El 23,5% están totalmente de acuerdo. El 17,4% están en desacuerdo, el 1,8% en totalmente en desacuerdo y el 5,0% están Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo.

Interpretación: Lo que se colige de la tabla y de la figura, es que los usuarios de la Municipalidad Distrital de Reque, en un 52,3% están De acuerdo con que es un factor importante la amabilidad del trabajador con la que se brinda el servicio en la Municipalidad Distrital de Reque.

Tabla 32:

14. Considera Ud. que el trabajador de la Municipalidad de Reque comprende sus problemas como usuario.

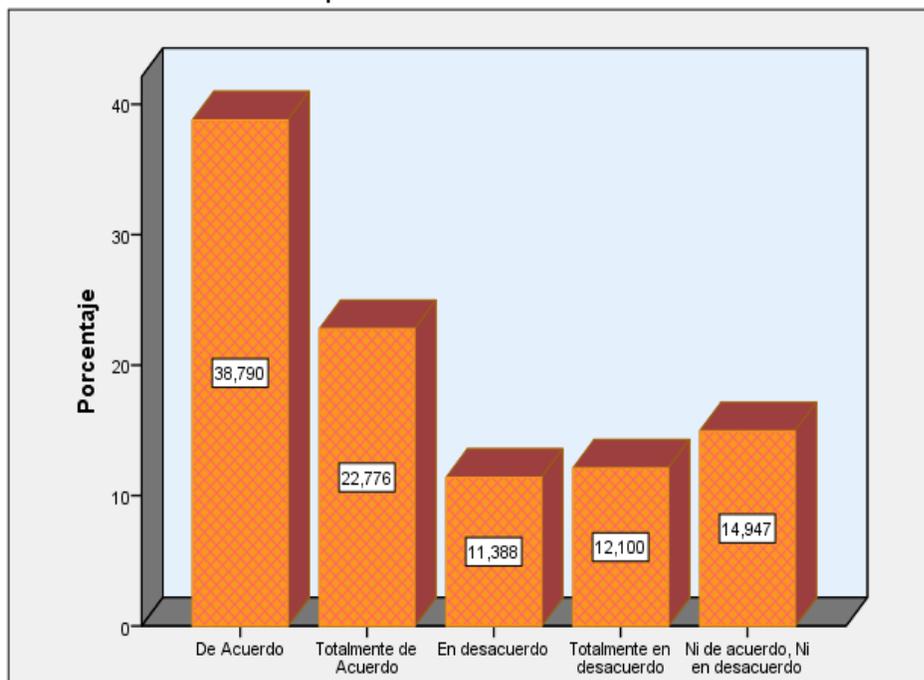
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
De Acuerdo	109	38,8	38,8	38,8
Totalmente de Acuerdo	64	22,8	22,8	61,6
En desacuerdo	32	11,4	11,4	73,0
Totalmente en desacuerdo	34	12,1	12,1	85,1
Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo	42	14,9	14,9	100,0
Total	281	100,0	100,0	

Válidos

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 32

Considera Ud. que el trabajador de la Municipalidad de Reque comprende sus problemas como usuario.



Fuente: Elaboración propia.

Análisis: Como se puede apreciar en la tabla y en la figura, se estableció que el 38,8% de los usuarios, están De Acuerdo y consideraron que el trabajador de la Municipalidad de Reque comprende sus problemas como usuario. El 22,8% están totalmente de acuerdo. El 11,4% están en desacuerdo, el 12,1% en totalmente en desacuerdo y el 14,9% están Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo.

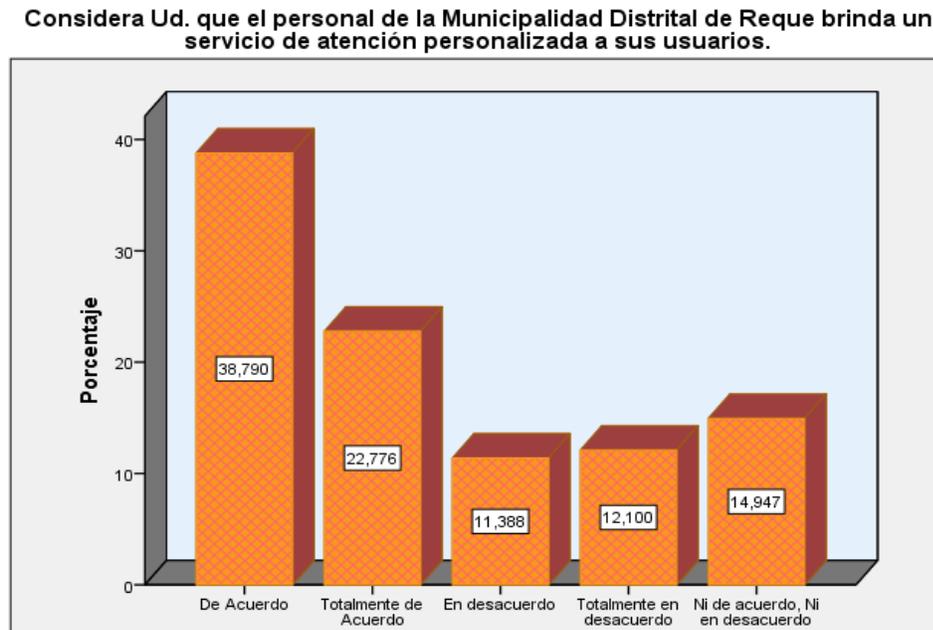
Interpretación: Lo que se colige de la tabla y de la figura, es que los usuarios de la Municipalidad Distrital de Reque, en un 38,8% están De acuerdo con que el trabajador de la Municipalidad de Reque comprende sus problemas como usuario.

Tabla 33:

15. Considera Ud. que el personal de la Municipalidad Distrital de Reque brinda un servicio de atención personalizada a sus usuarios.				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
De Acuerdo	109	38,8	38,8	38,8
Totalmente de Acuerdo	64	22,8	22,8	61,6
En desacuerdo	32	11,4	11,4	73,0
Totalmente en desacuerdo	34	12,1	12,1	85,1
Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo	42	14,9	14,9	100,0
Total	281	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia.

Gráfico 33:



Fuente: Elaboración propia.

Análisis: Como se puede apreciar en la tabla y en la figura, se estableció que el 38,8% de los usuarios, están De Acuerdo y consideraron que el personal de la Municipalidad Distrital de Reque brinda un servicio de atención personalizada a sus usuarios. El 22,8% están totalmente de acuerdo. El 11,4% están en desacuerdo, el 12,1% en totalmente en desacuerdo y el 14,9% están Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo.

Interpretación: Lo que se colige de la tabla y de la figura, es que los usuarios de la Municipalidad Distrital de Reque, en un 38,8% están De acuerdo con que el personal de la Municipalidad Distrital de Reque brinda un servicio de atención personalizada a sus usuarios.

3.1.4. Resultados de las Hipótesis – Estadística inferencial.

Resultados de la Hipótesis General:

Ho No existe una relación entre la gestión administrativa, que influye directa y positivamente en la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Reque, de la Provincia Chiclayo, 2020.

H1 Existe una relación entre la gestión administrativa, que influye directa y positivamente en la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Reque, de la Provincia Chiclayo, 2020.

Tabla 34:

Correlaciones				
			Gestión Administrativa	Satisfacción del Usuario
Rho de Spearman	Gestión Administrativa	Coefficiente de correlación	1,000	,258
		Sig. (bilateral)	.	,224
		N	79	79
	Satisfacción del Usuario	Coefficiente de correlación	,258	1,000
		Sig. (bilateral)	,224	.
		N	79	281

Fuente: Elaboración Propia.

En la tabla 34, se puede apreciar que, existe una relación e influencia de la variable Gestión Administrativa y la variable Satisfacción del Usuario, según el coeficiente de correlación Rho de Spearman ($Rho=0,258$), y como el p-valor fue menor que el valor de significancia ($p=0,000 < 0,05$), se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna: Existe una relación entre la gestión administrativa, que influye

directa y positivamente en la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Reque, de la Provincia Chiclayo, 2020.

Resultados de la Hipótesis Específica 1:

Ho No existe una relación entre la eficacia y la eficiencia de la organización, que influye directamente en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Reque, Provincia Chiclayo, 2020.

H1 Existe una relación entre la eficacia y la eficiencia de la organización, que influye directamente en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Reque, Provincia Chiclayo, 2020.

Tabla 35:

Correlaciones				
			Organización	Satisfacción del Usuario
Rho de Spearman	Organización	Coefficiente de correlación	1,000	,279
		Sig. (bilateral)	.	,267
		N	79	79
	Satisfacción del Usuario	Coefficiente de correlación	,279	1,000
		Sig. (bilateral)	,267	.
		N	79	281

Fuente: Elaboración Propia.

En la tabla 35, se puede apreciar que, existe una relación e influencia de la dimensión Organización en la variable Satisfacción del Usuario, según el coeficiente de correlación Rho de Spearman ($Rho=0,279$), y como el p-valor fue menor que el valor de significancia ($p=0,000 < 0,05$), se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna: Existe una relación entre la eficacia y la eficiencia de la organización, que

influye directamente en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Reque, Provincia Chiclayo, 2020.

Resultados de la Hipótesis Específica 2:

Ho No existe relación positiva entre el nivel de planificación de la gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Reque, Provincia Chiclayo, 2020.

H1 Existe relación positiva entre el nivel de planificación de la gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Reque, Provincia Chiclayo, 2020.

Tabla 36:

Correlaciones				
			Planeación	Satisfacción del Usuario
Rho de Spearman	Planeación	Coefficiente de correlación	1,000	,265
		Sig. (bilateral)	.	,256
		N	79	79
	Satisfacción del Usuario	Coefficiente de correlación	,265	1,000
		Sig. (bilateral)	,256	.
		N	79	281

Fuente: Elaboración Propia.

En la tabla 36, se puede apreciar que, existe una relación e influencia de la dimensión Planeación en la variable Satisfacción del Usuario, según el coeficiente de correlación Rho de Spearman ($Rho=0,265$), y como el p-valor fue menor que el valor de significancia ($p=0,000 < 0,05$), se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna: Existe relación positiva entre el nivel de planificación de la gestión

administrativa y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Reque, Provincia Chiclayo, 2020.

Resultados de la Hipótesis Específica 3:

Ho No existe una relación entre la eficiencia y la eficacia del control administrativo que influye directamente en la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Reque, Provincia Chiclayo, 2020.

H1 Existe una relación entre la eficiencia y la eficacia del control administrativo que influye directamente en la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Reque, Provincia Chiclayo, 2020.

Tabla 37:

Correlaciones				
			Control	Satisfacción del Usuario
Rho de Spearman	Control	Coefficiente de correlación	1,000	,243
		Sig. (bilateral)	.	,239
		N	79	79
	Satisfacción del Usuario	Coefficiente de correlación	,243	1,000
		Sig. (bilateral)	,239	.
		N	79	281

Fuente: Elaboración Propia.

En la tabla 37, se puede apreciar que, existe una relación e influencia de la dimensión Control en la variable Satisfacción del Usuario, según el coeficiente de correlación Rho de Spearman ($Rho=0,258$), y como el p-valor fue menor que el valor de significancia ($p=0,000<0,05$), se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna: Existe una relación entre la eficiencia y la eficacia del control administrativo

que influye directamente en la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Reque, Provincia Chiclayo, 2020.

Resultados de la Hipótesis Específica 4:

Ho No existe una relación positiva entre la dirección de la gestión administrativa y la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Reque, 2020.

H1 Existe una relación positiva entre la dirección de la gestión administrativa y la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Reque, 2020.

Tabla 38:

Correlaciones				
			Dirección	Satisfacción del Usuario
Rho de Spearman	Dirección	Coefficiente de correlación	1,000	,123
		Sig. (bilateral)	.	,108
		N	79	79
	Satisfacción del Usuario	Coefficiente de correlación	,123	1,000
		Sig. (bilateral)	,108	.
		N	79	281

Fuente: Elaboración Propia.

En la tabla 38, se puede apreciar que, existe una relación e influencia de la dimensión Dirección, en la variable Satisfacción del Usuario, según el coeficiente de correlación Rho de Spearman ($Rho=0,123$), y como el p-valor fue menor que el valor de significancia ($p=0,000 < 0,05$), se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna: Existe una relación positiva entre la dirección de la gestión administrativa y la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Reque, 2020.

3.2. Consideraciones finales

Los resultados que se obtuvieron de la presente investigación realizada, es que indicaron que si existe una influencia a la par con una relación significativa y positiva entre las variables de Gestión Administrativa y Satisfacción del Usuario, permitiendo que en la Institución Municipal, trate de alcanzar una gestión eficiente, pudiendo así realizar un servicio de calidad al usuario, donde exista un servicio oportuno, rápido, efectivo y confiable, obteniendo la Satisfacción del Usuario; teniendo como sustento al investigador O'Brien , que manifiesta y evidencia que la gestión administrativa se relaciona e influye significativamente y directa en la Satisfacción del Usuario, a la par se compara con la investigación de Acosta y Ramírez, quienes evidenciaron la existencia de la relación significativa y directa entre la variable gestión administrativa y la variable de la calidad de servicio.

Los resultados del presente estudio indicaron que existe una relación significativa y positiva entre la eficacia y la eficiencia de la organización, que influye directamente en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Reque, Provincia Chiclayo, 2021.

Los resultados del presente estudio indicaron que Existe relación positiva entre el nivel de planificación de la gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Reque, Provincia Chiclayo, 2021.

Los resultados del presente estudio indicaron que existe una relación entre la eficiencia y la eficacia del control administrativo que influye directamente en la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Reque, Provincia Chiclayo, 2021.

Los resultados del presente estudio indicaron que existe una relación positiva entre la dirección de la gestión administrativa y la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Reque, 2021.

3.2.1. Conclusiones.

La conclusión que se llega es de los resultados que se han obtenido de la investigación, cuyas variables fueron: la gestión administrativa y la satisfacción del usuario, donde se busca determinar la influencia de la gestión administrativa en la satisfacción del usuario, permitiendo mencionar lo siguiente:

1. Existe una relación e influencia de la variable Gestión Administrativa y la variable Satisfacción del Usuario, según el coeficiente de correlación Rho de Spearman ($Rho=0,258$), y como el p-valor fue menor que el valor de significancia ($p=0,000<0,05$), entendiéndose que: Existe una relación entre la eficiencia y la eficacia del control administrativo que influye directamente en la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Reque, Provincia Chiclayo, 2021.
2. Se aprecia que, en la Hipótesis Específica, se establece que la eficacia y la eficiencia de la organización de la Municipalidad influye en la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Reque, 2021. La reciprocidad encontrada entre ambas variables fue de ,279; entonces podemos concluir que la hipótesis es aceptada.
3. Se aprecia que, en la Hipótesis Específica, se establece que el nivel de planeación de la gestión administrativa influye en la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Reque, en el periodo 2021. La correlación encontrada entre la dimensión y la variable fue de ,265; en consecuencia, concluimos que se acepta la hipótesis antes mencionada.
4. Se aprecia que, la Hipótesis Específica, se establece que la eficiencia y la eficacia del control administrativo, influye directamente en la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Reque, en el periodo 2021, donde se encuentra una

correlación entre ambas variables de ,243; se deduce que la eficiencia y eficacia del control influye en la satisfacción del usuario.

5. Se aprecia que, la Hipótesis Específica, se establece que la dirección de la gestión administrativa influye en la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Reque, 2021, donde se obtuvo una correlación de ,123; por lo que se concluye que la dirección de la gestión influye positivamente en la satisfacción del usuario.

3.2.2. Recomendaciones.

Las siguientes recomendaciones que puedo dar, son las siguientes:

1. La institución Municipal debe de tener un plan de mejoras en materia de servicios de calidad, teniendo su realidad socio económica del Distrito de Reque, de la mano con una implementación y ejecución.
2. Realizar capacitaciones constantes, con talleres de motivación para el personal, ya que es una actividad indispensable para el trabajador permitiendo así el mejorar la atención a los usuarios de la Municipalidad Distrital de Reque.
3. De toda la investigación, se obtuvo como resultado comprobado que la gestión administrativa influye muy directamente en la satisfacción del usuario, a lo cual se les recomienda monitorear periódicamente todos los procesos de atención al usuario y las áreas que están involucradas con dar servicios, con el fin de garantizar la mejora continua.
4. Se les recomienda que la gestión administrativa, este enmarcada a la modernización de la administración pública, es decir aplicar el gobierno electrónico, a fin de obtener la eficiencia y eficacia en la atención al usuario del Distrito de Reque.

5. La recomendación esencial es el monitoreo sobre el desempeño que realizan los trabajadores en referencia a la atención al usuario con el fin de mejorar continuamente en el trato y en la atención al usuario de la Municipalidad de Reque.
6. Lo primordial es recomendar mayor participación de los usuarios, ya que son los que incentivan la mejora, y son los que reciben los servicios, a la vez incentivar al usuario a usar el buzón de sugerencia, permitiendo así captar sus necesidades y así lograr mejorar.
7. Recomendación final, seguir con el fortalecimiento de la gestión administrativa de la Municipalidad Distrital de Reque, de igual manera con mejorar los sistemas de control en los procesos y en los servicios prestados por la institución municipal.

3.2.3. Reporte Final de Resultados.

1. Que los usuarios encuestados en su mayoría establecieron que si existe una influencia de la gestión administrativa en la satisfacción de ellos.
2. Que los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Reque afirmaron que trabajan mediante una buena gestión administrativa que conlleva al logro de la satisfacción de los usuarios del Distrito.
3. Al finalizar esta investigación los trabajadores apreciaron que sus usuarios en su mayoría se sentían identificados con su institución municipal, y un pequeño porcentaje de usuarios expresaron que algunos de los trabajadores les faltaba mejor trato en sus atenciones.
4. Los usuarios pudieron calificar la eficiencia y la eficacia de los trabajadores de la Municipalidad Distrital de Reque.

IV. REFERENCIAS

1. Abruña, A., (2011). El Concepto de Administración Pública, en La Ley de Procedimiento Administrativo General. Diez años después. Editorial: Palestra. Perú.
2. Allpas, L., y Navarro C., (2018). Relación entre la Gestión Municipal y el Acceso a Servicios de Agua Potable y Saneamiento. Universidad del Pacífico. Perú.
3. Arias, F., (2006). El proyecto de investigación: Introducción a la metodología científica. (5°. ed.) Editorial: Episteme. Caracas – Venezuela
4. Armada, E., (2015). La Satisfacción del Usuario como Indicador de Calidad en el Servicio Municipal de Deportes. Percepción, Análisis y Evolución. Universidad de Murcia. Murcia.
5. Arriagada, R., (2002), Diseño de un Sistema de Mediación de Desempeño para Evaluar la Gestión Municipal: Una propuesta Metodológica. ILPES. Santiago de Chile.
6. Arraiza, E., (2016). Manual de Gestión Municipal. Editorial: Konrad Adenauer Stiftung. Ciudad Autónoma de Buenos Aires. Argentina.
7. Austin, M., (2004). Metodología y Técnicas de Investigación Social. Editorial: McGraw – Hill. Colombia.
8. Barraca, J., (2007). ¿Metafísica en las empresas? Del olvido de la filosofía primera en las organizaciones. Revista Empresa y Humanismo; Vol. X, I/07.
9. Basantes, S., (2014). Modelo de Gestión Administrativa y la Calidad en el Servicio al Cliente en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato”. Universidad Técnica de Ambato. Ecuador.
10. Briceño, Y., (2016). Gestión Municipal y Calidad del Servicio Público en la Municipalidad Distrital de Chugay, Año 2016. Universidad Nacional de Trujillo. Perú.
11. Campos W., (2021). Gestión estratégica en la implementación de un relleno sanitario en la provincia de Chota - Cajamarca. 2019-2020, Universidad Cesar Vallejo.
12. Codejon Álvarez, M. I. (2021-02-23). Propuesta de modelo de negocio para la creación de una empresa de alquiler de ropa por suscripción “Armario Infinito” una alternativa ecológica y moderna, en la ciudad de Cuenca (Bachelor's thesis). Retrieved from <http://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/35671>

13. Crozier, M., (1964). *The bureaucratic phenomenon*, Chicago, Tavistock publications and University of Chicago Press, Estados Unidos.
14. Cuyo, V., y López, K., (2016). *Características de la Cultura Organizacional en la Municipalidad Distrital José Luis Bustamante y Rivero de Arequipa 2015: Un enfoque estratégico*. Universidad Nacional de San Agustín. Arequipa – Perú.
15. Delgado ME, Vargas I, Vásquez ML. El rigor de la investigación cualitativa. En: Vásquez ML, da Silva MR, Mogollón AS, Fernández de Sanmamed MJ, Delgado ME, Vargas I. (2006). *Introducción a las técnicas cualitativas de investigación aplicadas a la salud*. Barcelona: Universidad Autónoma de Madrid. España.
16. Estrada, S., (2019). *Gestión Municipal Factor determinante en el Desarrollo de la Municipalidad Provincial de Cotabambas: 2013 – 2016*. Universidad Nacional San Antonio Abad del Cusco. Perú.
17. Flores Morejón, L. A., & Rocano Rocano, P. J. (2019-12-13). El emprendimiento social artesanal en la provincia del Azuay. Estudio del caso “cooperativa de producción artesanal tejemujeres”, utilizando el marco de análisis de desarrollo institucional (ADI). (Bachelor's thesis). Retrieved from <http://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/33738>
18. García de Enterría, E., y Ramón T., (2002). *Curso de Derecho Administrativo, tomo I, 8ª ed.* Madrid: Civitas. España.
19. Gonzáles, A., (2018). *Ordenamiento Territorial: Herramientas para el seguimiento a la Gestión. Estudio de caso en Barranca de Upía, Meta*. Universidad Piloto de Colombia. Bogotá
20. Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2010). *Metodología de la investigación*. Editorial: McGraw – Hill Interamericana. México.
21. Kanitz, H. et. al. (2006). *Políticas municipales para el desarrollo local y regional*, Universidad Católica de Córdoba. Argentina.
22. Lara, L., (2014). *Gobierno Digital Colombia VS Perú, Una mirada desde ciudades inteligentes. Perú cuna de la civilización Latinoamericana*. Universidad Piloto de Colombia. Bogotá.

23. Macías, L., Páez M., y Torres G., (2018). La Gestión Integral de Residuos Sólidos Urbanos desde una perspectiva territorial en el estado de Hidalgo y sus municipios. Centro de Investigación en Ciencias de Información Geoespacial, A.C., México.
24. Martín, R., (2011). Administración Pública y Procedimiento Administrativo General. Razones para su vinculación, en La Ley de Procedimiento Administrativo General. Diez años después. Editorial: Palestra. Perú.
25. Montecinos, E., (2005). Los estudios de descentralización en América Latina: una revisión sobre el estado actual de la temática. EURE Vol. XXXI, No. 93, Santiago de Chile.
26. Morales, Y., (2018). Control interno y gestión administrativa en el municipio Campamento, Colombia, 2018. Universidad Peruana Unión. Perú.
27. Ramírez, M., (2017). Calidad de Vida y Gestión Municipal de los Colaboradores de la Municipalidad Distrital de Cajay – Huari – Ancash, en el año 2017. Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Perú.
28. Randle, P. (2000). Aproximación a la ciudad y el territorio, EDUCA, Buenos Aires. Argentina.
29. Reyes, A., (2020). Gestión administrativa y control interno en la Municipalidad Provincial de Huaraz, 2018. Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión. Perú.
30. Salinas B., (2017). Auditoría de Gestión a la Unidad de Catastros del Gobierno Municipal del Cantón Morona. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Ecuador.
31. Samalvides, E., (2016). La Nueva Gestión Pública y la Aplicación de Indicadores de Gestión en las Municipalidades Provinciales de la Macro Región Sur, 2014. Universidad Privada de Tacna. Perú.
32. Sarzosa, L., Fuenmayor M., (2016). Análisis de la Gestión Administrativa y Financiera del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Pujilí Período 2012 – 2015. Universidad Central del Ecuador. Ecuador.
33. Terán, E., (2019). Diagnóstico de los factores de competitividad para la implementación de un emprendimiento de turismo rural comunitario en el distrito de Chetilla-Cajamarca. PUCP – Perú.

34. Valencia C., (2017). Gestión municipal y desarrollo local en el distrito de Chavín de Huántar, 2017. Universidad César Vallejo. Perú.
35. Valle, R., (2019). La implantación de la transparencia en los Municipios Españoles. Universidad Complutense de Madrid. España.

ANEXOS:

ANEXO: OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

4	PT-4	Operacionalización de Variables	OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES LA GESTION ADMINISTRATIVA Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE REQUE, PROVINCIA CHICLAYO			
VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	TÉCNICAS O INSTRUMENTOS	ESCALA
VARIABLE INDEPENDIENTE Gestión Administrativa	La gestión administrativa. Consiste en todas las actividades que se emprenden o desarrollan, coordinando el esfuerzo de un área con otra, permitiendo alcanzar metas u objetivos, teniendo en cuenta la planeación, organización, dirección y control. Como dice Quichca (2012). La gestión	Operacionalmente la variable gestión administrativa se define como las acciones que la Municipalidad Distrital de Reque, realiza para cumplir con los objetivos estratégicos planteados, aplicando un cuestionario de 18 ítems denominado Cuestionario de Gestión Administrativa que mide el nivel de	Planificación	Visión y Misión Definición de objetivos Documentos de gestión: MOF.	Cuestionario	1. De acuerdo. 2. Totalmente de acuerdo. 3. En desacuerdo. 4. Totalmente en desacuerdo 5. Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo.
			Organización	Estructura orgánica y autoridad. Área de mando. Procesos, efectividad, certidumbre y seriedad		
			Dirección	Poder. Liderazgo. Mando		

	administrativa, es el proceso de diseñar y mantener un entorno en el que, trabajando en grupos, los individuos cumplen eficientemente objetivos específicos.	gestión administrativa de la Municipalidad.	Control	Estándares de calidad. Corregir errores. Agregar estrategias. Agregar nuevas metodologías y conocimientos		
VARIABLE DEPENDIENTE Satisfacción del Usuario	Es una sensación de placer o de decepción que resulta de comparar la experiencia del producto (o los resultados) con las expectativas, de beneficios previos. Si los resultados son inferiores a las expectativas, el cliente queda insatisfecho. Si los resultados están a la altura de las expectativas, el cliente queda satisfecho. Si los resultados superan las expectativas, el cliente queda muy satisfecho o encantado. (Philip Kotler, 2006, pág. 144)	La satisfacción del usuario es el nivel en que se hayan cumplido sus requerimientos, deseos y demás actividades que realice sobre un producto o un servicio, para ello se aplica una entrevista y cuestionario de 15 ítems.	Capacidad de Respuesta	Se refiere principalmente al conocimiento que debe tener el personal de contacto con el cliente, en cuanto a las necesidades y expectativas de éste.	Cuestionario	1. De acuerdo. 2. Totalmente de acuerdo. 3. En desacuerdo. 4. Totalmente en desacuerdo 5. Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo.
			Empatía.	Tratar a los clientes como individuos.		
			Elementos Tangibles	Tiene que tener su infraestructura en buenas condiciones para que de esa manera no se susciten accidentes que pudieran ir en perjuicio de los usuarios		

			Seguridad.	Inspirar credibilidad y confianza		
			Confiabilidad.	Entregar las promesas		

ANEXO: MATRIZ DE CONSISTENCIA

4	PT-4	Matriz de Consistencia	MATRIZ DE CONSISTENCIA LA GESTION ADMINISTRATIVA Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE REQUE, PROVINCIA CHILCLAYO, 2019.							
FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES		POBLACIÓN	DISEÑO	INSTRUMENTO	ESTADÍSTICA		
Problema General: ¿Determinar el grado de influencia de la gestión administrativo en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Reque, 2021?	Objetivo General: Determinar el grado de influencia y de la relación que existe entre: variable – Gestión Administrativo; y Variable – Satisfacción de los Usuarios, de la Municipalidad Distrital de Reque, Provincia Chiclayo, 2021	Hi: Existe relación directa, entre la Variable gestión administrativa y la Variable satisfacción de los usuarios, en la Municipalidad Distrital de Reque, año 2021.	VARIABLES	DIMENSIONES	POBLACIÓN: La población estuvo conformada por un total de 5724 que lo forman los usuarios y trabajadores de la Municipalidad.	DISEÑO. La presente investigación se realizara según el diseño no experimental.	Variable 1: La Gestión Administrativa. Instrumento: Se aplicó un cuestionario Variable 2: Satisfacción del Usuario. Se aplicó un cuestionario Autor: Abg. Miguel Yovera Reaño Escala de los instrumentos: 1. De acuerdo. 2. Totalmente de acuerdo. 3. En	En el tratamiento de los datos de la muestra, se procesaron en el programa estadístico SPSS versión 21.0, donde elaboré tablas de contingencia y figuras para el análisis descriptivo, de las variables y dimensiones. En lo referente a la contrastación de las		
			VARIABLE DEPENDIENTE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Planificación					TIPO DE MUESTRA: La muestra quedo conformada por 281 usuarios y 79 trabajadores	Organización
				Dirección						Transaccional Correlacional
				Control						

<p>Problema Especifico:</p> <p>1. ¿De qué manera optimizar la gestión administrativa para que exista satisfacción en los usuarios de la Municipalidad Distrital de Reque, Provincia Chiclayo 2021?</p> <p>2. ¿Cómo dinamizar la gestión administrativa para que se refleje en la satisfacción en los usuarios de la Municipalidad Distrital de</p>	<p>Objetivo específico I: Determinar el grado de relación de eficacia en la dimensión organización de la gestión administrativa municipal y la dimensión elementos tangibles de la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Reque, Provincia Chiclayo, 2021</p>	<p>H01: No existe relación directa, entre la Variable gestión administrativa y la Variable satisfacción de los usuarios, en la Municipalidad Distrital de Reque, año 2021.</p>	<p>VARIABLE INDEPENDIENTE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO</p>	Capacidad de Respuesta	<p>de la Municipalidad. El muestreo utilizado es probabilístico. La muestra se determinó por fórmula estadística además es aleatorio simple por sorteo; de tal manera que cualquier sujeto de estudio de la población puede ser elegido para aplicar el cuestionario.</p>		<p>desacuerdo. 4. Totalmente en desacuerdo. 5. Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo.</p>	<p>hipótesis, se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman, con un nivel de confianza de 95% y una significancia bilateral de 5% = 0.05.</p>
	Empatía.							
	Elementos intangibles							
	Seguridad.							
	Confiabilidad.							
Comunicación.								

Reque, Provincia Chiclayo 2021?	de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Reque, Provincia Chiclayo 2021							
3. ¿De qué manera, se desarrolla la eficiencia y eficacia mediante la gestión administrativa e influye en la satisfacción en los usuarios de la Municipalidad Distrital de Reque, Provincia Chiclayo 2021?	Objetivo específico III: Especificar como se da la eficiencia en la dimensión control de la gestión administrativo municipal y la dimensión Empatía de la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Reque, Provincia Chiclayo 2021							
4. ¿Cómo se implementaría estrategias de fiscalización y sanción en la gestión	Objetivo específico IV: Indicar la relación de influjo de la dimensión dirección de la gestión administrativo y la							

administrativa para que se refleje en la satisfacción en los usuarios de la Municipalida d Distrital de Reque, Provincia Chiclayo 2021?	dimensión confiabilidad de la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Reque 2021.							
--	---	--	--	--	--	--	--	--

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

ENCUESTA 1

Buenos días / Buenas tardes, la siguiente encuesta tiene por finalidad el medir el nivel de influencia de la gestión administrativa en la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Reque, 2019. Las respuestas brindadas serán tratadas de forma confidencial.

Instrucciones: Lea detenidamente cada pregunta, luego marque con un aspa (x), la respuesta que crea correcta. De antemano se le agradece por su participación.

La Gestión Administrativa

Pregunta	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	No de acuerdo, Ni en desacuerdo
Planeación					
1. Considera Ud. que los servicios brindados, están planeados para brindar un servicio de calidad.					
2. Considera Ud. que la actual gestión municipal, aplica de manera eficiente el manual de atención al contribuyente					
3. Considera Ud. que el servicio brindado a los usuarios está debidamente organizado.					
4. Considera Ud. fundamental que se aplique el manual de organización y funciones (MOF) por cada área de la Municipalidad.					
Organización					
5. Considera Ud. que los servicios prestados están diseñados en forma estratégica para brindar una atención adecuada.					

6. Considera Ud. que para una buena gestión municipal es necesario un buen proceso de selección de personal.					
7. Considera Ud. que la gestión brindada en la municipalidad responde a estructuras y procesos administrativos.					
8. Considera Ud. que los recursos materiales, son lo apropiados para la atención de los usuarios de la Municipalidad.					
Dirección					
9. Considera Ud. que el trabajo en equipo dentro de la Institución Municipal es indispensable para una buena gestión administrativa en la Municipalidad.					
10. Considera Ud. que los procedimientos administrativos en las diferentes áreas, son los adecuados para una eficiente atención al usuario.					
11. Considera Ud. que el personal de la Municipalidad, debe estar y ser capacitado constantemente.					
12. Considera Ud. que la Municipalidad existe una adecuada conducción del servicio de atención a los usuarios.					
Control					
13. Considera Ud. que los procedimientos administrativos, están estandarizados.					
14. Considera Ud. que es fundamental considerar las sugerencias y/o los reclamos de los usuarios.					
15. Considera Ud. que la Institución Municipal, toma en cuenta la prevención de resultados.					
16. Considera Ud. que el nivel de desempeño de la Municipalidad de Reque es el más óptimo.					
17. Considera Ud. que, en la Municipalidad, realizan las mejoras respectivas en lo que es procedimientos administrativos.					
18. Considera Ud. que los servicios brindados por la Municipalidad son óptimos.					

UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN PÚBLICA

ENCUESTA 2

Buenos días / Buenas tardes, la siguiente encuesta tiene por finalidad el medir el nivel de influencia de la gestión administrativa en la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Reque, 2019. Las respuestas brindadas serán tratadas de forma confidencial.

Instrucciones: Lea detenidamente cada pregunta, luego marque con un aspa (x), la respuesta que crea correcta. De antemano se le agradece por su participación.

La Satisfacción del Usuario

Pregunta	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo	Ni de acuerdo, Ni en desacuerdo
Capacidad de Respuesta					
19. Considera Ud. que el tiempo de espera para realizar su trámite en la Municipalidad es el apropiado.					
20. Considera Ud. que el personal que labora en la Municipalidad tiene los conocimientos para gestionar su trámite.					
21. Considera Ud. que los procedimientos de atención a su reclamo son eficientes en la Municipalidad.					
22. Considera Ud. que el trabajador de la Municipalidad se muestra dispuesto a resolver sus problemas.					
Elementos Tangibles					
23. Considera Ud. que la Municipalidad, cuenta con el equipamiento que se requiere para dar un servicio de calidad.					

24. Considera Ud. que la Municipalidad cuenta con infraestructura física que es segura para los usuarios.					
25. Considera Ud. que las oficinas donde se les atiende a los usuarios son óptimas.					
26. Considera Ud. que es importante la apariencia o presentación del personal que labora en la Municipalidad Distrital de Reque.					
Confiabilidad					
27. Considera Ud. que el personal que labora en la Municipalidad de Reque le brinda la confianza para dar solución a su reclamo o la atención de su solicitud.					
28. Considera Ud. que la Institución Municipal de Reque, ofrece un servicio puntual, conforme a sus dudas y de sus necesidades.					
29. Considera Ud. que la información que le brinda el personal de la Municipalidad Distrital de Reque es clara y precisa.					
30. Considera Ud. que existe imparcialidad por parte del trabajador, cuando estos están involucrados.					
Empatía					
31. Considera Ud. como un factor importante la amabilidad del trabajador con la que se brinda el servicio en la Municipalidad Distrital de Reque.					
32. Considera Ud. que el trabajador de la Municipalidad de Reque, comprende sus problemas como usuario.					
33. Considera Ud. que el personal de la Municipalidad Distrital de Reque brinda un servicio de atención personalizada a sus usuarios.					

Anexo: Permiso para recabar información.

“Año de la Lucha contra la Corrupción y la Impunidad”

Pimentel, 16 de mayo de 2019.

Señor (a). **ARQUITECTO.**

JULIO CESÁR HUERTAS CIURLIZA

ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE REQUE.

	
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE REQUE Of. Trámite Documentario	
Fecha: 08/06/19	Hora: 12:33
Nº Exp: 30330	
Firma: 	
La recepción de este documento implica la aceptación de su contenido	

Asunto: Solicito permiso para recabar información necesaria sobre la Investigación realizada en la Institución que usted representa.

Estimado Alcalde.

Es grato dirigirme a usted para expresarle el saludo Institucional a nombre de la Universidad Señor de Sipán y de la facultad de Ciencias Empresariales y a la vez, presentar al estudiante: **MIGUEL YOYERA REAÑO**, de la escuela académico profesional de **Administración Pública** identificado con DNI: 72392685.

Él cual desea recabar información necesaria a través de encuestas y entrevistas o algún otro tipo de información que el alumno requiera, para que pueda llevar de la mejor forma el desarrollo de su tesis titulada: **“LA GESTION ADMINISTRATIVA Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE REQUE, PROVINCIA CHICLAYO”**, y de esta manera la investigación sea la más acertada y real posible.

Agradeciendo su permiso.

Cordialmente

Anexo: Contestación de la Municipalidad



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE REQUE
CALLE ELIAS AGUIRRE N° 229 – REQUE – CHICLAYO – LAMBAYEQUE

074-451262



"Año de la lucha contra la corrupción y la impunidad"

Reque, 04 de junio del 2019

CARTA N° 013 - 2019-MDR/UAFRHP/3

Señor

MIGUEL YOVERA REAÑO
Estudiante de la Escuela Académica Profesional de Administración Pública
Universidad Señor de Sipan

Ciudad. –

ASUNTO: AUTORIZACION PARA RECABAR INFORMACION Y/O APLICAR ENCUESTAS.

REF. : EXPEDIENTE 30330

Tengo el agrado de dirigirme a Usted, para manifestarle nuestro cordial saludo en mi calidad de Jefe de Recursos Humanos de la Municipalidad Distrital de Reque y en atención al documento de la referencia, debo expresarle que se le autoriza recabar información y/o aplicar la encuesta a los Servidores Municipales, para el desarrollo de su Tesis Titulada: **"LA GESTION ADMINISTRATIVA Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE REQUE, PROVINCIA CHICLAYO"**

Sin otro particular, me suscribo de usted con las muestras de consideración y especial deferencia.

Atentamente.



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE REQUE

[Firma]
CPC. JOSÉ W. GONZÁLES TANTACHUCO
JEFE DE RECURSOS HUMANOS

Anexo de Validación Juez 1:



5	PT-5	
---	------	--

INSTRUMENTO DE VALIDACION NO EXPERIMENTAL POR JUICIO DE EXPERTOS

1. NOMBRE DEL JUEZ		BRYAN YOVERA ATOCHE
2.	PROFESIÓN	ECONOMISTA
	ESPECIALIDAD	ECONOMIA
	GRADO ACADÉMICO	TITULADO
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)	3 AÑOS
	CARGO	COORDINADOR DE LOCAL
Título de la Investigación: LA GESTION ADMINISTRATIVA Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO, MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE REQUE, PROVINCIA CHICLAYO.		
3. DATOS DEL TESISISTA		
3.1	NOMBRES Y APELLIDOS	Abg. Miguel Yovera Reaño
3.2	PROGRAMA DE PREGRADO	Escuela Profesional de Administración Pública
4. INSTRUMENTO EVALUADO		1. Entrevista () 2. Cuestionario (X) 3. Lista de Cotejo () 4. Diario de campo ()
GFNFRAI		



		Saber el grado de conocimiento por parte de los trabajadores de la Institución Municipal en lo referente de la Gestión Administrativa y su influencia en la Satisfacción de los usuarios.
		ESPECÍFICOS
		1. Determinar la influencia de la Gestión Administrativa en la calidad de los servicios que brinda la Municipalidad del Distrito de Reque. 2. Conocer la aplicabilidad de la normativa de gestión administrativa y cumplimiento de los instrumentos de gestión municipal, para la satisfacción de los propios usuarios. 3. Saber el grado de conocimiento del usuario y conocer como es el trato que recibe por parte de la Municipalidad del Distrito de Reque.
A continuación, se le presentan los indicadores en forma de preguntas o propuestas para que Ud. los evalúe marcando con un aspa (x) en "A" si está de ACUERDO o en "D" si está en DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS		
N	6. DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	
01	Pregunta del instrumento Considera Ud. que los servicios brindados, están planificados para brindar un servicio de calidad. Escala de medición	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS:
02	Pregunta del instrumento Considera Ud. que la actual gestión municipal, aplica de manera eficiente el manual de atención al contribuyente. Escala de medición	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS:

03	Pregunta del instrumento Considera Ud. que el servicio brindado a los usuarios está debidamente organizado. Escala de medición	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS:
04	Pregunta del instrumento Considera Ud. fundamental que se aplique el manual de organización y funciones (MOF) por cada área de la Municipalidad. Escala de medición	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS:
05	Pregunta del instrumento Considera Ud. que los servicios prestados están diseñados en forma estratégica para brindar una atención adecuada. Escala de medición	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS:
06	Pregunta del instrumento Considera Ud. que para una buena gestión municipal es necesario un buen proceso de selección de personal. Escala de medición	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS:
07	Pregunta del instrumento Considera Ud. que la gestión brindada en la municipalidad responde a estructuras y procesos administrativos. Escala de medición	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS:

08	Pregunta del instrumento Considera Ud. que los recursos materiales, son lo apropiados para la atención de los usuarios de la Municipalidad. Escala de medición	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS:
09	Pregunta del instrumento Considera Ud. que el trabajo en equipo dentro de la Institución Municipal es indispensable para una buena gestión administrativa en la Municipalidad. Escala de medición	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS:
10	Pregunta del instrumento Considera Ud. que los procedimientos administrativos en las diferentes áreas son los adecuados para una eficiente atención al usuario. Escala de medición	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS:
11	Pregunta del instrumento Considera Ud. que el personal de la Municipalidad debe estar y ser capacitado constantemente. Escala de medición	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS:
12	Pregunta del instrumento Considera Ud. que la Municipalidad existe una adecuada conducción del servicio de atención a los usuarios. Escala de medición	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS:

13	Pregunta del instrumento Considera Ud. que los procedimientos administrativos, están estandarizados. Escala de medición	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS:
14	Pregunta del instrumento Considera Ud. que es fundamental considerar las sugerencias y/o los reclamos de los usuarios. Escala de medición	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS:
15	Pregunta del instrumento Considera Ud. que la Institución Municipal, toma en cuenta la prevención de resultados. Escala de medición	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS:
16	Pregunta del instrumento Considera Ud. que el nivel de desempeño de la Municipalidad de Reque es el óptimo. Escala de medición	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS:
17	Pregunta del instrumento Considera Ud. que, en la Municipalidad, realizan las mejoras respectivas en lo que es procedimientos administrativos. Escala de medición	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS:

18	Pregunta del instrumento Considera Ud. que los servicios brindados por la Municipalidad son óptimos. Escala de medición	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS:
PROMEDIO OBTENIDO:		A (<input checked="" type="checkbox"/>) D ():
6 COMENTARIOS GENERALES		
7 OBSERVACIONES		

B. J. O. G. O. C. I. A.

Juez Experto

Colegiatura N° 990.....

5	PT-5
---	------

INSTRUMENTO DE VALIDACION NO EXPERIMENTAL POR JUICIO DE EXPERTOS

1. NOMBRE DEL JUEZ		BRYAN YOVERA ATOCHE
2.	PROFESIÓN	ECONOMISTA
	ESPECIALIDAD	ECONOMIA
	GRADO ACADÉMICO	TITULADO
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)	3 AÑOS
	CARGO	COORDINADOR DE LOCAL
Título de la Investigación: LA GESTION ADMINISTRATIVA Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO, MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE REQUE, PROVINCIA CHICLAYO.		
3. DATOS DEL TESISISTA		
3.1	NOMBRES Y APELLIDOS	Abg. Miguel Yovera Reaño
3.2	PROGRAMA DE PREGRADO	Escuela Profesional de Administración Pública
4. INSTRUMENTO EVALUADO	1. Entrevista () 2. Cuestionario (X) 3. Lista de Cotejo () 4. Diario de campo ()	
5. OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO	<u>GENERAL</u>	

		Saber el grado de conocimiento por parte de los usuarios del Distrito de Reque en lo referente de la Gestión Administrativa y su influencia en la Satisfacción de los usuarios, en los servicios que reciben.
		<u>ESPECÍFICOS</u>
		1. Determinar la Satisfacción del Usuario en los servicios que brinda la Municipalidad del Distrito de Reque. 2. Conocer la aplicabilidad de la normativa de gestión administrativa y cumplimiento de los instrumentos de gestión municipal, para la satisfacción de los propios usuarios. 3. Saber el grado de conocimiento del usuario y conocer como es el trato que recibe por parte de la Municipalidad del Distrito de Reque.
A continuación, se le presentan los indicadores en forma de preguntas o propuestas para que Ud. los evalúe marcando con un aspa (x) en "A" si está de ACUERDO o en "D" si está en DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS		
N	7. DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	
01	Pregunta del instrumento Considera Ud. que el tiempo de espera para realizar su trámite en la Municipalidad es el apropiado. Escala de medición	A (X) D () SUGERENCIAS:
02	Pregunta del instrumento Considera Ud. que el personal que labora en la Municipalidad tiene los conocimientos para gestionar su trámite. Escala de medición	A (X) D () SUGERENCIAS:

03	Pregunta del instrumento Considera Ud. que los procedimientos de atención a su reclamo son eficientes en la Municipalidad. Escala de medición	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS:
04	Pregunta del instrumento Considera Ud. que el trabajador de la Municipalidad se muestra dispuesto a resolver sus problemas. Escala de medición	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS:
05	Pregunta del instrumento Considera Ud. que la Municipalidad, cuenta con el equipamiento que se requiere para dar un servicio de calidad. . Escala de medición	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS:
06	Pregunta del instrumento Considera Ud. que la Municipalidad cuenta con infraestructura física que es segura para los usuarios. Escala de medición	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS:
07	Pregunta del instrumento Considera Ud. que las oficinas donde se les atiende a los usuarios son óptimas. Escala de medición	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS:

08	Pregunta del instrumento Considera Ud. que es importante la apariencia o presentación del personal que labora en la Municipalidad Distrital de Reque. Escala de medición	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS:
09	Pregunta del instrumento Considera Ud. que el personal que labora en la Municipalidad de Reque le brinda la confianza para dar solución a su reclamo o la atención de su solicitud. Escala de medición	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS:
10	Pregunta del instrumento Considera Ud. que la Institución Municipal de Reque, ofrece un servicio puntual, conforme a sus dudas y de sus necesidades. Escala de medición	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS:
11	Pregunta del instrumento Considera Ud. que la información que le brinda el personal de la Municipalidad Distrital de Reque es clara y precisa. Escala de medición	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS:
12	Pregunta del instrumento Considera Ud. que existe imparcialidad por parte del trabajador, cuando estos están involucrados. Escala de medición	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS:

14	Pregunta del instrumento Considera Ud. que el trabajador de la Municipalidad de reque, comprende sus problemas como usuario. Escala de medición	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS:
15	Pregunta del instrumento Considera Ud. que el personal de la Municipalidad Distrital de Reque, brinda un servicio de atención personalizada a sus usuarios. Escala de medición	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS:
PROMEDIO OBTENIDO:		A (<input checked="" type="checkbox"/>) D ():
6 COMENTARIOS GENERALES		
7 OBSERVACIONES		


 Juez Experto
 Colegiatura N° 990

USS | UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

S PT-5

INSTRUMENTO DE VALIDACION NO EXPERIMENTAL POR JUICIO DE EXPERTOS

1. NOMBRE DEL JUEZ		José Luis Perleche Ramos
2.	PROFESIÓN	ECONOMISTA
	ESPECIALIDAD	GERENCIA PUBLICA
	GRADO ACADÉMICO	MAGISTER
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)	20
	CARGO	SUB GERENTE DE PRESUPUESTO MUNICIPALIDAD PROVINCIA DE CHICLAYO
Título de la Investigación: LA GESTION ADMINISTRATIVA Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO, MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE REQUE, PROVINCIA CHICLAYO.		
3. DATOS DEL TESISISTA		
3.1	NOMBRES Y APELLIDOS	Abg. Miguel Yovera Reaño
3.2	PROGRAMA DE PREGRADO	Escuela Profesional de Administración Pública
4. INSTRUMENTO EVALUADO	1. Entrevista () 2. Cuestionario (X) 3. Lista de Cotejo () 4. Diario de campo ()	
5. OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO	GENERAL	

Anexo de Validación Juez 2:

USS | UNIVERSIDAD SENOR DE SIPAN

Saber el grado de conocimiento por parte de los trabajadores de la Institución Municipal en lo referente de la Gestión Administrativa y su influencia en la Satisfacción de los usuarios.

ESPECÍFICOS

- Determinar la influencia de la Gestión Administrativa en la calidad de los servicios que brinda la Municipalidad del Distrito de Reque.
- Conocer la aplicabilidad de la normativa de gestión administrativa y cumplimiento de los instrumentos de gestión municipal, para la satisfacción de los propios usuarios.
- Saber el grado de conocimiento del usuario y conocer como es el trato que recibe por parte de la Municipalidad del Distrito de Reque.

A continuación, se le presentan los indicadores en forma de preguntas o propuestas para que Ud. los evalúe marcando con un aspa (x) en "A" si está de ACUERDO o en "D" si está en DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS

N	6. DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	A (<input checked="" type="checkbox"/>)	D (<input type="checkbox"/>)
01	Pregunta del instrumento Considera Ud. que los servicios brindados, están planificados para brindar un servicio de calidad. Escala de medición	A (<input checked="" type="checkbox"/>)	D (<input type="checkbox"/>)
	SUGERENCIAS:		
02	Pregunta del instrumento Considera Ud. que la actual gestión municipal, aplica de manera eficiente el manual de atención al contribuyente. Escala de medición	A (<input checked="" type="checkbox"/>)	D (<input type="checkbox"/>)
	SUGERENCIAS:		

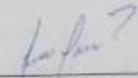
USS | UNIVERSIDAD SENOR DE SIPAN

03	Pregunta del instrumento Considera Ud. que el servicio brindado a los usuarios está debidamente organizado. Escala de medición	A (<input checked="" type="checkbox"/>)	D (<input type="checkbox"/>)
	SUGERENCIAS:		
04	Pregunta del instrumento Considera Ud. fundamental que se aplique el manual de organización y funciones (MOF) por cada área de la Municipalidad. Escala de medición	A (<input checked="" type="checkbox"/>)	D (<input type="checkbox"/>)
	SUGERENCIAS:		
05	Pregunta del instrumento Considera Ud. que los servicios prestados están diseñados en forma estratégica para brindar una atención adecuada. Escala de medición	A (<input checked="" type="checkbox"/>)	D (<input type="checkbox"/>)
	SUGERENCIAS:		
06	Pregunta del instrumento Considera Ud. que para una buena gestión municipal es necesario un buen proceso de selección de personal. Escala de medición	A (<input checked="" type="checkbox"/>)	D (<input type="checkbox"/>)
	SUGERENCIAS:		
07	Pregunta del instrumento Considera Ud. que la gestión brindada en la municipalidad responde a estructuras y procesos administrativos. Escala de medición	A (<input checked="" type="checkbox"/>)	D (<input type="checkbox"/>)
	SUGERENCIAS:		

08	Pregunta del instrumento Considera Ud. que los recursos materiales, son lo apropiados para la atención de los usuarios de la Municipalidad. Escala de medición	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS:
09	Pregunta del instrumento Considera Ud. que el trabajo en equipo dentro de la Institución Municipal es indispensable para una buena gestión administrativa en la Municipalidad. Escala de medición	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS:
10	Pregunta del instrumento Considera Ud. que los procedimientos administrativos en las diferentes áreas son los adecuados para una eficiente atención al usuario. Escala de medición	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS:
11	Pregunta del instrumento Considera Ud. que el personal de la Municipalidad debe estar y ser capacitado constantemente. Escala de medición	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS:
12	Pregunta del instrumento Considera Ud. que la Municipalidad existe una adecuada conducción del servicio de atención a los usuarios. Escala de medición	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS:

13	Pregunta del instrumento Considera Ud. que los procedimientos administrativos, están estandarizados. Escala de medición	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS:
14	Pregunta del instrumento Considera Ud. que es fundamental considerar las sugerencias y/o los reclamos de los usuarios. Escala de medición	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS:
15	Pregunta del instrumento Considera Ud. que la Institución Municipal, toma en cuenta la prevención de resultados. Escala de medición	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS:
16	Pregunta del instrumento Considera Ud. que el nivel de desempeño de la Municipalidad de Requena es el óptimo. Escala de medición	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS:
17	Pregunta del instrumento Considera Ud. que, en la Municipalidad, realizan las mejoras respectivas en lo que es procedimientos administrativos. Escala de medición	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS:

Pregunta del instrumento	A (<input checked="" type="checkbox"/>)	D (<input type="checkbox"/>)
18 Considera Ud. que los servicios brindados por la Municipalidad son óptimos.	SUGERENCIAS:	
Escala de medición:	A (<input checked="" type="checkbox"/>)	D (<input type="checkbox"/>)
PROMEDIO OBTENIDO:		
6 COMENTARIOS GENERALES	TODO EL CUESTIONARIO ES OPLICORIE	
7 OBSERVACIONES		



 Juez Experto
 Colegiatura N° 478

5	PT-5	
INSTRUMENTO DE VALIDACION NO EXPERIMENTAL POR JUICIO DE EXPERTOS		
1. NOMBRE DEL JUEZ	José Luis Perleche Ramos	
PROFESIÓN	ECONOMISTA	
ESPECIALIDAD	GESTION PUBLICA	
2. GRADO ACADÉMICO	MAGISTER	
EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)	20	
CARGO	SUB GERENTE DE PRESUPUESTO - MUNICIPALIDAD PROVINCIAL	
Título de la Investigación: LA GESTION ADMINISTRATIVA Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO, MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE REQUE, PROVINCIA CHICLAYO.		
3. DATOS DEL TESISTA		
3.1 NOMBRES Y APELLIDOS	Abg. Miguel Yovera Reaño	
3.2 PROGRAMA DE PREGRADO	Escuela Profesional de Administración Pública	
4. INSTRUMENTO EVALUADO	5. Entrevista () 6. Cuestionario (X) 7. Lista de Cotejo () 8. Diario de campo ()	
5. OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO	GENERAL	

Saber el grado de conocimiento por parte de los usuarios del Distrito de Requena en lo referente de la Gestión Administrativa y su influencia en la Satisfacción de los usuarios, en los servicios que reciben

ESPECÍFICOS

1. Determinar la Satisfacción del Usuario en los servicios que brinda la Municipalidad del Distrito de Requena.
2. Conocer la aplicabilidad de la normativa de gestión administrativa y cumplimiento de los instrumentos de gestión municipal, para la satisfacción de los propios usuarios.
3. Saber el grado de conocimiento del usuario y conocer como es el trato que recibe por parte de la Municipalidad del Distrito de Requena.

A continuación, se le presentan los indicadores en forma de preguntas o propuestas para que Ud. los evalúe marcando con un aspa (x) en "A" si está de ACUERDO o en "D" si está en DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS

N	7. DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	A (<input checked="" type="checkbox"/>)	D (<input type="checkbox"/>)
01	Pregunta del instrumento Considera Ud. que el tiempo de espera para realizar su trámite en la Municipalidad es el apropiado. Escala de medición	A (<input checked="" type="checkbox"/>)	D (<input type="checkbox"/>)
	SUGERENCIAS:		
02	Pregunta del instrumento Considera Ud. que el personal que labora en la Municipalidad tiene los conocimientos para gestionar su trámite. Escala de medición	A (<input checked="" type="checkbox"/>)	D (<input type="checkbox"/>)
	SUGERENCIAS:		

03	Pregunta del instrumento Considera Ud. que los procedimientos de atención a su reclamo son eficientes en la Municipalidad. Escala de medición	A (<input checked="" type="checkbox"/>)	D (<input type="checkbox"/>)
	SUGERENCIAS:		
04	Pregunta del instrumento Considera Ud. que el trabajador de la Municipalidad se muestra dispuesto a resolver sus problemas. Escala de medición	A (<input checked="" type="checkbox"/>)	D (<input type="checkbox"/>)
	SUGERENCIAS:		
05	Pregunta del instrumento Considera Ud. que la Municipalidad, cuenta con el equipamiento que se requiere para dar un servicio de calidad. Escala de medición	A (<input checked="" type="checkbox"/>)	D (<input type="checkbox"/>)
	SUGERENCIAS:		
06	Pregunta del instrumento Considera Ud. que la Municipalidad cuenta con infraestructura física que es segura para los usuarios. Escala de medición	A (<input checked="" type="checkbox"/>)	D (<input type="checkbox"/>)
	SUGERENCIAS:		
07	Pregunta del instrumento Considera Ud. que las oficinas donde se les atiende a los usuarios son óptimas. Escala de medición	A (<input checked="" type="checkbox"/>)	D (<input type="checkbox"/>)
	SUGERENCIAS:		

08	Pregunta del instrumento Considera Ud. que es importante la apariencia o presentación del personal que labora en la Municipalidad Distrital de Reque. Escala de medición	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS:
09	Pregunta del instrumento Considera Ud. que el personal que labora en la Municipalidad de Reque le brinda la confianza para dar solución a su reclamo o la atención de su solicitud. Escala de medición	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS:
10	Pregunta del instrumento Considera Ud. que la institución Municipal de Reque, ofrece un servicio puntual, conforme a sus dudas y de sus necesidades. Escala de medición	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS:
11	Pregunta del instrumento Considera Ud. que la información que le brinda el personal de la Municipalidad Distrital de Reque es clara y precisa. Escala de medición	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS:
12	Pregunta del instrumento Considera Ud. que existe imparcialidad por parte del trabajador, cuando estos están involucrados. Escala de medición	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS:

13	Pregunta del instrumento Considera Ud. como un factor importante la amabilidad del trabajador con la que se brinda el servicio en la Municipalidad Distrital de Reque. Escala de medición	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS:
14	Pregunta del instrumento Considera Ud. que el trabajador de la Municipalidad de Reque comprende sus problemas como usuario. Escala de medición	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS:
15	Pregunta del instrumento Considera Ud. que el personal de la Municipalidad Distrital de Reque brinda un servicio de atención personalizada a sus usuarios. Escala de medición	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS:
PROMEDIO OBTENIDO:		A (<input checked="" type="checkbox"/>) D ():
8	COMENTARIOS GENERALES <i>TOODS LAS PREGUNTOS SON APLICABLES</i>	
9	OBSERVACIONES	

[Firma]
Juez Experto
Colegiatura N° *478*

Anexo de Validación Juez 3:

USS | UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

5 PT-5

INSTRUMENTO DE VALIDACION NO EXPERIMENTAL POR JUICIO DE EXPERTOS

1. NOMBRE DEL JUEZ	Miguel Enrique Yovera Cueva	
2.	PROFESIÓN	Profesor
	ESPECIALIDAD	Docencia y Gestión
	GRADO ACADÉMICO	Magister
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)	33 años
	CARGO	Director
Título de la Investigación: LA GESTION ADMINISTRATIVA Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO, MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE REQUE, PROVINCIA CHICLAYO.		
3. DATOS DEL TESISISTA		
3.1	NOMBRES Y APELLIDOS	Abg. Miguel Yovera Reaño
3.2	PROGRAMA DE PREGRADO	Escuela Profesional de Administración Pública
4. INSTRUMENTO EVALUADO	5. Entrevista () 6. Cuestionario (X) 7. Lista de Cotejo () 8. Diario de campo ()	
5. OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO	<u>GENERAL</u>	

Yovera

USS | UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

Saber el grado de conocimiento por parte de los usuarios del Distrito de Reque en lo referente de la Gestión Administrativa y su influencia en la Satisfacción de los usuarios, en los servicios que reciben.

ESPECÍFICOS

- Determinar la Satisfacción del Usuario en los servicios que brinda la Municipalidad del Distrito de Reque.
- Conocer la aplicabilidad de la normativa de gestión administrativa y cumplimiento de los instrumentos de gestión municipal, para la satisfacción de los propios usuarios.
- Saber el grado de conocimiento del usuario y conocer como es el trato que recibe por parte de la Municipalidad del Distrito de Reque.

A continuación, se le presentan los indicadores en forma de preguntas o propuestas para que Ud. los evalúe marcando con un aspa (x) en "A" si está de ACUERDO o en "D" si está en DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS

N	7. DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	A (<input checked="" type="checkbox"/>)	D (<input type="checkbox"/>)
01	Pregunta del instrumento	A (<input checked="" type="checkbox"/>)	D (<input type="checkbox"/>)
	Considera Ud. que el tiempo de espera para realizar su trámite en la Municipalidad es el apropiado.	SUGERENCIAS:	
02	Pregunta del instrumento	A (<input checked="" type="checkbox"/>)	D (<input type="checkbox"/>)
	Considera Ud. que el personal que labora en la Municipalidad tiene los conocimientos para gestionar su trámite.	SUGERENCIAS:	

Juarez
CPIB: 288353

	Pregunta del instrumento	A (<input checked="" type="checkbox"/>)	D (<input type="checkbox"/>)
03	Considera Ud. que los procedimientos de atención a su reclamo son eficientes en la Municipalidad.	SUGERENCIAS:	
	Escala de medición		
	Pregunta del instrumento	A (<input checked="" type="checkbox"/>)	D (<input type="checkbox"/>)
04	Considera Ud. que el trabajador de la Municipalidad se muestra dispuesto a resolver sus problemas.	SUGERENCIAS:	
	Escala de medición		
	Pregunta del instrumento	A (<input checked="" type="checkbox"/>)	D (<input type="checkbox"/>)
05	Considera Ud. que la Municipalidad, cuenta con el equipamiento que se requiere para dar un servicio de calidad.	SUGERENCIAS:	
	Escala de medición		
	Pregunta del instrumento	A (<input checked="" type="checkbox"/>)	D (<input type="checkbox"/>)
06	Considera Ud. que la Municipalidad cuenta con infraestructura física que es segura para los usuarios.	SUGERENCIAS:	
	Escala de medición		
	Pregunta del instrumento	A (<input checked="" type="checkbox"/>)	D (<input type="checkbox"/>)
07	Considera Ud. que las oficinas donde se les atiende a los usuarios son óptimas.	SUGERENCIAS:	
	Escala de medición		

F. J. P.
CPR: 288353

	Pregunta del instrumento	A (<input checked="" type="checkbox"/>)	D (<input type="checkbox"/>)
08	Considera Ud. que es importante la apariencia o presentación del personal que labora en la Municipalidad Distrital de Reque.	SUGERENCIAS:	
	Escala de medición		
	Pregunta del instrumento	A (<input checked="" type="checkbox"/>)	D (<input type="checkbox"/>)
09	Considera Ud. que el personal que labora en la Municipalidad de Reque le brinda la confianza para dar solución a su reclamo o la atención de su solicitud.	SUGERENCIAS:	
	Escala de medición		
	Pregunta del instrumento	A (<input checked="" type="checkbox"/>)	D (<input type="checkbox"/>)
10	Considera Ud. que la institución Municipal de Reque, ofrece un servicio puntual, conforme a sus dudas y de sus necesidades.	SUGERENCIAS:	
	Escala de medición		
	Pregunta del instrumento	A (<input checked="" type="checkbox"/>)	D (<input type="checkbox"/>)
11	Considera Ud. que la información que le brinda el personal de la Municipalidad Distrital de Reque es clara y precisa.	SUGERENCIAS:	
	Escala de medición		
	Pregunta del instrumento	A (<input checked="" type="checkbox"/>)	D (<input type="checkbox"/>)
12	Considera Ud. que existe imparcialidad por parte del trabajador, cuando estos están involucrados.	SUGERENCIAS:	
	Escala de medición		

F. J. P.
CPR: 288353

13	Pregunta del instrumento Considera Ud. como un factor importante la amabilidad del trabajador con la que se brinda el servicio en la Municipalidad Distrital de Requena. Escala de medición	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D (<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS:
14	Pregunta del instrumento Considera Ud. que el trabajador de la Municipalidad de Requena comprende sus problemas como usuario. Escala de medición	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D (<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS:
15	Pregunta del instrumento Considera Ud. que el personal de la Municipalidad Distrital de Requena brinda un servicio de atención personalizada a sus usuarios. Escala de medición	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D (<input type="checkbox"/>) SUGERENCIAS:
PROMEDIO OBTENIDO:		A (<input checked="" type="checkbox"/>) D (<input type="checkbox"/>)
8	COMENTARIOS GENERALES <i>Las preguntas de cada instrumento son claras y precisas.</i>	
9	OBSERVACIONES <i>Ninguna</i>	

J. Jovera

Juez Experto

Colegiatura N° 288353

5

PT-5

INSTRUMENTO DE VALIDACION NO EXPERIMENTAL POR JUICIO DE EXPERTOS

1.	NOMBRE DEL JUZGADOR	<i>Miguel Enrique Jovera Cueva</i>
2.	PROFESIÓN	<i>Profesor</i>
	ESPECIALIDAD	<i>Docencia y Gestión</i>
	GRADO ACADÉMICO	<i>Magister</i>
	EXPERIENCIA PROFESIONAL (AÑOS)	<i>33 años</i>
	CARGO	<i>Director</i>
Título de la Investigación: LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO, MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE REQUENA, PROVINCIA CHICLAYO.		
3.	DATOS DEL TESISISTA	
3.1	NOMBRES Y APELLIDOS	<i>Abg. Miguel Jovera Reaño</i>
3.2	PROGRAMA DE PREGRADO	<i>Escuela Profesional de Administración Pública</i>
4.	INSTRUMENTO EVALUADO	1. Entrevista () 2. Cuestionario (X) 3. Lista de Cotejo () 4. Diario de campo ()
5.	OBJETIVOS DEL INSTRUMENTO	<u>GENERAL</u>

J. Jovera
C.P.A. 288353

Saber el grado de conocimiento por parte de los trabajadores de la Institución Municipal en lo referente de la Gestión Administrativa y su influencia en la Satisfacción de los usuarios.

ESPECÍFICOS

1. Determinar la influencia de la Gestión Administrativa en la calidad de los servicios que brinda la Municipalidad del Distrito de Requena.
2. Conocer la aplicabilidad de la normativa de gestión administrativa y cumplimiento de los instrumentos de gestión municipal, para la satisfacción de los propios usuarios.
3. Saber el grado de conocimiento del usuario y conocer como es el trato que recibe por parte de la Municipalidad del Distrito de Requena.

A continuación, se le presentan los indicadores en forma de preguntas o propuestas para que Ud. los evalúe marcando con un signo (x) en "A" si está de ACUERDO o en "D" si está en DESACUERDO, SI ESTÁ EN DESACUERDO POR FAVOR ESPECIFIQUE SUS SUGERENCIAS

N	EL DETALLE DE LOS ITEMS DEL INSTRUMENTO	A (<input checked="" type="checkbox"/>)	D (<input type="checkbox"/>)
01	Pregunta del instrumento Considera Ud. que los servicios brindados, están planificados para brindar un servicio de calidad.	A (<input checked="" type="checkbox"/>)	D (<input type="checkbox"/>)
	Escala de medición SUGERENCIAS:		
02	Pregunta del instrumento Considera Ud. que la actual gestión municipal, aplica de manera eficiente el manual de atención al contribuyente.	A (<input checked="" type="checkbox"/>)	D (<input type="checkbox"/>)
	Escala de medición SUGERENCIAS:		

J. Rojas
CPRe: 208353

03	Pregunta del instrumento Considera Ud. que el servicio brindado a los usuarios está debidamente organizado.	A (<input checked="" type="checkbox"/>)	D (<input type="checkbox"/>)
	Escala de medición SUGERENCIAS:		
04	Pregunta del instrumento Considera Ud. fundamental que se aplique el manual de organización y funciones (MOF) por cada área de la Municipalidad.	A (<input checked="" type="checkbox"/>)	D (<input type="checkbox"/>)
	Escala de medición SUGERENCIAS:		
05	Pregunta del instrumento Considera Ud. que los servicios prestados están diseñados en forma estratégica para brindar una atención adecuada.	A (<input checked="" type="checkbox"/>)	D (<input type="checkbox"/>)
	Escala de medición SUGERENCIAS:		
06	Pregunta del instrumento Considera Ud. que para una buena gestión municipal es necesario un buen proceso de selección de personal.	A (<input checked="" type="checkbox"/>)	D (<input type="checkbox"/>)
	Escala de medición SUGERENCIAS:		
07	Pregunta del instrumento Considera Ud. que la gestión brindada en la municipalidad responde a estructuras y procesos administrativos.	A (<input checked="" type="checkbox"/>)	D (<input type="checkbox"/>)
	Escala de medición SUGERENCIAS:		

J. Rojas
CPRe: 208353

08	Pregunta del instrumento Considera Ud. que los recursos materiales, son lo apropiados para la atención de los usuarios de la Municipalidad. Escala de medición	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS:
09	Pregunta del instrumento Considera Ud. que el trabajo en equipo dentro de la Institución Municipal es indispensable para una buena gestión administrativa en la Municipalidad. Escala de medición	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS:
10	Pregunta del instrumento Considera Ud. que los procedimientos administrativos en las diferentes áreas son los adecuados para una eficiente atención al usuario. Escala de medición	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS:
11	Pregunta del instrumento Considera Ud. que el personal de la Municipalidad debe estar y ser capacitado constantemente. Escala de medición	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS:
12	Pregunta del instrumento Considera Ud. que la Municipalidad existe una adecuada conducción del servicio de atención a los usuarios. Escala de medición	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS: *

Fuente
C.P.R. 2.88.353

13	Pregunta del instrumento Considera Ud. que los procedimientos administrativos, están estandarizados. Escala de medición	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS:
14	Pregunta del instrumento Considera Ud. que es fundamental considerar las sugerencias y/o los reclamos de los usuarios. Escala de medición	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS:
15	Pregunta del instrumento Considera Ud. que la Institución Municipal, toma en cuenta la prevención de resultados. Escala de medición	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS:
16	Pregunta del instrumento Considera Ud. que el nivel de desempeño de la Municipalidad de Requena es el óptimo. Escala de medición	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS:
17	Pregunta del instrumento Considera Ud. que, en la Municipalidad, realizan las mejoras respectivas en lo que es procedimientos administrativos. Escala de medición	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS: *

Fuente
C.P.R. 2.88.353

18	Pregunta del instrumento Considera Ud. que los servicios brindados por la Municipalidad son óptimos. Escala de medición	A (<input checked="" type="checkbox"/>) D () SUGERENCIAS:
PROMEDIO OBTENIDO:		A (<input checked="" type="checkbox"/>) D ()
6 COMENTARIOS GENERALES <i>Las preguntas de cada instrumento son claras y precisas.</i>		
7 OBSERVACIONES Ninguna		



 Juez Experto
 Colegiatura N° 286353

Resolución de Proyecto.



FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES RESOLUCIÓN N°0067-FACEM-USS-2021

Chiclayo, 05 de marzo de 2021.

VISTO:

El Oficio N°0003-2021/EAP-USS de fecha 05/03/2021, presentado por la Directora de la Escuela Académico Profesional de Administración Pública y el proveydo del Decano de la FACEM, de fecha 05/03/2021, sobre actualización de título de Proyecto de Tesis por caducidad, y;

CONSIDERANDO:

Que, de conformidad con la Ley Universitaria N° 30220 en su artículo 45° que a la letra dice: Obtención de grados y títulos: La obtención de grados y títulos se realizará de acuerdo a las exigencias académicas que cada universidad establezca en sus respectivas normas internas. Los requisitos mínimos son los siguientes: 45.1 Grado de Bachiller: requiere haber aprobado los estudios de pregrado, así como la aprobación de un trabajo de investigación y el conocimiento de un idioma extranjero, de preferencia inglés o lengua nativa.

Que, según Art. 31° del Reglamento de Investigación de la Universidad Señor de Sipán, aprobado con Resolución de Directorio N° 199-2019/PD-USS de fecha 08 de noviembre de 2019, indica que La Investigación Formativa es un proceso de generación de conocimiento, asociado con el proceso de enseñanza – aprendizaje, cuya gestión académica y administrativa está a cargo de la Dirección de cada Escuela Profesional.

Que, el Art. 36° del Reglamento de Investigación, indica que el Comité de Investigación de la escuela profesional aprueba el tema de proyecto de investigación y del trabajo de investigación acorde a las líneas de investigación institucional.

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

SE RESUELVE

ARTICULO 1°: DEJAR SIN EFECTO, las resoluciones de aprobación de Proyectos de Tesis anteriores, por caducidad, según cuadro adjunto:

APELLIDOS Y NOMBRES	RESOLUCIÓN	FECHA
ALARCÓN INGA GLADYS MARLENY	N°1508-FACEM-USS-2018, numeral 1	19/11/2018
CABREJOS ARBULU DIANA BETHSABET	N°1508-FACEM-USS-2018, numeral 3	19/11/2018
CALBAY RODRIGUEZ CARMEN	N°1508-FACEM-USS-2018, numeral 4	19/11/2018
GUITIERREZ BAZAN DEIDAMIA ESTHER	N°1508-FACEM-USS-2018, numeral 8	19/11/2018
MATEO ESQUIVES MARIA CRISTINA	N°1508-FACEM-USS-2018, numeral 13	19/11/2018
MONTOYA DIAZ NERY	N°1508-FACEM-USS-2018, numeral 16	19/11/2018
VÁSQUEZ VÁSQUEZ ALEIDA KARINA	N°1508-FACEM-USS-2018, numeral 29	19/11/2018
VEGA VILLAVICENCIO MARIELA ESTHER	N°1508-FACEM-USS-2018, numeral 30	19/11/2018
YOVERA REAÑO MIGUEL	N°1508-FACEM-USS-2018, numeral 31	19/11/2018

ARTÍCULO 2°: APROBAR la ACTUALIZACIÓN de los Proyectos de Tesis, de los egresados de la EAP de Administración Pública, según se indica en el cuadro adjunto:

APellidos y Nombres	Título de Trabajo de Investigación	Línea de Investigación
ALARCÓN INGA GLADYS MARLENY	PLAN DE RELACIONES HUMANAS PARA LA MEJORA DEL CLIMA ORGANIZACIONAL EN LA I.E. "SAN LORENZO" DEL DISTRITO DE JOSÉ LEONARDO ORTIZ-CHICLAYO	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
CABREJOS ARBILU DIANA BETHSABET	ANÁLISIS DE POLÍTICAS EDUCATIVAS REGIONALES EN INSTITUCIONES EDUCATIVAS PÚBLICAS DE UGEL CHICLAYO.	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
CALBAY RODRIGUEZ CARMEN	PLAN ESTRATEGICO PARA MEJORAR LA ECOEFICIENCIA EN EL I.E.S.P.P. "SAGRADO CORAZÓN DE JESÚS"	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
GUITIERREZ BAZAN DEIDAMA ESTHER	EL SISTEMA INTEGRADO DE ADMINISTRACIÓN FINANCIERA Y SU INFLUENCIA EN LOS PROCESOS ADMINISTRATIVOS DE LA UNIDAD DE GESTION EDUCATIVA LOCAL LAMBAYEQUE	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
MATEO ESQUIVES MARIA CRISTINA	LA INVERSION PUBLICA EN TURISMO Y SU IMPACTO EN LA CONSTRUCCIÓN DE IDENTIDAD CULTURAL EN EL DISTRITO DE REQUE.	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
MONTOYA DIAZ NERY	PODER, QUERER Y HACER COMO HERRAMIENTAS PARA LA GESTIÓN DE COMPETENCIAS EN DOCENTES DEL I.E.S.P.P. SAGRADO CORAZÓN DE JESÚS – CHICLAYO.	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
VÁSQUEZ VÁSQUEZ ALEIDA KARINA	GESTIÓN DEL TALENTO HUMANO Y DESEMPEÑO LABORAL DEL PERSONAL ADMINISTRATIVO DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHICLAYO	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
VEGA VILLAVICENCIO MARIELA ESTHER	PROPUESTA DE COMUNICACIÓN INTERNA PARA MEJORAR EL CLIMA LABORAL DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE REQUE.	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO
YOVERA REAÑO MIGUEL	LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE REQUE, PROVINCIA CHICLAYO.	GESTION EMPRESARIAL Y EMPRENDIMIENTO

REGÍSTRESE, COMUNÍQUESE Y ARCHÍVESE



Dec. MARILUZ AMALIA CABRERA SANCHEZ
Decanaje
Facultad de Ciencias Empresariales
Universidad Señor de Sipán



Mg. Liset Sugo y Sivo Gonzales
Secretaría Académica (e)
Facultad de Ciencias Empresariales

ADMISIÓN E INFORMES

074 481610 - 074 481632

CAMPUS USS

Km. 5, carretera a Pimentel
Chiclayo, Perú

Cc.: Escuela, Archivo

Acta de Originalidad

Acta de originalidad de informe de investigación

Yo, ROCERO SALAZAR CESAR RICARDO, docente de la Escuela Profesional de Negocios Internacionales y revisor de la investigación del estudiante: Miguel Yovera Reaño, Tesis: LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE REQUE, PROVINCIA CHICLAYO.

Puedo constar que la misma tiene un índice de similitud del 22 % verificable en el reporte final del análisis de originalidad mediante software de similitud.

Por lo que concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con lo establecido en la Directiva de Similitud aprobada mediante Resolución de Directorio N° 016-2019/PD-USS de la Universidad Señor de Sipán.

Pimentel, 24 de marzo de 2021



MBA. Rocero Salazar Cesar Ricardo

DNI N° 44308266

T1

USS | UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN

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

Pimentel, 23 de setiembre del 2021

Señores
Vicerrectorado de Investigación
Universidad Señor de Sipán
Presente.-

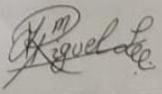
El suscrito:
YOVERA REAÑO MIGUEL con DNI 72392685

En mi calidad de autor exclusivo de la investigación titulada:
LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE REQUE, PROVINCIA CHICLAYO.

presentado y aprobado en el año 2021 como requisito para optar el título de LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN PÚBLICA, 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
YOVERA REAÑO MIGUEL	72392685	

Fotos de encuesta.







Reporte de Turniting.

LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE REQUE, PROVINCIA CHICLAYO

ORIGINALITY REPORT

22%	22%	4%	%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1	repositorio.uigv.edu.pe Internet Source	8%
2	repositorio.ucv.edu.pe Internet Source	5%
3	docs.google.com Internet Source	1%
4	repositorio.uss.edu.pe Internet Source	1%
5	repositorio.uncp.edu.pe Internet Source	1%
6	www.surveymonkey.com Internet Source	<1%
7	dspace.ucuenca.edu.ec Internet Source	<1%
8	www.munireque.gob.pe Internet Source	<1%

9	repositorio.uancv.edu.pe Internet Source	<1%
10	tesis.ucsm.edu.pe Internet Source	<1%
11	pt.scribd.com Internet Source	<1%
12	munireque.gob.pe Internet Source	<1%
13	inba.info Internet Source	<1%
14	repositorio.une.edu.pe Internet Source	<1%
15	docplayer.es Internet Source	<1%
16	hdl.handle.net Internet Source	<1%
17	facultad.pucp.edu.pe Internet Source	<1%
18	www.dspace.uce.edu.ec Internet Source	<1%
19	repositorio.upt.edu.pe Internet Source	<1%
20	www.scribd.com Internet Source	<1%

		<1%
21	repositorio.unh.edu.pe Internet Source	<1%
22	revistas.ucv.edu.pe Internet Source	<1%
23	repositorio.up.edu.pe Internet Source	<1%
24	es.scribd.com Internet Source	<1%
25	repositorio.ucsg.edu.ec Internet Source	<1%
26	repositorio.unjfsc.edu.pe Internet Source	<1%
27	revistas.udh.edu.pe Internet Source	<1%
28	burjcdigital.urjc.es Internet Source	<1%
29	lacamara.pe Internet Source	<1%
30	repositorio.undac.edu.pe Internet Source	<1%
31	repositorio.unsaac.edu.pe Internet Source	<1%

32	www.haciendachiapas.gob.mx Internet Source	<1%
33	mnp.pe.tripod.com Internet Source	<1%
34	repository.unipiloto.edu.co Internet Source	<1%
35	repositorio.usanpedro.edu.pe Internet Source	<1%
36	tesis.ula.ve Internet Source	<1%
37	cybertesis.unmsm.edu.pe Internet Source	<1%
38	repositorio.upeu.edu.pe Internet Source	<1%
39	1library.co Internet Source	<1%
40	repositorio.uladech.edu.pe Internet Source	<1%
41	teoriasadministrativas.wikispaces.com Internet Source	<1%
42	www.pinterest.com Internet Source	<1%
43	es.slideshare.net	

	Internet Source	<1%
44	www.peaceincolombia.org Internet Source	<1%
45	lpderecho.pe Internet Source	<1%
46	www.plagios.org Internet Source	<1%
47	H. Tuomisto. "Dispersal, Environment, and Floristic Variation of Western Amazonian Forests", Science, 2003 Publication	<1%
48	repositorio.autonoma.edu.pe Internet Source	<1%
49	repository.globethics.net Internet Source	<1%
50	scielo.iics.una.py Internet Source	<1%
51	www.coursehero.com Internet Source	<1%
52	www.esffaa.pe Internet Source	<1%
53	"The Ways of Federalism in Western Countries and the Horizons of Territorial Autonomy in	<1%

Spain", Springer Science and Business Media
LLC, 2013
Publication

54	alanemiliomatosbarzola.wordpress.com Internet Source	<1 %
55	documents.mx Internet Source	<1 %
56	es-us.noticias.yahoo.com Internet Source	<1 %
57	nuevacajamarca.gob.pe Internet Source	<1 %
58	repositorio.uandina.edu.pe Internet Source	<1 %
59	repositorio.unsm.edu.pe Internet Source	<1 %
60	tesis.pucp.edu.pe Internet Source	<1 %
61	www.peru.gob.pe Internet Source	<1 %
62	www.theibfr.com Internet Source	<1 %
63	"Information and Communication Technologies of Ecuador (TIC.EC)", Springer Science and Business Media LLC, 2019 Publication	<1 %
64	archive.org Internet Source	<1 %
65	www.gob.pe Internet Source	<1 %
66	"The Unity of Plutarch's Work", Walter de Gruyter GmbH, 2008 Publication	<1 %
67	www.munilambayeque.gob.pe Internet Source	<1 %

Exclude quotes Off Exclude matches Off
Exclude bibliography Off