



**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES Y EDUCACIÓN
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN Y NEGOCIOS
INTERNACIONALES**

TESIS

**“LA RELACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS POBLADORES
CON LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA MUNICIPALIDAD
DISTRITAL DE LAMBAYEQUE - 2020”**

PRESENTADO POR:

BACH. SOTACURO ATAYPOMA DIANA LUCIA

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

ASESOR:

MG. ERIK ANTONIO ZOEGER CALLE

HUANCAVELICA - PERÚ

2020

PRESENTACIÓN

SEÑOR DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS ADMINISTRATIVAS Y EDUCACION DE LA UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS FILIAL - LAMBAYEQUE.

SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO:

En cumplimiento al Reglamento de Grados y Títulos de la Facultad de Ciencias Administrativas y Educación, pongo a vuestra distinguida consideración Plan de Tesis Titulada **“LA RELACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS POBLADORES CON LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LAMBAYEQUE - 2020”** con el objeto de optar al título profesional de Licenciado en Administración.

El presente trabajo de investigación, abordó la situación problemática y el proceso metodológico. Cualquier sugerencia u observación, será beneficiosa para incrementar mi conocimiento profesional.

Atentamente,

DEDICATORIA

AGRADECIMIENTO

INDICE

PRESENTACIÓN	ii
DEDICATORIA.....	iii
AGRADECIMIENTO.....	iv
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
CAPITULO I	13

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	13
1.1. Descripción de la realidad Problemática.....	13
1.2. Formulación Del Problema	14
1.2.1. Problema General	14
1.2.2. Problemas Específicos	14
1.3. Objetivos de la Investigacion	15
1.3.1. Objetivo General.....	15
1.3.2. Objetivos Específicos.	15
1.4. Hipótesis y Variables de la Investigación.....	15
1.4.1. Hipótesis.....	15
1.4.2. Variables de la Investigación	15
1.5. Metodología de la Investigación	19
1.5.1. Tipo y Nivel de la Investigación	19
1.5.2. Método y Diseño de la Investigación.	19
1.5.3. Población y Muestra de la Investigación	20
1.5.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.....	21
1.4.5. Justificación, Importancia y Limitaciones de la Investigación.	25
1.4.6. Delimitación de la investigación	27
CAPITULO II	28
MARCO TEORICO.....	28
2.1. Antecedentes de la investigación.	28
2.1.1. Antecedentes internacionales.	28
2.1.2. Antecedentes nacionales.	31
2.1.3. Antecedentes Locales	36
2.2. Bases Teóricas	38
2.2.1. Satisfacción de los pobladores.....	38
2.3. Marco conceptual.	85
2.4. Marco Institucional.....	91
2.4.1. Razón social.....	91
2.4.2. Localización.....	91
2.4.3. Reseña histórica.....	92

2.4.4. Creación	92
2.4.5. Población.....	93
2.4.6. Síntesis Geográfica	93
2.4.7. Misión	94
2.4.8. Visión	94
2.4.9. Organigrama institucional	94
CAPÍTULO III	96
TRABAJO DE CAMPO Y PROCESO DE CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS.....	96
3.1. Análisis de datos, trabajo de campo.....	96
3.1.1. Satisfacción.....	96
3.1.2. Gestión Administrativa	114
CAPITULO IV	134
PRESENTACION, ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS.....	134
4.1. Prueba de hipótesis.....	134
4.1.1. Prueba de hipótesis general.....	134
4.1.2. Prueba de hipótesis específicas.....	136
CONCLUSIONES.....	140
RECOMENDACIONES	141
BIBLIOGRAFÍA	143
ANEXO N° 1.....	146
ANEXO 3: CONCEPTUALIZACIÓN DE VARIABLES.....	148
ANEXO N° 4: ENCUESTAS.....	¡Error! Marcador no definido.
ANEXO N° 5: RESULTADOS DE LOS ÍTEMS	¡Error! Marcador no definido.

INDICE DE TABLAS

Tabla 1: Operacionalización de variables.....	17
Tabla 2: Conceptualización de variables.....	18
Tabla 3: Le brindan un buen servicio de recojo de residuos sólidos, agua y desagüe	97
Tabla 4: El distrito cuenta con espacios de recreación.....	98

Tabla 5: Las carreteras y calles están bien conservadas.	99
Tabla 6: Está de acuerdo con la Gestión Municipal.....	100
Tabla 7: Cómo ve usted la relación Municipio- Pobladores	101
Tabla 8: Hay mejoras en la infraestructura del distrito	102
Tabla 9: Está de acuerdo con la información y difusión que se hace para el pago de impuestos.....	103
Tabla 10: Las fechas de pago de impuestos son bien difundidas.....	104
Tabla 11: Las rendiciones de cuenta e informe de Gestión Municipales son comunicados adecuadamente.....	105
Tabla 12: Se brindan buena información para el pago de sus impuestos	106
Tabla 13: Los ambientes para la atención al público son adecuados	107
Tabla 14: Sus reclamos son atendidos rápidamente	108
Tabla 15: Usted se siente orgulloso de pertenecer a su distrito	109
Tabla 16: Usted se siente identificado con su distrito	110
Tabla 17: Usted se siente parte del desarrollo de su distrito	111
Tabla 18: Espera condonaciones o exoneraciones para el pago de impuestos- Amnistías.....	112
Tabla 19: Influye la gestión del alcalde en el pago de sus impuestos	113
Tabla 20: Sexo.....	114
Tabla 21: Edad	115
Tabla 22: Tiempo de residencia.....	116
Tabla 23: Conoce si la Municipalidad tiene un documento donde consta los planes de desarrollo.....	117
Tabla 24: Los servicios se brindan con calidad	118
Tabla 25: Los trabajadores cumplen con sus funciones	119
Tabla 26: Puedes notar la cooperación entre trabajadores	120
Tabla 27: Las oficinas están implementadas con computadoras, impresora necesarios para brindar un buen servicio.	121
Tabla 28: A su opinión los recursos se utilizan de manera eficiente.....	122
Tabla 29: El ambiente es agradable, cómodo para esperar la atención	123
Tabla 30: Son adecuadas las instalaciones y su iluminación	124

Tabla 31: Los procesos son cortos cuando solicita algo.....	125
Tabla 32: Se puede identificar quién está a cargo de los procesos.....	126
Tabla 33: Sus problemas son atendidos rápidamente.....	127
Tabla 34: Se puede mejorar la atención.....	128
Tabla 35: Tiene confianza en la atención en la Municipalidad.....	129
Tabla 36: El personal que atiende las consultas están preparados.....	130
Tabla 37: La comunicación entre los trabajadores y los pobladores es buena.....	131
Tabla 38: Existe un buen sistema de quejas y sugerencias.....	132
Tabla 39: Los trámites y la documentación son sencillos, claros y sólo los necesarios.....	133

INDICE DE GRAFICOS

Grafico 1: Le brindan un buen servicio de recojo de residuos sólidos, agua y desagüe	97
Grafico 2: El distrito cuenta con espacios de recreación.....	98
Grafico 3: Las carreteras y calles están bien conservadas	99
Grafico 4: Está de acuerdo con la Gestión Municipal.....	100
Grafico 5: Cómo ve usted la relación Municipio- Pobladores	101
Grafico 6: Hay mejoras en la infraestructura del distrito	102
Grafico 7: Está de acuerdo con la información y difusión que se hace para el pago de impuestos.....	103
Grafico 8: Las fechas de pago de impuestos son bien difundidas	104
Grafico 9: <i>Las rendiciones de cuenta e informe de Gestión Municipales son comunicados adecuadamente.....</i>	105
Grafico 10: Se brindan buena información para el pago de sus impuestos	106
Grafico 11: Los ambientes para la atención al público son adecuados.....	107
Grafico 12: Sus reclamos son atendidos rápidamente	108
Grafico 13: Usted se siente orgulloso de pertenecer a su distrito	109
Grafico 14: Usted se siente identificado con su distrito.....	110
Grafico 15: Usted se siente parte del desarrollo de su distrito	111
Grafico 16: Espera condonaciones o exoneraciones para el pago de impuestos- Amnistías.....	112
Grafico 17: Influye la gestión del alcalde en el pago de sus impuestos	113
Grafico 18: Sexo.....	114
Grafico 19: Edad	115
Grafico 20: Tiempo de residencia	116
Grafico 21: Conoce si la Municipalidad tiene un documento donde consta los planes de desarrollo.....	117
Grafico 22: Los servicios se brindan con calidad	118
Grafico 23: Los trabajadores cumplen con sus funciones.....	119

Grafico 24: Puedes notar la cooperación entre trabajadores	120
Grafico 25: Las oficinas están implementadas con computadoras, impresora necesarios para brindar un buen servicio.....	121
Grafico 26: A su opinión los recursos se utilizan de manera eficiente	122
Grafico 27: El ambiente es agradable, cómodo para esperar la atención	123
Grafico 28: Son adecuadas las instalaciones y su iluminación	124
Grafico 29: Los procesos son cortos cuando solicita algo.....	125
Grafico 30: Se puede identificar quién está a cargo de los procesos.....	126
Grafico 31: Sus problemas son atendidos rápidamente.....	127
Grafico 32: Se puede mejorar la Atención	128
Grafico 33: Tiene confianza en la atención en la Municipalidad.....	129
Grafico 34: El personal que atiende las consultas están preparados.....	130
Grafico 35: La comunicación entre los trabajadores y los pobladores es buena....	131
Grafico 36: Existe un buen sistema de quejas y sugerencias	132
Grafico 37: Los trámites y la documentación son sencillos, claros y sólo los necesarios	133

RESUMEN

La presente tesis intitulada **“LA RELACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS POBLADORES CON LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LAMBAYEQUE - 2020”** Es un trabajo de investigación que tiene por finalidad identificar la relación que existe, entre la satisfacción de los pobladores del Distrito de Lambayeque con respecto a la gestión administrativa de la Municipalidad Distrital de Lambayeque .; Para cumplir el objetivo antes planteado se realizó una amplia revisión bibliográfica de diferentes fuentes relacionadas al tema, procediendo a la búsqueda, recopilación de la información y datos necesarios para sustentar el estudio.

Se procedió a realizar una descripción del Distrito de Lambayeque para tener una mejor idea y conocimiento del Distrito en estudio. Luego para realizar el diagnóstico, se formuló un cuestionario, el cual se elaboró en atención a los objetivos de estudio y poder obtener información del nivel de satisfacción de la gestión administrativa de la gestión edil 2019 – 2022. Luego se procedió a realizar la encuesta in situ a los pobladores del Distrito de Lambayeque.

Al realizar el análisis de los resultados se hizo uso de algunos parámetros de la estadística llegando a obtener resultados interesantes que se detallaran en el capítulo IV de la tesis.

PALABRA CLAVE:

Relación de la satisfacción, Gestión Administrativa

ABSTRACT

The present thesis entitled "**THE RELATIONSHIP OF POPULATION SATISFACTION WITH THE ADMINISTRATIVE MANAGEMENT OF THE DISTRICT MUNICIPALITY OF LAMBAYEQUE - LAMBAYEQUE REGION**".

It is a research work that aims to identify the relationship that exists between the satisfaction of the residents of the District of Lambayeque with respect to the administrative management of the District Municipality of Lambayeque ; To fulfill the objective set out above, a broad bibliographic review of different sources related to the subject was carried out, proceeding to the search, compilation of the information and data necessary to support the study.

A description of the District was made to have a better idea and knowledge of the District under study. Then to carry out the diagnosis, a questionnaire was formulated, which was elaborated in attention to the study objectives and to be able to obtain information on the level of satisfaction of the administrative management of the municipal administration 2019 - 2022. Then the survey was carried out in situ to the inhabitants of the District of Lambayeque .

When analyzing the results, some parameters of the statistics were used, obtaining interesting results that will be detailed in chapter IV of the thesis.

KEYWORD:

Satisfaction relationship, Administrative Management converter

CAPITULO I

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad Problemática.

El Distrito de Lambayeque se encuentra ubicado en la provincia de Lambayeque del Región del Lambayeque , donde la población está concentrada por gente adulta y los jóvenes migran por realizar estudios superiores o trabajos mejor remunerados.

El presente trabajo de investigación tiene su origen a raíz en estudiar la relación existente en cuanto a los problemas variados en la satisfacción o insatisfacción de los pobladores de la Municipalidad Distrital de Lambayeque , Región - Lambayeque , con la gestión administrativa realizada por la municipalidad del mismo Distrito en la gestión edil 2019 - 2022. Los pobladores del Distrito de Lambayeque siempre han confiado que cada nuevo gobierno viene a solucionar las carencias del Distrito, brindándoles un mejor desarrollo, que la atención

Municipal sea eficiente, rápida y nada burocrático, que toda la gestión sea transparente.

Difundido para así tener una buena relación poblador – Municipio. Otro problema que conlleva al no tener una gestión administrativa satisfecha es encontrar pobladores que no quieran identificarse con su Distrito, estar orgulloso de su progreso y pertenecer a este desarrollo. Existen diversos problemas en cuanto a la gestión administrativa del Municipio, es por eso que se quiere saber qué tan relacionado están para que sirva como herramienta o información necesaria para adoptar medidas y mejorar la gestión, los servicios prestados, la atención al público entre otros.

Es, por tanto, un ejercicio constante de comprensión de parte del ciudadano sobre la actividad que realiza su gobierno; y para estar informado sobre los resultados alcanzados por la gestión con total transparencia.

El primordial objetivo de la Municipalidad Distrital de Lambayeque es atender adecuadamente al poblador, porque la valoración por parte de los pobladores es importante y da una señal que se está trabajando, brindando servicios de calidad, gestionando adecuadamente para lograr un progreso y desarrollo. Es por el cual me planteo la siguiente interrogante ¿Cómo es la relación de la satisfacción de los pobladores con la gestión administrativa de la Municipalidad Distrital de Lambayeque, Región - Lambayeque?

1.2. Formulación Del Problema

1.2.1. Problema General

¿Cómo es la relación de la satisfacción de los pobladores con la gestión administrativa de la Municipalidad Distrital de Lambayeque, Región - Lambayeque ?

1.2.2. Problemas Específicos

PE1. ¿Cómo es la satisfacción de los pobladores de la Municipalidad Distrital de Lambayeque, Región - Lambayeque?

PE2. ¿Cómo es la Gestión Administrativa de la Municipalidad Distrital de Lambayeque, Región - Lambayeque ?

1.3. Objetivos de la Investigación

1.3.1. Objetivos General.

Determinar la relación de la satisfacción de los pobladores con la gestión Administrativa de la Municipalidad Distrital de Lambayeque , Región - Lambayeque ,

1.3.2. Objetivos Específicos.

OE1. Describir cómo es la satisfacción de los pobladores de la Municipalidad Distrital de Lambayeque , Región - Lambayeque ,

OE2. Explicar cómo es la gestión administrativa de la Municipalidad Distrital de Lambayeque , Región – Lambayeque .

1.4. Hipótesis y Variables de la Investigación

1.4.1. Hipótesis

La relación de la satisfacción de los pobladores con la gestión administrativa de la Municipalidad Distrital de Lambayeque , Región – Lambayeque .

HP1. La Satisfacción de los pobladores de la Municipalidad Distrital de Lambayeque , Región – Lambayeque ., está en un nivel favorable.

HP2. La Gestión Administrativa de la Municipalidad Distrital Lambayeque , Región – Lambayeque ., está en un nivel favorable.

1.4.2. Variables de la Investigación

Variable de Estudio: X: Satisfacción

Variable de Estudios: Y: Gestión Administrativa

$$Y = f(X)$$

1.4.2.1. Definición conceptual.

Variable de Estudio: Satisfacción

En este sentido amplio la satisfacción, según numerosos autores es el cumplimiento de las expectativas del usuario, la satisfacción es un concepto psicológico, que en un sentido básico implica el sentimiento de bienestar y placer por obtener lo que se desea y espera de un producto o servicio (Sancho, 1998).

1.4.2.2. Definición operacional.

Variable independiente: Gestión administrativa

En muchas ocasiones nos equivocamos al entender qué es una empresa, lo que dificulta saber qué es exactamente la gestión administrativa dentro de la misma. Lo podemos definir como “un grupo social en el que, a través de la administración de capital y el trabajo, se producen bienes y/o servicios tendientes a la satisfacción de las necesidades de cada comunidad”.

La empresa nació para atender los deseos de la sociedad, para satisfacer sus necesidades a cambio de una prestación económica que compense el riesgo y los esfuerzos de las inversiones de los empresarios.

La gestión administrativa en una empresa es uno de los factores más importantes cuando se trata de montar un negocio, debido a que de ella dependerá el éxito que tenga dicho negocio o empresa.

1.4.2.3. Operacionalización de las variables.

Tabla 1: Operacionalización de variables

TEMA “LA RELACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS POBLADORES CON LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LAMBAYEQUE - 2020”

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMES	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
<p>X = INDEPENDIENTE</p> <p>Satisfacción (Del lat. <i>satisfacción</i>, -ōnis).</p> <p>Razón, acción o modo con que se sosiega y responde enteramente a una queja, sentimiento o razón contraria.</p> <p>Autor: Dicc. Real Academia Española Ed. 8va, 2002</p>	✓ Condiciones ambientales	El grado de mantenimiento de la ciudad y si tiene un hábitat agradable.	1,2, 3	Pobladores
	✓ Gestión municipal.	• Nivel de aceptación y logros del gobierno municipal.	4, 5,6,	
	✓ Comunicación	Publicaciones e información transparente, difusión de actividades.	7,8,9	
	✓ Atención de servicio	• Rapidez en resolver los requerimientos y calidad del servicio prestado.	10,11,12	
	✓ Satisfacción con el distrito	• Cantidad de Pobladores identificados con el distrito.	13,14,15	
	✓ Responsabilidad con el desarrollo del distrito	• Cumplimiento con las obligaciones tributarias y compromiso activo en participar en actividades de desarrollo para el distrito.	16,17,18.	

Tabla 2: Conceptualización de variables

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN

TEMA “LA RELACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS POBLADORES CON LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LAMBAYEQUE - 2020”

Variable	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMES	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	
<p>Y = DEPENDIENTE Gestión Administrativa</p> <p>Son actividades que se emprenden para coordinar el esfuerzo de un grupo, es decir la manera en la cual se tratan de alcanzar las metas u objetivos con ayuda de las personas y las cosas mediante el desempeño de ciertas labores esenciales como son la planeación, organización, dirección y control.</p>	Participación en la gestión	<ul style="list-style-type: none"> Cumplimiento eficiente de sus labores de los funcionarios y trabajadores en marco de los objetivos y meta institucional. 	1,2, 3, 4		
	Recursos	<ul style="list-style-type: none"> La asignación presupuestaria y el patrimonio de la institución. 	5,6, 7,8		
	Procesos	<ul style="list-style-type: none"> La rapidez y eficiencia en sus procesos. 	9,10,11,12		
	Resultados	Cantidad de atenciones satisfechas, mejoras y desarrollo en el distrito.	13,14,15,16,17.		
					Pobladores

FUENTE: Elaboración propia

1.5. Metodología de la Investigación

1.5.1. Tipo y Nivel de la Investigación

➤ Tipo de Investigación

Cuantitativa cuando la preponderancia del estudio de los datos se basa en la cuantificación y cálculo de los mismos.

El nivel de investigación es correlacional porque nos permitirá saber el comportamiento de la primera variable al saber el comportamiento de la otra, el cual nos logrará diagnosticar, medir y determinar el grado de relación entre la satisfacción de los pobladores con la gestión administrativa de la Municipalidad Distrital municipalidad distrital de Lambayeque región Lambayeque .

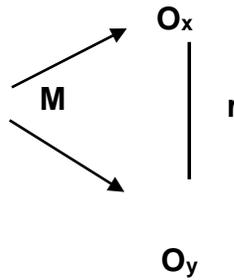
1.5.2. Método y Diseño de la Investigación.

➤ Diseño de la Investigación.

Se utilizó un diseño no experimental, transaccional correlacional. No experimental porque no existió manipulación activa de ninguna de las variables. Es transaccional, al haber tenido como referencia un periodo fijo de referencia, se recolectarán las observaciones en un momento único en el tiempo para la descripción de las variables y sus relaciones. El estudio de correlación tuvo como propósito determinar la relación entre

variables, detectando hasta qué punto las alteraciones de una, dependen de la otra, ya sea en forma positiva o negativa, el cual da por resultado un coeficiente de correlación. (Hernández, Fernández & Baptista, 2010, p.154)

Diseño: transaccional Correlacional.



Dónde:

M, representa a la muestra de estudio.

O, representa a las observaciones realizadas.

X, representa a la satisfacción de los pobladores.

Y, representa a la variable Gestión Administrativa.

R, representa la relación hipotética de las variables.

1.5.3. Población y Muestra de la Investigación

➤ Población

El conjunto poblacional sobre el que se ha realizado la investigación está enmarcado en los pobladores de municipalidad distrital de Lambayeque región Lambayeque .

Se toma edades de 20 a 64 años como población con 1340 habitantes de esa edad.

Considerando la magnitud de la población, el estudio se ha realizado con el total, es decir con doscientos noventa y nueve (299) pobladores.

Muestreo aleatorio simple para poblaciones finitas

Población	1340	pobladores de 20 a 64 años de edad	
Z:		1.96	
P:		0.5	
Q:		0.5	
N:		1340	
E:		0.05	
MUESTRA		$n_0 = \frac{Z^2 N P Q}{Z^2 P Q + (N-1) E^2}$	= 299

1.5.4. Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos.

a) Técnicas

La principal técnica que se utilizó, fue la Encuesta.

b) Instrumentos

El instrumento, que se utilizó fue el cuestionario, el mismo, que se elaboró teniendo en cuenta las teorías de cada una de las variables y para la eficiente y efectiva aplicación se tuvo que utilizar el dialogo cara a cara con el entrevistado, ganándose en primer lugar su confianza.

La técnica e instrumento que se utilizara para la recolección y tratamiento de los datos hacia la concesión de los objetivos de la presente investigación es la siguiente:

a) LA ENCUESTA PARA MEDIR LAS VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN.

Para la presente investigación se utilizará la encuesta basada en la escala de Likert, para medir la satisfacción de los pobladores y tanto para medir la gestión administrativa de la municipalidad distrital de Lambayeque región Lambayeque . Se trata de una escala ordinal los individuos establecen configuraciones globales de su ambiente.

El índice total se obtiene con la suma de las actitudes parciales vertidas en cada una de las respuestas.

Los pasos principales que se siguen para la construcción de una escala Likert (según Briones, 1990) son los siguientes:

- Definición nominal de la actitud o variable que sea medir.
- Recopilación de ítems o indicadores de la variable.
- Determinación de las puntuaciones dadas a las categorías de ítems.
- Aplicación de la escala provisoria a una muestra apropiada y cálculo de las puntuaciones escalares individuales.
- Análisis de los ítems utilizados para eliminar los inadecuados.
- Categorización jerárquica de la escala.

Cálculo de la confiabilidad y validez de la escala. instrumento ítems, el cual corresponde a una escala de frecuencia con cinco categorías.

A. DEFINICIÓN ORDINAL DE LAS VARIABLES

Para la medición de cada variable se propone una escala de medida ordinal, porque se realiza un orden de los números asignados a las unidades estadísticas reflejando diferentes grados de la propiedad o atributo en estudio. Para la cual se empleó una **Escala**

Escala de frecuencia de Satisfacción De Los Pobladores

Valor	Descripción
1	Muy Insatisfecho
2	Insatisfecho
3	Ni satisfecho, ni insatisfecho
4	Satisfecho
5	Muy satisfecho

Escala de frecuencia de Gestión Municipal

Valor	Descripción
1	Totalmente en desacuerdo
2	En desacuerdo
3	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo
4	De acuerdo
5	Totalmente de acuerdo

B. PROCEDIMIENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Para la recolección de datos se procederá a realizar la visita in situ es decir se visitará cada localidad y anexos de la municipalidad distrital de Lambayeque región Lambayeque para realizar la encuesta a cada poblador bajo la técnica de barrido de domicilio en domicilio.

C. PROCEDIMIENTO PARA EL PROCESAMIENTO DE DATOS

Adquirida la información mediante el cuestionario se procederá a procesar los datos, los cuales se registran en una matriz de datos simples. La información obtenida se presentará en cuadro

estadísticos a los cuales se analizará e interpretará con la finalidad de presentar las conclusiones y recomendaciones.

1. Técnicas e Instrumentos de Procesamiento y Análisis de los Datos

- Las técnicas para el procesamiento de datos de la presente investigación serán:
- Tabulación
- Tratamiento estadístico
- Microsoft Excel
- Software Estadístico SPSS

2. Descripción del Proceso de la Prueba de Hipótesis

La prueba de hipótesis utilizada en la presente investigación es la siguiente:

3. Prueba de hipótesis de Spearman:

El coeficiente de correlación de Spearman, ρ (rho) es una medida de la correlación (la asociación o interdependencia) entre dos variables cualitativas. Para calcular ρ , los datos son ordenados y reemplazados por su respectivo orden.

El estadístico ρ viene dado por la expresión:

$$\rho = 1 - \frac{6 \sum D^2}{N(N^2 - 1)}$$

Donde D es la diferencia entre los correspondientes estadísticos de orden de $x - y$. N es el número de datos.

Se tiene que considerar la existencia de datos idénticos a la hora de ordenarlos, aunque si éstos son pocos, se puede ignorar tal circunstancia.

1.4.5. Justificación, Importancia y Limitaciones de la Investigación.

a. Justificación

Todo trabajo o proyecto de investigación, necesariamente requiere ser justificado, es decir, debe explicarse por qué se realiza. Responder a la pregunta satisfacción de los pobladores por qué se investiga, constituye en esencia la justificación del estudio investigativo. (Carrasco Díaz, 2006, pág. 117).

La justificación responde a tener pobladores satisfechos con los servicios brindados la relación de la satisfacción de los pobladores con la gestión administrativa de la municipalidad distrital de Lambayeque - región Lambayeque producto de una buena gestión administrativa del Municipio. Conseguir una fuente para conocer el grado de satisfacción en los servicios prestados a los pobladores de la municipalidad distrital de Lambayeque región Lambayeque .

La investigación procura abordar un problema latente como es la relación de la satisfacción de los pobladores con la gestión administrativa; la que repercute en el desarrollo de la municipalidad distrital de Lambayeque región Lambayeque .

b. Relevancia Teriaca

El estudio es relevante, toda vez que, como consecuencia del proceso de investigación, se aplicará la relación de la satisfacción de los pobladores con la gestión administrativa. Este permitirá mejorar el desempeño de los funcionarios públicos y la gestión administrativa del Municipio, que debe mostrar progresos acordes a los cambios continuos del sector público.

c. Implicancia práctica.

El resultado de la investigación tendrá una aplicación práctica en el sector público, promoviendo de esta forma la adecuada atención al usuario final de los servicios públicos prestados.

d. Valor teórico

Esta investigación contribuyo a entender mejor el Desempeño Laboral, sus características e importancia dentro de una organización pública, y servirá para potenciar los resultados y el manejo del desempeño laboral de los colaboradores para la mejor gestión administrativa.

e. Utilidad metodológica

Se utilizó la metodología e instrumento aplicado para la recolección de datos con el uso de los cuestionarios creados a partir de la teoría creada y literatura existente, debidamente validados por expertos para determinar la satisfacción de los pobladores y de tal manera servirá como referencia en investigaciones parecidas.

f. Viabilidad o factibilidad

La investigación fue factible porque tuvo acceso a la información, apoyo por parte del personal del área de la Gerencia de desarrollo social de Residuos Sólidos de la Municipalidad Distrital de Lambayeque , disposición de tiempo y recursos necesarios para el desarrollo satisfacción de los pobladores.

1.4.6. Delimitación de la investigación

a) Delimitación temporal

La Presente investigación será desarrollada dentro del periodo de gestión Municipal 2019- 2012 de la Municipalidad Distrital de Lambayeque , periodo en la cual se ha escogido estudiar porque esta gestión ha tenido logros desafortunados, proyectos, y toda una gestión ya ejecutada a diferencia del nuevo Gobierno que recién se está iniciando que no se podría realizar un estudio certero.

En cuanto al periodo de culminación de la tesis será de cuatro meses, por la limitante del tiempo en la que se debe de presentar el informe final.

b) Delimitación espacial

El ámbito físico geográfico de la investigación, fue dado en la Gerencia de desarrollo social de Residuos Sólidos de la Municipalidad distrital de Lambayeque , ubicado en la Plazoleta s/n del distrito de Lambayeque Lambayeque .

CAPITULO II

MARCO TEORICO

2.1. Antecedentes de la investigación.

Las investigaciones relevantes que constituyen punto de partida metodológica, teórica y empírica en el trabajo de investigación realizado son las siguientes:

2.1.1. Antecedentes internacionales.

Campos Segundo y Loza Pedro. (2011) en su tesis “Incidencia de la Gestión Administrativa de la Biblioteca Municipal “Pedro Moncayo” de la Ciudad de Ibarra en Mejora de la Calidad de Servicios y Atención a los Usuarios en el Año 2011”. (Tesis de Pregrado). Universidad Técnica del Norte, Ibarra, Ecuador sustenta que:

Nuestra experiencia y la oportunidad de profesionalizarnos en el campo bibliotecológico que la Universidad Técnica del Norte ofrece, consideramos importante sugerir y ofrecer herramientas que fortalezcan la administración de las bibliotecas municipales y como punto de partida

nos hemos centrado en la Biblioteca Municipal “PEDRO MONCAYO” de la ciudad de Ibarra para mejorar la calidad de servicios, atención a los usuarios en general a través de la PROPUESTA ALTERNATIVA “Manual de Gestión Administrativa”. Permisión de inventarios, evasión y pérdidas, fuga de bienes materiales, fondo bibliográfico e improvisación de personal y sus responsabilidades son tópicos que generan pérdida de dinero, tiempo, retraso o estancamiento, toma de decisiones erradas en la administración. Proponemos la orientación actual que requiere la acción humana en las unidades administrativas municipales por su historia e importancia en el desarrollo así como pretendemos que los recursos de su comunidad se revuelvan en su propia educación y cultura desde éstas unidades., con oportunidades de fortalecer la biblioteca y sea considerada en su máxima expresión como centro del desarrollo cultural e inversión y no un gasto vano, se establezca además oportunidades dentro de la política económica municipal, así como se determine los perfiles exclusivos para el personal que se integre. Utilizamos técnicas como la encuesta a través de cuestionarios de tipo cerrado, sujetos de estudio. Es una investigación de campo bibliográfico porque se utilizó la recolección de información en la biblioteca Pedro Moncayo, web, libros, revistas y otras fuentes de información. Es propositiva toda vez que existe una propuesta alternativa para dar solución al problema diagnosticado. Descriptiva porque se analiza y describe la realidad del problema a través de la observación y la encuesta para la obtención de la información. En el afán de contribuir con la creación del Manual de “Gestión Administrativa”, para mejorar los servicios con calidad y calidez en la atención a los usuarios, lo cual se requiere la participación directa de las autoridades municipales, personal de bibliotecas y así lograr que la comunidad imbabureña tenga bibliotecas con servicios de calidad.

Glenda y Portillo Leidy. (2010) tesis “Modelo de Gestión Administrativa para Brindar una Mejor Atención al Usuario en la Alcaldía Municipal de Moncagua, Departamento de San Miguel”. (Tesis de Pregrado). Universidad de El Salvador, El Salvador.

Da a conocer:

Para lograr desarrollar la propuesta de un modelo, donde se indica que es necesario crear la propuesta antes mencionada para que la Institución sea capaz de administrar integralmente las actividades relacionadas con todos los miembros. La propuesta se compone de las etapas del proceso administrativo, la planificación del proceso de mejora de la calidad en la atención al usuario, estándares de calidad en la prestación del servicio al usuario, programas de capacitación al personal en la prestación del servicio con calidad, todo ello para lograr un mejor resultado del trabajo realizado.

Tomando en cuenta lo anterior, la propuesta realizada para la Alcaldía Municipal de la Ciudad de Moncagua, es con el propósito de contribuir a lograr un mejor desempeño en el ámbito laboral y de esta manera desarrollar un mejor proceso administrativo en la gestión municipal, para el bienestar y satisfacción de necesidades en las comunidades dentro de un marco de poder, autoridad y autonomía.

Masías Ana Y Perla Vega. (2008). “Análisis de la Gestión Administrativa y Financiera del Banco Comercial de Manabí y Su Incidencia en el Otorgamiento de Créditos al Sector Comercial del Cantón Manta Periodo 2006-2008”. (Tesis de Pregrado). Universidad Técnica de Manabí, Puerto viejo Manabí, Ecuador indica que:

Las condiciones actuales de la economía local permiten que las instituciones financieras se conviertan en un aporte fundamental para el desarrollo de las empresas, con ello se puede considera al Banco

Comercial de Manabí como uno de los pilares en el desarrollo económico de la provincia

La gestión administrativa y financiera son principios estratégicos que debe un utilizar la institución para poder alcanzar sus objetivos y metas, ya que de ello depende el rendimiento operativo que este alcance en la consolidación del mercado financiero local

En la primera parte realizamos una breve explicación de nuestro proyecto donde determinamos los antecedentes, la justificación, el problema y los objetivos de nuestra tesis de grado.

En la segunda parte realizamos una descripción total de la gestión administrativa y financiera del banco comercial de Manabí y su incidencia en el otorgamiento de créditos al sector comercial del cantón manta y las bases teóricas que sirvieron como base para valerse en el recurrir de nuestra investigación. Además, detallamos los conceptos de las palabras técnicas utilizadas en esta parte.

En la Tercera parte desarrollamos en diseño metodológico en el cual describimos las técnicas de investigación que utilizamos, así como las personas a las cuales les realizamos las encuestas y entrevistas para luego ser tabuladas y graficadas en cuadros estadísticos.

En la cuarta parte realizamos la representación de los resultados que lo hicimos mediante tablas para luego realizar el respectivo análisis donde expusimos la realidad de nuestra investigación.

2.1.2. Antecedentes nacionales.

Hinojosa Joel y Álvarez Roxana. (2012). "Gestión Administrativa y el Proceso de Ejecución Presupuestal en la Municipalidad Distrital de Santa Ana Provincia de Castrovirreyra, Periodo 2012". (Tesis de Pregrado). Universidad Nacional de Huancavelica. Huancavelica, Perú. Resalta en su trabajo:

Que el presente trabajo de investigación tiene por finalidad identificar las características y la incidencia de la gestión administrativa y el proceso de ejecución presupuestal de la Municipalidad Distrital de Santa Ana de la provincia de Castrovirreyna del periodo 2012; para su efecto, se hace necesaria con urgencia implantar la planeación estratégica para mejorar el proceso de ejecución presupuestal, con una adecuada participación de sus autoridades y funcionarios, mediante el establecimiento de un sistema de comunicación efectivo, por el cual deben darse a conocer los objetivos y metas organizacionales, para poder comprometer al personal en su conjunto en las diferentes tareas, en el logro de dichos objetivos y metas; lo cual, conducirá al desarrollo de la población del distrito de Santa Ana de la provincia de Castrovirreyna a partir del periodo 2013.

Para hacer posible esta investigación, se tomó como muestra toda las 20 personas de la población en general, entre la gerencia, directivos, personal administrativo y vigilancia de la Municipalidad Distrital de Santa Ana que laboraron en el periodo 2012 y para obtener la información requerida se procedió en primera instancia a recopilar datos documentales y teóricos para sustentar el estudio, luego para el diagnóstico, se aplicó un cuestionario, el cual se elaboró en atención a los objetivos de estudio.

Para analizar los resultados se hizo uso de algunos parámetros de la estadística descriptiva llegando a la siguiente conclusión: En función a la gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Santa Ana, los resultados de la encuesta expresan lo siguiente: el 10% manifiesta que la gestión se ubica en el nivel bajo, el 70% menciona que se ubica en el nivel medio, mientras que el 20% señala que se ubica en el nivel aceptable.

En relación a los niveles de ejecución presupuestal en la Municipalidad Distrital de Santa Ana, se tiene: el 10% indica que se ubica en el nivel bajo, el 60% manifiesta que se encuentra en el nivel medio, mientras que el 30 hace referencia a un nivel aceptable de ejecución presupuestal.

Por su parte, Quichca Grover. (2012), en su tesis “Relación entre la Calidad de Gestión Administrativa y el Desempeño Docente Según los Estudiantes del I al VI Ciclo 2010 – I del Instituto Superior Particular “La Pontificia” del Distrito Carmen Alto Provincia De Huamanga Ayacucho - Perú”. (Tesis de Maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú. El cual indica:

El presente, es el informe final de una investigación de tipo descriptivo y correlacional entre la calidad de gestión administrativa y el desempeño docente, el diseño es no experimental, de corte transversal, este estudio no se limita a describir, sino que, además, nos permitirá inferir sus resultados hacia poblaciones mayores.

El objeto de estudio de la presente investigación es el estudio de la asociación que existe entre la Calidad de la Gestión Administrativa y el Desempeño Docente en Instituto Superior Particular “La Pontificia” del Distrito el Carmen Alto Provincia de Huamanga Ayacucho, según la percepción de los usuarios directos, es decir los estudiantes del I – IV Ciclo 2010 – I, para tal propósito se realizó una encuesta aplicando como instrumento un cuestionario validado en el ámbito científico cuya adaptación alcanzo una confiabilidad aceptable ($r=90\%$). Se obtuvo una muestra probabilística con selección sistemática de 124 de 328 estudiantes. Los resultados obtenidos demuestran una clara asociación significativa entre la Calidad de la Gestión Administrativa y el Desempeño docente (Inercia: 79.1%; $\chi^2= 50.35$; $p=0.00 < 0.05$). Así mismo cabe destacar que en cuanto a la calidad y cantidad de los equipos de cómputo, el acceso a internet y correo electrónico con los que cuenta el instituto (35.40%), la calidad y cantidad de los medios audiovisuales que

se encuentran a disposición de los profesores (38.70%) y la cantidad de los laboratorios de enseñanza con los que cuenta el instituto (36.30%), la mayoría de los estudiantes lo califican como pésimo. Todo lo contrario, en cuanto al respeto, la aceptación de ideas de los alumnos y la dignidad en el trato del docente con los demás, donde el 37.90% de los estudiantes lo califica como buena.

Por su parte, (Obregón Norka, 2002), en su tesis “Influencia del Currículo y del Sistema de Soporte en la Calidad de la Gestión Administrativa en la Facultad de Educación de la U.N.F.V”. (Tesis de Maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima, Perú.

La presente investigación trata de establecer la influencia del currículo y del sistema de soporte en la calidad de Gestión Administrativa en la Facultad de Educación de la U.N.F.V.

Nuestra experiencia profesional en la docencia en esta casa superior de estudios nos ha permitido reflexionar sobre la gestión que realizan las autoridades universitarias ,que muchas veces generan conflictos en la comunidad universitaria por las decisiones que asumen durante su gestión, como por ejemplo ,con respecto al rediseño de la gestión académica, tarea que abarca también el rediseño del currículo como el instrumento de previsión que permite plasmar las intencionalidades educativas, en el marco de los cambios que se vienen produciendo ,a todo nivel, en el mundo moderno.

Es innegable que el currículo es uno de los factores que más influye en la calidad de la formación profesional universitaria. Por eso nuestra preocupación se ha centrado en analizar las características y las bondades de los currículos que se aplican en las diversas escuelas profesionales de la facultad de Educación de la U.N.F.V. Por otra parte, el sistema de soporte, que da vida al currículo, que permite su aplicación

mediante el trabajo docente y mediante la asignación de recursos humanos, materiales, infraestructura, financieros, etc.

Permite fortalecer las acciones institucionales orientadas al logro de los perfiles profesionales de los estudiantes, y más aún, el Sistema de soporte, no solo ayuda a satisfacer las necesidades de la formación profesional, si no que va más allá de estas demandas y se orienta al logro de los más altos niveles de calidad profesional.

Estas dos variables, que son parte consustancial del proceso de formación profesional en la facultad de Educación, son consideradas como los factores más relevantes y los que en mayor medida influyen en la calidad de la gestión del proceso de formación profesional. Esta hipótesis, como se observa es de tipo multifactorial pues están consideradas dos variables independientes – currículo y sistema de soporte – como factores que influyen en una variable dependiente: calidad de la gestión administrativa en la Facultad de Educación de la U.N.F.V.

Para probar esta hipótesis se ha elegido la Estrategia Factorial 2x2, que es el que corresponde aplicar en estos casos. En el estudio han intervenido cuatro escuelas profesionales a las que se les ha asignado los cuatro distintos tratamientos previstos en esta Estrategia.

El primer tratamiento ha sido realizado en la Escuela Profesional de Educación Física, en la que las dos variables independientes han sido aplicadas en sus niveles más bajos; el segundo tratamiento en la Escuela Profesional de primaria, y el cuarto tratamiento se ha realizado en la Escuela Profesional de Educación Inicial, con las dos variables en sus niveles más altos.

El procesamiento estadístico se ha desarrollado mediante el análisis de varianza, para lo cual se utilizó el paquete estadístico SPSS versión 9.0, de cuyos resultados se ha podido constatar

que el Currículo y el Sistema de Soporte permite incrementar significativamente los niveles de Calidad de la Gestión Administrativa en la Facultad de Educación de la U.N.FV.

2.1.3. Antecedentes Locales

En la tesis de Muñoz Cesar y Rafael Polet. (2004). “Impacto del Nivel de Satisfacción de los Asociados en los Índices de Gestión Financiera en la Cámara de Comercio” (Tesis de pregrado). Universidad Nacional del centro del Perú, facultad de administración de empresas. Huancayo, Perú.

Por la baja asistencia a Asambleas y una creciente morosidad de los Asociados, surgió la idea de medir el nivel de satisfacción y analizar los impactos que podía generar este nivel y otros en los índices de Gestión Financiera de la Cámara de Comercio de Huancayo. Por ello se formuló la interrogante: ¿Cuáles son los Impactos de la Satisfacción de los Asociados en los índices de Gestión Financiera de la Cámara de Comercio de Huancayo?, que constituye el problema de la investigación.

El objetivo general es Analizar y describir los impactos de la satisfacción de los índices de Gestión Financiera, y los objetivos Específicos son determinar el Nivel de Satisfacción, evaluar y comparar los Estados Financieros y determinar los índices.

EL Nivel de satisfacción de los Asociados tiene impactos directos e indirectos en los índices de Gestión Financiera de la Cámara de comercio de Huancayo”, es la Hipótesis principal.

Con una población de 473 Asociados y una muestra de 124 se efectuó el trabajo de campo, y con los Estados Financieros de los últimos 5 años se hicieron labores de gabinete.

Se obtuvo una satisfacción media en los 3 primeros años y baja en los 2 últimos, además se determinaron los índices aplicables a la Cámara de Comercio de Huancayo, luego se aplicaron pruebas de rigor estadístico para determinar el grado asociativo de las variables y a que índices le correspondía un tipo de impacto.

Como resultado se obtuvo que el nivel de satisfacción si provoca impactos directos e indirectos en los índices de Gestión Financiera, pero en magnitudes diversas. Solo en determinados índices con una fuerte correlación es posible realizar posteriores análisis, pero con algunas restricciones.

Un hecho que no se puede dejar de mencionar es que el incremento de los asociados provoco la recuperación financiera de la Cámara, pero disminuyeron los niveles de satisfacción, al ser insuficientes en calidad y cobertura los beneficios ofrecidos.

Con la información obtenida al final de la investigación se determinó que la calidad de servicio que brinda la concesionaria del comedor del Colegio Salesiano “Santa Rosa” – Huancayo, es deficiente influyendo de manera negativa en la satisfacción de los clientes, afirmando así la hipótesis planteada.

Asto Master y Meza Karen. (2013), en su tesis titulada: “Gestión y Control para Mejorar la Calidad de la Prestación de Servicios en el área de Servicios Generales de la Universidad Continental S.A.C”, (Tesis de pregrado). Universidad Continental de Ciencias e Ingeniería, facultad de administración de empresas. Huancayo, Perú. Se ha desarrollado utilizando las encuestas de satisfacción mediante los cuadros y gráficos del periodo 2011 elaborado por la oficina de Estadística de la Universidad

Continental, la problemática enfocada en la tesis se direcciona básicamente en lograr una calificación óptima en la encuesta en mención.

Las razones por la que no se logra tal objetivo es la carencia de un Modelo de Gestión y Control en dicha área, además de los factores colaterales que afectan la operatividad de las funciones que lleven al objetivo estimado.

El objetivo es proponer un Modelo de Gestión por procesos basado en el Modelo SIX SIGMA que se orienta en la mejora continua de la prestación de servicios, con este modelo se busca obtener la calificación optima y mantenerse en el tiempo.

La medula de la presente tesis está orientada a la implementación de un modelo de control enfocado al informe coso mediante procesos de control previo, concurrente y post control.

La implementación del Modelo de Gestión y control nos emitirá información y evidencias sobre indicadores cuantitativos y cualitativos que nos permitirá la decisión más conveniente.

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Satisfacción de los pobladores

2.2.1.1. Satisfacción

Dependiendo del contexto en el cual se la emplee la palabra satisfacción referirá diversas cuestiones.

Uno de los usos más difundidos del término es aquel que refiere gusto, placer o alegría que un individuo experimenta, siente, por algo o alguien. Ver cómo prospera día a día su negocio es su máxima satisfacción.

La satisfacción es un estado de la mente, generado por una mayor o menor, según corresponda, optimización de la retroalimentación cerebral, por la cual las diferentes zonas cerebrales compensan el potencial energético dando una sensación de plenitud, en tanto, la menor o mayor sensación de satisfacción que alguien presente dependerá de la optimización del consumo energético que lleve a cabo el cerebro, es decir, cuanto mayor sea la capacidad de neuro transmitir mayor será la posibilidad de satisfacción.

Si no se consigue la optimización mencionada devendrá la insatisfacción y el individuo de inmediato empezará a sentir inquietud e insatisfacción como consecuencia de ello.

Si la satisfacción es acompañada por la seguridad racional de haber hecho lo que se encontraba a nuestro alcance y encima con un grado de éxito, tal situación contribuirá a sostener el estado armonioso en lo que a funcionamiento mental respecta.

Otro de los usos del término satisfacción refiere a la acción o al modo a través del cual se reparará una ofensa o un daño. Exigiré una satisfacción por el mal momento que me hicieron pasar en el festejo, no me lo merecía.

Asimismo, satisfacción implica el cumplimiento de una necesidad, deseo o pasión. Ejemplo: Podré satisfacer mi sed cuando me alcances una bebida. No sabes la satisfacción que me da verte. (*Definición ABC*, (2007-2015) España).

2.2.1.2. Satisfacción del usuario o poblador

Philip Kotler (2005), define la satisfacción del cliente o usuario (poblador) como "el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas.

1. Los 3 Elementos que conforman la satisfacción del Cliente El Rendimiento Percibido:

Se refiere al desempeño (en cuanto a la entrega de valor) que el cliente considera haber obtenido luego de adquirir un producto o servicio. Dicho de otro modo, es el "resultado" que el cliente "percibe" que obtuvo en el producto o servicio que adquirió.

El rendimiento percibido tiene las siguientes características:

- ✓ Se determina desde el punto de vista del cliente, no de la empresa.
- ✓ Se basa en los resultados que el cliente obtiene con el producto o servicio.
- ✓ Está basado en las percepciones del cliente, no necesariamente en la realidad.
- ✓ Sufre el impacto de las opiniones de otras personas que influyen en el cliente.
- ✓ Depende del estado de ánimo del cliente y de sus razonamientos.

Dada su complejidad, el "rendimiento percibido" puede ser determinado luego de una exhaustiva investigación que comienza y termina en el "cliente".

a) Las Expectativas: Las expectativas son las "esperanzas" que los clientes tienen por conseguir algo. Las expectativas de los clientes se producen por el efecto de una o más de éstas cuatro situaciones:

- ✓ Promesas que hace la misma empresa acerca de los beneficios que brinda el producto o servicio.
- ✓ Experiencias de compras anteriores.
- ✓ Opiniones de amistades, familiares, conocidos y líderes de opinión (p.ej.: artistas).
- ✓ Promesas que ofrecen los competidores.

En la parte que depende de la empresa, ésta debe tener cuidado de establecer el nivel correcto de expectativas. Por ejemplo, si las expectativas son demasiado bajas no se atraerán suficientes clientes; pero si son muy altas, los clientes se sentirán decepcionados luego de la compra.

Un detalle muy interesante sobre este punto es que la disminución en los índices de satisfacción del cliente no siempre significa una disminución en la calidad de los productos o servicios; en muchos casos, es el resultado de un aumento en las expectativas del cliente situación que es atribuible a las actividades de mercadotecnia (en especial, de la publicidad y las ventas personales).

En todo caso, es de vital importancia monitorear "regularmente" las "expectativas" de los clientes para determinar lo siguiente:

- ✓ Si están dentro de lo que la empresa puede proporcionarles.
- ✓ Si están a la par, por debajo o encima de las expectativas que genera la competencia.

- ✓ Si coinciden con lo que el cliente promedio espera, para animarse a comprar.

b) Los Niveles de Satisfacción: Luego de realizada la compra o adquisición de un producto o servicio, los clientes experimentan uno de éstos tres niveles de satisfacción:

- ✓ Insatisfacción: Se produce cuando el desempeño percibido del producto no alcanza las expectativas del cliente.
- ✓ Satisfacción: Se produce cuando el desempeño percibido del producto coincide con las expectativas del cliente.
- ✓ Complacencia: Se produce cuando el desempeño percibido excede a las expectativas del cliente.

Dependiendo el nivel de satisfacción del cliente, se puede conocer el grado de lealtad hacia una marca o empresa, por ejemplo: Un cliente insatisfecho cambiará de marca o proveedor de forma inmediata (deslealtad condicionada por la misma empresa). Por su parte, el cliente satisfecho se mantendrá leal; pero, tan solo hasta que encuentre otro proveedor que tenga una oferta mejor (lealtad condicional). En cambio, el cliente complacido será leal a una marca o proveedor porque siente una afinidad emocional que supera ampliamente a una simple preferencia racional (lealtad incondicional).

Por ese motivo, las empresas inteligentes buscan complacer a sus clientes mediante prometer solo lo que pueden entregar, y entregar después más de lo que prometieron.

2. Fórmula para Determinar el Nivel de Satisfacción del Cliente:

Para darle una aplicación práctica a todo lo visto anteriormente, se puede utilizar la siguiente fórmula:

$$\text{Rendimiento Percibido} - \text{Expectativas} = \text{Nivel de Satisfacción}$$

Para aplicarla, se necesita primero obtener mediante una investigación de mercado: 1) el rendimiento percibido y 2) las expectativas que tenía el cliente antes de la compra. Luego, se le asigna un valor a los resultados obtenidos, por ejemplo, para el rendimiento percibido se puede utilizar los siguientes parámetros:

- ✓ Excelente = 10
- ✓ Bueno = 7
- ✓ Regular = 5
- ✓ Malo = 3

En el caso de las expectativas se pueden utilizar los siguientes valores:

- ✓ Expectativas Elevadas = 3
- ✓ Expectativas Moderadas = 2
- ✓ Expectativas Bajas = 1

Para el nivel de satisfacción se puede utilizar la siguiente escala:

- ✓ Complacido: De 8 a 10
- ✓ Satisfecho: de 5 a 7
- ✓ Insatisfecho: Igual o Menor a 4

Finalmente, se aplica la fórmula. Por ejemplo: Si la investigación de mercado ha dado como resultado que el rendimiento percibido ha sido "bueno" (valor: 7), pero que las expectativas que tenían los clientes eran muy "elevadas" (Valor: 3), se realiza la siguiente operación:

$$7 - 3 = 4$$

Lo que significa que el cliente está: INSATISFECHO

Sawmong y Omar (2004) enfatizan que la satisfacción del consumidor es un proceso que nunca se acaba, por ello las compañías nunca deben sentir que tienen a sus clientes satisfechos. Es importante medir la satisfacción de los clientes porque le proveen a la alta gerencia información que permite tomar buenas decisiones para desempeñarse en el mercado (Hackl y Westlund, 2000).

En opinión de Sawmong y Omar (2004) muchos investigadores se han interesado en la construcción de herramientas que permitan medir la satisfacción y la lealtad de los clientes y su impacto en el desempeño de las organizaciones.

De acuerdo con Zeithaml (2002), la primera métrica de este tipo fue el Barómetro Sueco de la Satisfacción del Cliente, que se introdujo en 1989. Unos años más tarde, en 1992, se realizó en Alemania el Barómetro de Satisfacción del Cliente (Deutsche Kunden Barometer, DEKA). Después, en 1994, se introdujo por primera vez el índice estadounidense de satisfacción del cliente (American Customer Satisfacción Índice, ACSI).

Los investigadores de la Universidad de Michigan desarrollaron el ACSI como una medida de la calidad de los productos y servicios desde el punto de vista de las experiencias de los consumidores. En 1998, el índice europeo de satisfacción de clientes (ECSI) fue introducido como una medida del desempeño de la satisfacción del cliente europeo (Kristensen y Anne, 2000). Algunos estudios posteriores son extensiones o aplicaciones de estos modelos en otros contextos y en otros países.

De los factores ampliamente referidos en la literatura como determinantes de la satisfacción y lealtad del cliente es la calidad de los bienes y servicios. La calidad es un factor crucial ya que con base en este criterio el consumidor establece la diferencia entre la oferta de una empresa y la del resto de los competidores.

Sin embargo, en el área de servicios, la calidad es más difícil de demostrar debido a su dominante intangible.

(Stanton, 2004) señala que la calidad “es un concepto formulado a la luz de la percepción del consumidor y sólo puede definirse con base en las especificaciones que satisfagan sus necesidades”. Es decir, el consumidor determina qué es la calidad en cuanto a bienes y servicios se refiere.

2.2.1.3. Las dimensiones de la satisfacción.

✓ **Condiciones Ambientales:**

Todo poblador tiene la necesidad de vivir en un ambiente agradable y desarrollado. Con la infraestructura, caminos y carreteras terminadas y tener una ciudad limpia y ordenada.

✓ **Gestión Municipal:**

Es la relación directa que existe del estado con los pobladores, de un pueblo, caserío o nación. Es buscar el mejoramiento de las condiciones de vida del distrito velando por la ordenación y promoción del desarrollo económico social.

✓ **Comunicación:**

La comunicación es uno de los elementos y ámbitos importantes para la entidad, ya que ayuda a mantenerla unida, pues proporciona medios para transmitir información necesaria para la realización de las actividades y la obtención de las metas y objetivos de la organización. (Martínez y Nosnik., 1999)

✓ **Atención de Servicio:**

La atención de servicio es importante en toda municipalidad muestra la cara del municipio y es la primera apreciación por parte de los pobladores, el cómo es atendido con amabilidad y rapidez.

✓ **Satisfacción con el Distrito:**

Es estar conforme con los servicios, haber recibido una buena atención de calidad, ver desarrollo en el distrito y tener un lugar agradable para vivir, entre otros aspectos.

✓ **Responsabilidad con el desarrollo del distrito**

Los pobladores tienen responsabilidad de cumplimiento con las obligaciones tributarias y compromiso activo en participar en actividades de desarrollo para el distrito.

2.2.1.4. Las necesidades.

Según la enciclopedia digital (Wikipedia, 2014), una necesidad es aquello que resulta indispensable para vivir en un estado de salud plena. Las necesidades se diferencian de los deseos en que el hecho de no satisfacerlas produce unos resultados negativos evidentes, como puede ser una disfunción o incluso el fallecimiento del individuo. Pueden ser de carácter fisiológico, como respirar, hidratarse o nutrirse (objetivas); o de carácter psicológico, como la autoestima, el amor o la aceptación (subjetivas). En función de su disponibilidad, se puede distinguir entre necesidades libres y necesidades económicas.

Las necesidades libres son aquellas que se cubren sin esfuerzo dada su gran abundancia (la luz solar, el aire, etc.), mientras que las necesidades económicas se satisfacen a partir de una serie de esfuerzos (sembrar, cosechar, construir, etc.).

En economía, las necesidades se consideran infinitas e insaciables y abarcan todo aquello que hace falta para vivir en condiciones óptimas. En el marketing y los recursos humanos, una necesidad para una persona es una sensación de carencia unida al deseo de satisfacerla. Por ejemplo, la sed, el hambre y el frío son sensaciones que indican la necesidad de agua, alimento y calor, respectivamente.

«Las necesidades son la expresión de lo que un ser vivo requiere indispensablemente para su conservación y desarrollo. En psicología la necesidad es el sentimiento ligado a la vivencia de una carencia, lo que se asocia al esfuerzo orientado a suprimir esta falta, a satisfacer la tendencia, a la corrección de la situación de carencia».

Un deseo es una necesidad que toma la forma de un producto, marca o empresa. Por ejemplo, si se tiene sed y se siente la necesidad de hidratarse, se desea un vaso de agua para satisfacer dicha necesidad. Las necesidades no se crean, lo que se crea o fomenta es el deseo. El papel del marketing es detectar necesidades, que puedan transformarse en oportunidades de negocio, producir satisfactores (productos y/o servicios), y despertar el deseo por dichos productos o servicios, es decir convencer al consumidor que la mejor opción para satisfacer dicha necesidad es el satisfactor desarrollado por la empresa.

1) Las Necesidades Colectivas y Públicas

Según (Bedolla, Hernández, & Molina, 2013). Cuando el hombre comienza a vivir en sociedad, surge la denominada necesidad de satisfacción colectiva que se denominan necesidades públicas, estas necesidades hicieron necesarios la creación de un ente con capacidad o poder suficiente para satisfacer estas necesidades que llamamos estado.

Las necesidades públicas, se entiende como la satisfacción que constituye el fin de la actividad económica. Los medios que sirven para satisfacer las necesidades humanas se llaman bienes o servicios. Las necesidades públicas o colectivas, son aquellas que pertenecen al estado para su propia conservación o mantenimiento o a grupos sociales significativos y para cuya satisfacción se requiere la intervención del estado u otras entidades públicas, como las Municipalidades. Las necesidades se clasifican en públicas y privadas, como a continuación se describen:

- Salud
- Educación
- Vivienda
- Infraestructura
- Economía
- Seguridad
- Justicia.

Las Entidades públicas como las Municipalidades se encargan de satisfacer esas necesidades colectivas de la sociedad o pobladores, por medio de los servicios públicos o servicios Municipales, (Alumbrado Público, Pavimentación, Parques, Cementerios, Aseo Público, Mercados, Instalaciones Deportivas, Otros), servicios administrativos, como son los Registros del Estado Familiar (Partidas de Nacimiento, Actas de Matrimonio, Actas de Defunción y otros). Así mismo, el cobro de Impuestos, Registro de Catastro (Cuentas Corrientes, Registro de Inmuebles, etc.); Unidad de Adquisiciones y Contrataciones Institucional -UACI- (Procesos de Licitación y Ejecución de Proyectos); Departamentos de Contabilidad y Tesorería; y todos los demás servicios que solicitan los usuarios y que la institución ofrece.

2.2.1.5. Gestión administrativa

La teoría clásica de la administración fue desarrollada por el francés Henry Fayol. Para la época en que fue desarrollada, esto es 1916 aproximadamente, la teoría en boga era la formulada por Taylor en los Estados Unidos y se caracterizaba por el énfasis en la tarea realizada por el operario (es decir, el cargo o función) era pues, la administración científica. Por otro lado, Fayol formulaba su teoría clásica que se caracteriza por el énfasis en la estructura que la organización debería poseer para ser eficiente.

De acuerdo a Taylor, la eficiencia en las organizaciones se obtiene a través de la racionalización del trabajo del operario y en la sumatoria de la eficiencia individual.

Sin embargo, en la teoría clásica, por el contrario, se parte de un todo organizacional y de su estructura para garantizar eficiencia en todas las partes involucradas, fuesen ellas órgano o personas.

Fayol parte de la proposición de que toda empresa puede ser dividida en seis grupos:

- Funciones técnicas, relacionadas con la producción de bienes o servicios de la empresa.
- Funciones comerciales, relacionadas con la compra, venta e intercambio.
- Funciones financieras, relacionadas con la búsqueda y gerencia de capitales.
- Funciones de seguridad, relacionadas con la protección de los bienes y de las personas.
- Funciones contables, relacionadas con los inventarios, registros, balances, costos y estadísticas.
- Funciones administrativas, relacionadas con la integración de las otras cinco funciones. Las funciones administrativas coordinan y sincronizan las demás funciones de la empresa, siempre encima de ellas.

Para aclarar lo que son las funciones administrativas, Fayol define el acto de administrar como planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar. Las funciones administrativas engloban los elementos de la administración. Estos mismos elementos constituyen el proceso administrativo que pueden ser encontrados en cualquier área de la empresa o Entidad Pública, es decir, que cada cual desempeñan actividades de planeación, organización, etc. como actividades administrativas esenciales. Desglosando estos elementos:

- **Planeación:** involucra la evaluación del futuro y el aprovechamiento en función de él.
- **Organización:** proporciona todas las cosas útiles al funcionamiento de la empresa y puede ser dividida en organización material y social.
- **Dirección:** conduce la organización a funcionar. Su objeto es alcanzar el máximo rendimiento de todos los empleados en el interés de los aspectos globales.
- **Coordinación:** armoniza todas las actividades del negocio, facilitando su trabajo y sus resultados. Sincroniza acciones y adapta los medios a los fines.
- **Control:** consiste en la verificación para comprobar si todas las cosas ocurren de conformidad con el plan adoptado. Su objetivo es localizar los puntos débiles y los errores para rectificarlos y evitar su repetición.

Partiendo de los conceptos antes señalados y llegando a una conclusión podemos decir que gestión administrativa es el proceso de diseñar y mantener un entorno en el que trabajando en grupos los individuos cumplen eficientemente objetivos específicos. Es un proceso muy particular consistente en las actividades de planeación, organización, ejecución y control desempeñados para determinar y alcanzar los objetivos señalados con el uso de seres humanos y otros recursos.

❖ **Actividades Importantes de la Planeación**

- Aclarar, amplificar y determinar los objetivos.
- Pronosticar.
- Establecer las condiciones y suposiciones bajo las cuales se hará el trabajo.

- Seleccionar y declarar las tareas para lograr los objetivos.
- Establecer un plan general de logros enfatizando la creatividad para encontrar medios nuevos y mejores de desempeñar el trabajo.
- Establecer políticas, procedimientos y métodos de desempeño.
- Anticipar los posibles problemas futuros.
- Modificar los planes a la luz de los resultados del control.

❖ **Actividades Importantes de la Organización**

- ✓ Subdividir el trabajo en unidades operativas (deptos.).
- ✓ Agrupar las obligaciones operativas en puestos.
- ✓ Reunir los puestos operativos en unidades manejables y relacionadas.
- ✓ Aclarar los requisitos del puesto.
- ✓ Seleccionar y colocar a los individuos en el puesto adecuado.
- ✓ Utilizar y acordar la autoridad adecuada para cada miembro de la admón.
- ✓ Proporcionar facilidades personales y otros recursos.
- ✓ Ajustar la organización a la luz de los resultados del control.

❖ **Actividades Importantes de la Ejecución**

- ✓ Poner en práctica la filosofía de participación por todos los afectados por la decisión.
- ✓ Conducir y retar a otros para que hagan su mejor esfuerzo.
- ✓ Motivar a los miembros.

- ✓ Comunicar con efectividad.
- ✓ Desarrollar a los miembros para que realicen todo su potencial.
- ✓ Recompensar con reconocimiento y buena paga por un trabajo bien hecho.
- ✓ Satisfacer las necesidades de los empleados a través de esfuerzos en el trabajo.
- ✓ Revisar los esfuerzos de la ejecución a la luz de los resultados del control.

❖ **Actividades Importantes de Control**

- ✓ Comparar los resultados con los planes generales.
- ✓ Evaluar los resultados contra los estándares de desempeño.
- ✓ Idear los medios efectivos para medir las operaciones.
- ✓ Comunicar cuales son los medios de medición.
- ✓ Transferir datos detallados de manera que muestren las comparaciones y las variaciones.
- ✓ Sugerir las acciones correctivas cuando sean necesarias.
- ✓ Informar a los miembros responsables de las interpretaciones.
- ✓ Ajustar el control a la luz de los resultados del control.

2.2.1.6. Importancia de la gestión administrativa

La gestión administrativa permite la optimización en la ejecución de los procesos, con el fin de incrementar la cantidad y eficacia en la gestión de los servicios y procedimiento administrativo.

En los últimos años muchas empresas han incorporado nuevos sistemas de gestión que permiten la automatización en la ejecución de los procesos con el fin de aumentar la cantidad y eficacia en la gestión de los servicios que realiza. Estos sistemas denominados flujo de trabajo son sistemas informáticos que permiten la integración de los distintos procesos, así como, el control automático de los elementos que participan en los mismos, desde personas y ordenadores hasta información y documentación.

La aplicación de estos nuevos sistemas de gestión a los procesos administrativos, agilizar la circulación tanto de información como de documentos, obteniéndose una mayor eficacia en el servicio prestado.

Pero es importante considerar, que la automatización es fácilmente aplicable en instituciones que cuentan con una estructura organizativa funcional y procedimientos administrativos definidos y efectivamente aplicados, así como también, capacidad financiera que les permita invertir en la tecnología requerida.

Por lo cual implementaron modelos de Gestión Administrativa, tomando en cuenta los siguientes análisis en estos temas.

1. **Análisis de la estructura funcional:** Descripción de las funciones y objetivos de cada una de las unidades administrativas y de servicio, así como de las interrelaciones y los flujos de información entre ellas.
2. **Análisis de las relaciones con terceros:** identificar y caracterizar las entidades con las que interactúa el servicio y el objeto de dicha interacción.

3. **Identificación de los procesos de la institución:**
establecer los circuitos funcionales y los servicios que se prestan.

Estas faces requieren una intensa colaboración por parte del personal que interviene en el proceso y permite la identificación de los puntos débiles y de las etapas en que se produce un uso excesivo de recursos. Una de las claves del éxito del Modelo de Gestión Administrativa está en el análisis de la organización y de sus procesos.

2.2.1.7. Dimensiones de la gestión administrativa

❖ Participación en la Gestión:

Todo servidor público es participe en la gestión, el poder conocer sus obligaciones y funciones demostrando dominio y compromiso en su trabajo.

❖ Recursos:

Un municipio cuenta con recursos necesarios para funcionar. Tanto los recursos humanos y los recursos materiales tienen que estar presupuestados para controlar y tener un uso racional.

❖ Procesos:

El manual de procedimientos administrativo define los procesos a seguir para cada tramite, estos últimos tiene que realizarse con rapidez y evitar la burocratización. También se entiende que para gestionar se requiere de proceso administrativos que ayuden al logro de las metas y objetivos.

❖ **Resultados:**

La Municipalidad durante un periodo de gobierno tiene que tener resultados de desarrollo y brindar mejoras a sus habitantes.

2.2.1.8. Instrumentos de gestión administrativa

Según el portal Web, (Municipio al Día, 2014):

1. Texto Único de Procedimiento Administrativo – TUPA

Los Textos Únicos de Procedimientos Administrativos – TUPA. Son los instrumentos mediante los cuales se unifican y simplifican todos los procedimientos y trámites administrativos que se siguen antes los ministerios, instituciones y organismos públicos, y otras entidades de la Administración Pública, ya sean dependientes del Gobierno Central, Gobiernos Regionales o Locales, tal como lo dispone el artículo 47 de la Ley 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General. Por ello cada entidad pública deberá aprobar su TUPA, debiendo constar en éste todos los trámites y procedimientos que se realicen en ella, la descripción clara de los requisitos que los particulares deben cumplir para llevarlos a cabo, los costos que implica la realización de cada procedimiento y la calificación del procedimiento.

a) Contenido del Texto Único de Procedimientos Administrativos

El Texto Único de Procedimientos Administrativos, deberá comprender:

1. Todos los procedimientos de iniciativa de parte requeridos por los administrados para satisfacer sus intereses o derechos mediante el pronunciamiento de cualquier órgano de la entidad, siempre que esa exigencia cuente con respaldo legal, el cual deberá consignarse expresamente en el TUPA con indicación de la fecha de publicación en el Diario Oficial.
2. La descripción clara y taxativa de todos los requisitos exigidos para la realización completa de cada procedimiento.
3. La calificación de cada procedimiento según corresponda entre procedimientos de evaluación previa o de aprobación automática.
4. En el caso de procedimientos de evaluación previa si el silencio administrativo aplicable es negativo o positivo.
5. Los supuestos en que procede el pago de derechos de tramitación, con indicación de su monto y forma de pago. El monto de los derechos se expresará con relación a la UIT, publicándose en las entidades en moneda de curso legal.

Las vías de recepción adecuadas para acceder a los procedimientos contenidos en el TUPA, de acuerdo a la normatividad que regula la acumulación de solicitudes, recepción documental, presentación mediante correo certificado, etc.

- 1) La autoridad competente para resolver en cada instancia del procedimiento y los recursos a interponerse para acceder a ellas.
- 2) Los formularios que sean empleados durante la tramitación del respectivo procedimiento administrativo.

El TUPA también incluirá la relación de aquellos servicios prestados en exclusividad por las entidades, cuando el administrado no tiene posibilidad de obtenerlos acudiendo a otro lugar o dependencia.

b) Límite de los derechos de tramitación

El monto del derecho de tramitación es determinado en función al importe del costo que su ejecución genera para la entidad por el servicio prestado durante toda su tramitación y, en su caso, por el costo real de producción de documentos que expida la entidad. Su monto es sustentado por el

1. Funcionario a cargo de la oficina de administración de cada entidad.

Cuando el costo sea superior a una UIT, se requiere acogerse a un régimen de excepción, el cual será establecido mediante decreto supremo refrendado por el presidente del Consejo de Ministros y el Ministro de Economía y Finanzas.

Las entidades no pueden establecer pagos diferenciados para dar preferencia o tratamiento especial a una solicitud distinguiéndola de las demás de su mismo tipo, ni discriminar en

función al tipo de administrado que siga el procedimiento.

La forma de cancelación de los derechos de tramitación es establecida en el TUPA institucional, debiendo tender a que el pago a favor de la entidad pueda ser realizado mediante cualquier forma dineraria que permita su constatación, incluyendo abonos en cuentas bancarias o transferencias electrónicas de fondos.

2. Reglamento de Organización y Funciones-ROF

Es el instrumento de Gestión Institucional, a través del cual se precisan las funciones generales, líneas de autoridad, responsabilidad y coordinación a nivel de unidades orgánicas establecidas en la Estructura Orgánica de la Institución. Se aprueba a través de Ordenanza Municipal

Este Instrumento Normativo de Gestión, sirve de guía y regula el funcionamiento de los diversos órganos de la administración municipal, para el mejor cumplimiento de sus funciones y el consiguiente logro de las metas y objetivos programados en el Plan Operativo Institucional (POI), en el Plan de Estratégico Institucional (PEI) y el Plan de Desarrollo Concertado (PDC). La estructura orgánica municipal básica de la Municipalidad comprende en el ámbito

administrativo, a la gerencia municipal, el órgano de auditoría interna, la procuraduría pública municipal, la oficina de asesoría jurídica y la oficina de planeamiento y presupuesto; ella está de acuerdo a su disponibilidad económica y los límites presupuestales asignados para gasto corriente. Los demás órganos de línea, apoyo y asesoría se establecen conforme lo determina cada gobierno local.

3. Manual de Organización y Funciones-MOF

Es documento gestión institucional que describe las funciones específicas a nivel a nivel de cargo, desarrolladas a partir de las funciones generales establecidas en el reglamento de organización y funciones (ROF) y de los cargos considerados en cuadra para la asignación de personal (CAP).

Objetivos:

- ❖ Indicar las funciones específicas de cada cargo, precisando las interrelaciones jerárquicas, funciones de autoridad, responsabilidad y coordinación.
- ❖ Servir como instrumento de base para las supervisiones y autoritarias.

Importancia:

- ❖ Describe en forma clara la estructura orgánica interna, las funciones y las líneas de responsabilidad y coordinación de la institución.

Facilita la normalización, evaluación y control de las actividades.

- ❖ Permite que el personal conozca con claridad las funciones y responsabilidades asignadas, su dependencia jerárquica y mando según el caso.
- ❖ Determinar el equilibrio de funciones y evita la inferencia o duplicidad de las mismas.

Características:

- ❖ El MOF debe guardar concordancia y coherencia con la ley orgánica ROF, CAP.
- ❖ El MOF no debe contener las funciones que ya están establecidas en el ROF.
- ❖ El MOF debe estar referido a las funciones y responsabilidad correspondiente a cada uno de los cargos que se encuentren habilitados para cumplir con los objetivos de la entidad.
- ❖ El MOF no es un medio para crear nuevas unidades o áreas distintas en el ROF o para crear cargos al margen de las establecidas en el CAP.
- ❖ El lenguaje utilizado en la formulación del MOF debe ser claro, sencillo y breve y estar redactado el verbo en modo infinito.

4. Cuadro de Asignación de Personal-CAP

Es un Instrumento Normativo de Gestión que clasifica cada uno de cargos/puestos de trabajo, de acuerdo al nivel adquirido en los procesos de contratación, nombramientos y ascensos efectuados en la entidad, mediante concurso público. Considera los al personal que tenga vínculo laboral al amparo de los Decretos Legislativos 276 (empleados) y 728 (obreros) a los que ubica en los Grupos de Funcionarios, Profesionales, Técnicos y Auxiliares.

En el CAP solo se considerar las plazas o puestos de trabajo del personal permanente del régimen público (empleados) o régimen privado (obreros) a cargo de las municipalidades

El Decreto Supremo N° 043-2004-PCM, en su artículo 11° señala que son criterios para la elaboración del CAP los siguientes:

- Se formula a partir de la estructura orgánica debidamente aprobada en el ROF de La entidad.
- Se debe observar las disposiciones sobre clasificación de cargos que se encuentren vigentes.
- Se permite incluir cargos previstos (no cubiertos) con un límite del 10% del total de cargos cubiertos contenidos en el CAP.

- Los cargos correspondientes a los órganos de asesoramiento y de apoyo no deben exceder del 20% del total de cargos contenidos en el CAP.
- Deberá de consignar los cargos de confianza de conformidad con las disposiciones legales vigentes (Ley 28175).
- La clasificación y número de los cargos asignados al OCI son determinados por el titular de la entidad con opinión de la Contraloría General de la República.
- Deben incluir todos los cargos de las sedes u órgano desconcentrados de la entidad.

5. Reglamento interno de trabajo- RIT

Objetivo:

El presente reglamento establece normas para propiciar, fomentar y mantener la armonía en las relaciones laborales, así como para asegurar la buena marcha de la Institución y prestar un eficiente servicio a la comunidad nacional.

Finalidad:

El presente reglamento tiene por finalidad consolidar un conjunto de disposiciones que definen y regulan los derechos y obligaciones de las partes que

intervienen en el contrato laboral para que conjuguen sus intereses en procura de los objetivos Institucionales. Refiere los conceptos y

técnicas que se requieren para una adecuada administración de los asuntos de la fuerza laboral.

Alcance:

El presente reglamento es de aplicación a todos los trabajadores de la Institución, sujetos al régimen laboral común de la actividad privada, sin distinción de cargo o ubicación jerárquica en los niveles de los trabajadores, que realizan sus labores en las distintas dependencias de la Institución.

6. Obligación de Conocer y cumplir el presente Reglamento.

Todo trabajador de la Institución, tiene la obligación de conocer y cumplir las disposiciones contenidas en el presente reglamento que se encuentra publicado en el portal web de la Institución.

Manual de procedimiento Administrativo-MAPRO

El manual contiene los procedimientos administrativos adjetivos que se relacionan con los órganos de apoyo, asesoría y línea, posibilitan el desarrollo y logro de los procedimientos sustantivos que se encuentran establecidos en el Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA).

También constituye insumo para la elaboración del TUPA; sin este documento no tendrá solidez ni sustento técnico.

El MAPRO contiene también la regularización de la autoridad administrativa facultada para resolver, los trabajadores de la entidad responsables de realizar las actividades (actos de tramitación) días en que debe realizar la actividad, la forma de conclusión, la notificación del acto administrativo y la ejecución.

Las regulaciones en el MAPRO podrían estar proporcionándole cierta rigidez al procedimiento administrativo, ello no significa que el procedimiento sea en realidad rígido, ni absoluto, sino que por efecto de la retroalimentación a la que debe ser sometido temporalmente el procedimiento puede ser modificado cuantas veces sea necesario.

7. Base Legal:

- Ley orgánica de Municipalidades N° 27972.
- Ley del procedimiento Administrativo General N° 27444.
- Ley Marco del Empleo Público N° 28175.
- Ley de Bases de la carrera Administrativa y Remuneraciones del Sector Publico D.L. N° 276.
- Reglamento de la Ley de la carrera Administrativa D.S. N° 005-90PCM.
- Reglamento de Organización y Función.

8. Manual de Perfiles de Puesto-MPP:

Es un documento normativo que describe de manera estructurada todos los perfiles de puestos de la Entidad, desarrollados a partir de la estructura orgánica, el Reglamento de Organización y Funciones (ROF), el Cuadro para Asignación de Personal (CAP) o el Cuadro de Puestos de la Entidad (CPE), cuya información es importante y de utilidad para integrar los procesos técnicos de recursos humanos.

Quiénes intervienen en su elaboración:

- Las Oficina de Recursos Humanos de la Municipalidad, o la que haga sus veces, dirige el proceso de formulación del MPP, para lo cual utiliza la metodología determinada por SERVIR.
- Las Unidades Orgánicas elaboran y actualizan los perfiles de puestos de su respectiva unidad, de manera conjunta y bajo la conducción de la Oficina de Recursos Humanos
- La Oficina de Racionalización, o la que haga sus veces, emite opinión favorable del MPP, en lo relacionado con la verificación de la coherencia y alineamiento entre el Reglamento de Organización y Funciones (ROF), Cuadro para Asignación de Personal (CAP) o el Cuadro de Puestos de la Entidad (CPE), de contar con este instrumento, y los Perfiles de Puestos definidos en el MPP.

9. Qué contiene el Perfil de puestos

De acuerdo con la Directiva N.º 001-2013-SERVIR/GDSRH, debe contener:

- ❖ Identificación del Puesto, describe los datos de ubicación del puesto dentro de la estructura orgánica, su denominación, dependencia jerárquica y/o funcional; así como la supervisión ejercida directamente.
- ❖ Misión del puesto, describe la razón de ser del puesto o su finalidad, indicando qué hace, a qué o a quiénes impacta su labor, y, finalmente para qué existe el puesto.
- ❖ Funciones del puesto, describe las funciones que se realizan en orden de importancia para cumplir la misión del puesto, indicando qué hace, a qué o a quiénes afecta su labor y para qué lo realiza.
- ❖ Coordinaciones principales, Indica las principales unidades orgánicas de la Entidad con quienes frecuentemente interactúa el puesto; asimismo con las principales organizaciones o entidades externas con quienes coordina.
- ❖ Requisitos del Puesto, contiene los requisitos de formación académica, conocimientos, y experiencia laboral.
- ❖ Habilidades o competencias, describe las habilidades principales requeridas para el puesto.

En caso la entidad trabaje con competencias podrá utilizarlas en vez de las habilidades.

10.El Presupuesto Analítico de Personal - PAP

Es un documento de Gestión Institucional, que refleja en términos presupuestarios y financieros el gasto global que representa contar con determinada cantidad y calidad de servidores públicos.

Su formulación está a cargo de la Oficina de Personal o la que haga sus veces, en mérito a lo dispuesto en la Directiva N.º 001-82-INAP/DNP aprobado por la Resolución Jefatural N.º 019-82-INAP/DIGESNAP, en estrecha coordinación con la Oficina de Presupuesto o la que haga sus veces y se realiza en dos formatos; uno de Detalle y el otro de Resumen:

En el Formato de Detalle. - Se deberá de colocar toda la información necesaria que oriente la modificación de los Cuadros de Asignación de Personal en los procesos de reestructuración orgánica y provea de información a la alta dirección de los gastos que significa contar con determinada cantidad y calidad de personal.

Este formato comprende cada uno de los puestos del CAP, los grupos ocupacionales y niveles remunerativos, los conceptos remunerativos desglosados (Remuneración

Básica, Reunificada, Transitoria para Homologación, etc.) que perciben cada uno de los empleados (nombrados y eventuales) y los obreros (nombrados y eventuales) más las bonificaciones eventuales, aguinaldos y gratificaciones; en un bloque que se sub totaliza en mensual e inmediatamente después los gastos de la patronal o empleador en el que incurre la institución por mantener en actividades al personal que se describe, obteniendo otro subtotal por mes, la que sumado al primero, produce el total mensual, que son los costos y gastos que le significa a la entidad contar en el mes con la totalidad del personal, la que será multiplicada por 12 para obtener el gasto general, en un ejercicio presupuestal.

En el Formato de Resumen. - Se colocan los gastos directos e indirectos mensuales y anuales.

El PAP solo comprende el presupuesto de las plazas contempladas en el Cuadro para Asignación de Personal (CAP) que cuente con el financiamiento debidamente previsto en el Presupuesto Institucional dentro del Grupo Genérico de Gasto vinculado al concepto de personal y obligaciones sociales.

Asimismo, su formulación y modificación se deberá de efectuar, de acuerdo a lo que establece la Segunda Disposición Transitoria de la Ley N.º 28411 General del Sistema Nacional

de Presupuesto, previo informe favorable de la Oficina de Presupuesto o la que haga sus veces en la Entidad, determina su viabilidad presupuestal.

2.2.1.9. Los sistemas administrativos

Según el portal Web, (Municipio al Dia, 2020):

Es el conjunto de elementos interrelacionados entre los que existe cohesión y unidad de propósito en la gestión administrativa. Comprende normas, técnicas, métodos y procedimientos que regulan los sistemas de:

- ❖ Contabilidad
- ❖ Tesorería
- ❖ Personal
- ❖ Abastecimientos

A. Sistema de Contabilidad

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

El Sistema Contable se ejecuta a través de diferentes registros: formularios, reportes, libros contables, etc., realiza el registro y control de todas las operaciones financieras de la Municipalidad, que permite una eficiente toma de decisiones.

En las municipalidades esta función está a cargo de un Contador Colegiado; en municipalidades pequeñas, con pocos recursos, se trabaja con un profesional a tiempo parcial, que cumple con las normas contables y entrega la información obligatoria en los plazos establecidos.

✓ **El área de contabilidad se encarga de:**

- Programar, dirigir, coordinar, ejecutar y controlar las actividades del sistema de contabilidad gubernamental, en coordinación con la Dirección Nacional de Contabilidad
- Administrar los registros contables de las operaciones financieras y las rendiciones de cuentas en coordinación con la Tesorería.
- Efectuar las conciliaciones de los saldos de las cuentas contables y de las cuentas bancarias, manteniendo los registros analíticos de cada caso.
- Efectuar el registro contable de la ejecución presupuestal de la Municipalidad, cautelando la correcta aplicación legal y presupuestaria del egreso, ajustándose a la programación de pago establecida y a los montos presupuestados.
- Mantener actualizados los libros contables principales y auxiliares.
- Elaborar y presentar oportunamente los Estados Financieros y Presupuestarios, dentro de los plazos establecidos en las Directivas Contables.

- Efectuar las coordinaciones del caso con Personal, Logística, así como las coordinaciones con todas dependencias municipales, para el control y pago de los tributos y/o retenciones que se efectúan por diversos conceptos, impuestos (SUNAT), aportes (AFP o ONP, ESSALUD) y retenciones judiciales y/o legales.
- Coordinar la formulación del presupuesto anual de la Municipalidad.
- Coordinar con la Comisión de toma de inventarios físicos, de activos fijos y de existencias al cierre de cada ejercicio, en apoyo del área de Logística.
- Efectuar arquezos inopinados de las operaciones de ingreso y gastos de fondos públicos.
- Ejecutar, controlar y supervisar el registro único del devengado en el Sistema Integrado de Administración Financiera (SIAF - GL) así como la contabilización de la información financiera

✓ **Sistema de Tesorería**

Es un sistema creado para uniformizar y sistematizar los procedimientos y técnicas de registros de los Ingresos y Gastos que ejecuta la municipalidad en forma diaria, consolidándolo mensualmente, por semestre y de forma anual, por fuente y rubro, para la presentación de la información presupuestaria y financiera.

Comprende la captación de los Ingresos y la ejecución de los Gastos en la modalidad de Girado y Pagado.

✓ **El Área de Tesorería se Encarga de:**

- Programar, ejecutar, coordinar y controlar las actividades de ingresos y gastos, así como emitir el parte Diario Consolidado de Fondos.
- Participar del Comité de Caja, informando de la disponibilidad financiera, para efectuar el cronograma de pagos.
- Efectuar el depósito en las cuentas bancarias nominativas en forma inmediata e intacta los ingresos que por todo concepto recaude, capte u obtenga la Municipalidad, dentro de las 24 horas siguientes a su recepción.
- Coordinar, programar y efectuar las acciones de amortización de intereses de los compromisos financieros de la Municipalidad.
- Disponer y supervisar el control de las cartas fianzas.
- Disponer la remisión de información que sustente el movimiento diario de caja al área de Contabilidad.
- Programar y efectuar arquezos de fondos fijos, cajas recaudadoras, especies valoradas y otros, informando a la Gerencia de Administración, las observaciones y recomendaciones.

- Controlar las transferencias del Tesoro Público de acuerdo a las leyes anuales de presupuesto, por diversos conceptos específicos (FONCOMUN, Canon, Renta de Aduanas y Vaso de Leche).
- Ejecutar, controlar y supervisar la ejecución de las fases Ingreso; determinado y recaudado y gasto; girado y pagado en el SIAF-GL.

Se organiza a través de cuatro módulos que facilitan su gestión:

- Caja
- Bancos
- Cuentas por Pagar
- Cuentas por Cobrar

✓ **Sistema de Personal**

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

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

pensiones del personal de carrera de las municipalidades.

El Sistema de Personal cuenta con tres sistemas laborales y de servicios:

- ❖ **Régimen Laboral Público:** Decreto Legislativo N° 276 (Empleados Municipales)
- ❖ **Régimen Laboral Privado:** Decreto Legislativo N° 728 (Obreros Municipales)
- ❖ **Régimen Especial de Servicio Administrativo (CAS):** Decreto Legislativo N° 1057 (Contratados por Servicios a plazo fijo)

Asimismo, para una mejor gestión de los recursos humanos, éste se divide en los siguientes MÓDULOS (que pueden constituirse también en ÁREAS FUNCIONALES):

- **Módulo de Planillas,** que elabora las planillas de remuneraciones del personal.
- **Módulo de Escalafón,** que crea y mantiene actualizado los legajos personales
- **Módulo de Control de Asistencia Y Permanencia,** que controla al personal en función a una Directiva Interna de Asistencia y Permanencia.
- **Módulo de Capacitación,** que elabora y ejecuta el Plan de Capacitación.
- **Módulo de Evaluación,** que formula los instrumentos de evaluación del desempeño laboral.

✓ **El área de personal se encarga de:**

- Formular y proponer Presupuesto Analítico de Personal (PAP).
- Administrar los procesos de reclutamiento, selección, contratación e inducción del personal, acorde con las políticas de la Municipalidad.
- Realizar los compromisos de gasto que tienen como fuente generadora las planillas de pago
- Administrar los programas de bienestar social para el personal, con un enfoque de promoción social.
- Desarrollar programas de carácter educativo, cultural, recreativos y deportivos, que promuevan la integración, participación y compromiso de los trabajadores con la Municipalidad.
- Evaluar, proponer y ejecutar acciones de rotación, promoción y contratación, en función del perfil del cargo y competencias del trabajador, de acuerdo a las normas y procedimientos establecidos.
- Elaborar y Administrar el Plan Anual de Capacitación a través de la realización de programas de entrenamiento, especialización y capacitación orientados al cumplimiento de los objetivos institucionales.
- Administrar y ejecutar los procesos de remuneraciones y estímulos, así como el control de asistencia de personal.

- Elaborar las planillas de pago del personal permanente.
- Expedir certificados y constancias de trabajo.
- Organizar, implementar y mantener actualizados los registros y el escalafón del personal.
- Efectuar los procesos de análisis, descripción de perfiles profesionales y técnicos, evaluación de puestos, que permitan proponer alternativas de actualización en los procesos de selección, desarrollo de personal, evaluación de desempeño y administración salarial. Organizar y ejecutar semestralmente evaluaciones de desempeño y medición del potencial de los trabajadores, que permita la ejecución de programas de capacitación, estímulo y fortalecimiento institucional.
- Participar en los procesos de las negociaciones colectivas con las organizaciones sindicales y administrar las relaciones laborales en la Municipalidad.
- Proponer proyectos normativos inherentes a la administración de personal de conformidad con la normatividad vigente sobre la materia.
- Ejecutar, controlar y supervisar el registro único de Planillas (compromiso) en el Sistema Integrado de Administración Financiera (SIAF-GL)

B. El Régimen Especial de Contratación Administrativa de Servicios, otorga a los Contratados (CAS)

Esta modalidad, algunos beneficios establecidos en la ley de su creación y su Reglamento en tanto mantenga vigencia el respectivo contrato, cuyo plazo máximo es de 12 meses, con posibilidad de renovación. Estos beneficios son:

Los Contratos Administrativos de Servicios – CAS, son contratos que pueden tener cierta similitud a los Contratos por Servicios No Personales, sin embargo, existen diferencias sustanciales referidas a:

- La afiliación a Es salud para el otorgamiento de un servicio de salud.
- La afiliación opcional a un Sistema de Pensiones.
- Vacaciones de 15 días al cumplir el año de servicios
- Períodos de descanso pagados de pre y post natal
- 48 horas de labores como máximo a la semana.
- Ejercer suplencia, etc.

El Régimen Especial CAS, en la actualidad se constituye en la única forma regulada para contratar personas que efectúen servicios temporales y eventuales en la administración pública, sin importar si están financiados por el FONCOMUN, CANON o ingresos directos o realicen actividades administrativas, de mantenimiento de la

infraestructura vial o desarrollen labores de obreros. Solo cuando se requiera contratar personal para la ejecución de obras y proyectos de inversión pública, se podrá contratar en la condición de SNP u otra modalidad.

C. Sistema de Abastecimiento

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

Está organizado según los siguientes módulos (que pueden constituirse también en áreas funcionales):

- ✓ Área de programación (planificación)
- ✓ Área de adquisiciones
- ✓ Área de almacenamiento
- ✓ Área de distribución
- ✓ Área de control patrimonial (manejo de inventarios)

➤ El Área de Abastecimientos se Encarga de:

- Programar, dirigir, ejecutar y controlar el sistema de logística, conforme a los lineamientos y políticas de la Municipalidad, normas presupuestales, técnicas de control sobre adquisiciones y contrataciones.

- Formular, ejecutar y controlar el Plan Anual de Adquisiciones y Contrataciones, así como organizar, asesorar y controlar los procesos de selección de todos los órganos de la Municipalidad.
- Formular el Cuadro de Necesidades de Bienes y Servicios para ser comprendida en el Presupuesto anual.
- Programar el almacenamiento y garantizar el abastecimiento racional y oportuno de los bienes, materiales e insumos que requieran los órganos de la Municipalidad.
- Supervisar la elaboración y custodiar de los expedientes de los procesos de Selección.
- Coordinar con las diferentes unidades orgánicas sus necesidades y especificaciones técnicas para la adquisición y contratación de bienes, servicios y obras, según el plan vigente.
- Disponer la distribución de los bienes, de acuerdo a los pedidos de las unidades orgánicas y en función al stock de almacén.
- Supervisar y controlar la eficiente prestación de los servicios de agua, energía eléctrica, telefonía fija, telefonía celular y radio comunicación y otros.
- Disponer el registro, verificación y control en la base de datos de inmuebles y terrenos de propiedad de la Municipalidad.

- Efectuar Anualmente la toma de inventarios de los bienes en custodia en el Almacén y de los inmuebles, maquinarias, vehículos, equipos y todo aquello que forma parte del patrimonio municipal.
- Ejecutar, controlar y supervisar el registro de los compromisos de gasto en materia de adquisiciones y contrataciones de bienes, servicios y obras en el Sistema Integrado de Administración Financiera SIAF-GL.

➤ **Importancia y Procedimientos que Realiza el Sistema de Adquisiciones**

Una función importante del área de Logística, son las Adquisiciones de bienes, servicios y obras, para ello cada Municipalidad debe contar con un Plan Anual de Contrataciones - PAC, sustentado en el Plan Operativo Institucional - POI y en el Presupuesto Municipal, para programar y controlar las adquisiciones que realice. El PAC permite prever los bienes, servicios y obras que se requieren durante el ejercicio presupuestal, así como el necesario para financiarlos.

Existen 4 tipos de procedimientos de selección que las entidades municipales podrán utilizar para realizar adquisiciones municipales:

- **Licitación Pública.** - Se convoca para la contratación de obras y la adquisición de bienes y suministros.

- **Concurso Público.** - Se convoca para la contratación de servicios de toda naturaleza, incluyendo consultorías y arrendamientos.
- **Adjudicación simplificada.** - Para la contratación de bienes y servicios, con excepción de los servicios a ser prestados por consultores individuales, así como para la ejecución de obras, cuyo valor estimado o valor referencial, se encuentre dentro de los márgenes fijados por la Ley de Presupuesto del Sector Público.
- **Consultorías individuales,** para la contratación de servicios de consultoría en los que no se necesita equipos de personal ni apoyo profesional adicional, y en los que la experiencia y las calificaciones de la persona natural que preste el servicio constituyan los requisitos primordiales de la contratación. Debe estar dentro de los márgenes que fija la ley de Presupuesto.

✓ **Naturaleza Jurídica del Procedimiento Administrativo**

Si bien el Procedimiento Administrativo se ha incluido en la esfera del régimen exorbitante del Derecho Privado como expresión publicista, esto no lo hace inalcanzable por las necesarias garantías que los particulares merecen en sus inmediatas relaciones con ese Poder Administrador al que le debe sujeción, pero a su vez sólo le es permitido actuar dentro de la ley y del interés

público, sólo allí se explican las potestades de imperio. Esto quiere decir que no existe obligación

Con la voluntad psíquica de los funcionarios y servidores públicos, sino con la voluntad de la ley y con lo que conviene a la sociedad políticamente organizada. Así, ejercicio de sus capacidades y garantías, harán las dos columnas del Derecho Administrativo, como expresión que es de la Administración en un Estado de Derecho.

En la medida que el Derecho Administrativo tuvo puesta su visión en ensanchar las posibilidades de la Administración Pública exonerando de requisitos que importan a la naturaleza de la autonomía de la voluntad o de la previa declaración o intervención judicial en la ejecución de sus actos, las regulaciones garantizadoras estuvieron ausentes; pero en cuanto se entiende que el interés público como categorización del bien común sólo es posible por el reconocimiento de los derechos de la persona que se traducen en la posición individual, entonces la corriente procedimental cobra auge, como mecanismo de articulación de las necesarias garantías para los administrados en cuanto se colocan en relaciones de sujeción especial con la Administración.

A nuestro juicio, sin llegar a confundir ámbitos, el procedimiento administrativo, jurídicamente entendido, corresponde al ámbito del Derecho garantizador, del cual el Derecho Procesal es su típica expresión; pero no la única.

El procedimiento administrativo ha sido considerado por los administrativistas dentro del capitulo dedicado al acto administrativo, por considerarse que la declaración de la voluntad de la administración pública debe expresarse como producto de una vía formal prevista legal o reglamentariamente, con especial significado cuando pueden ser afectados los derechos e intereses de los particulares.

2.3. Marco conceptual.

A. ADMINISTRACIÓN:

La administración es una ciencia social compuesta de principios, técnicas y prácticas, cuya aplicación a conjuntos humanos permite establecer sistemas racionales de esfuerzo cooperativo, a través de los cuales se puede alcanzar propósitos comunes que individualmente no es factible lograr.

B. BUROCRACIA:

Es la estructura de organización del personal mediante la cual se realizan actividades gubernamentales, a través de una división de tareas basadas en la especialización funcional, establece una jerarquía bien delimitada que opera según el conjunto de normas y reglamentos que definen los derechos y deberes de los participantes. Conjunto de actividades y trámites que hay que seguir para resolver un asunto de carácter administrativo.

Exceso de normas, trámites y papeleo que dificultan o complican las relaciones del ciudadano con la administración y retrasan la solución de los asuntos.

C. CUADRO PARA ASIGNACIÓN DE PERSONAL - CAP:

El CAP es un documento de gestión que contiene los cargos clasificados en base a la estructura orgánica prevista en su Reglamento de Organización y Funciones (ROF) y a los objetivos y metas establecidos en su Plan Estratégico.

D. CIUDADANO:

Es la persona que por su naturaleza pública y por su condición natural o civil de vecino, establece relaciones sociales de tipo privado y público como titular de derechos y obligaciones personalísimas e inalienables reconocidos, al resto de los ciudadanos, bajo el principio formal de igualdad.

E. ESTRUCTURA ORGÁNICA:

Es un conjunto de órganos interrelacionados racionalmente entre sí para cumplir funciones preestablecidas que se orientan en relación con objetivos derivados de la finalidad asignada a la Entidad.

F. FUNCIONARIO PÚBLICO:

Considerase funcionario al ciudadano que es elegido o designado por autoridad competente, conforme al ordenamiento legal, para desempeñar cargos del más alto nivel en los poderes públicos y los organismos con autonomía. Los cargos políticos y de confianza son los determinados por la ley.

Son aquellos que ejercen función pública, con Cargos que implican atribuciones para la toma de decisión; cuentan con la confianza de la máxima autoridad institucional. Existen funcionarios por elección y otros por designación.

G. GESTIÓN:

Gestión es la acción y el efecto de gestionar y administrar. De una forma más específica, una gestión es una diligencia, entendida como un trámite necesario para conseguir algo o resolver un asunto, habitualmente de carácter administrativo o que conlleva documentación.

H. GESTIÓN ADMINISTRATIVA:

Conjunto de acciones mediante las cuales el directivo desarrolla sus actividades a través del cumplimiento de las fases del proceso administrativo: Planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar.

I. GOBIERNO LOCAL:

Son las Municipalidades Provinciales, Distritales y delegadas conforme a Ley, las que constituyen de acuerdo a la Constitución Política del Perú- los órganos de Gobierno Local. Tienen autonomía política, económica y administrativa en los asuntos de su competencia.

J. INSATISFACCIÓN

Es un sentimiento que aparece cuando las cosas que tenemos o que hemos conseguido no nos parecen suficientes o no cubren por sí mismas nuestras expectativas.

K. MANUAL DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES:

El Manual de Organización y Funciones, es un documento normativo que describe las funciones específicas a nivel de cargo o puesto de trabajo desarrollándolas a partir de la estructura orgánica y funciones generales establecidas en el Reglamento de Organización y Funciones.

L. MANUAL DE PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO (MAPRO)

El Manual de es un documento descriptivo y de sistematización normativa, teniendo también un carácter instructivo e informativo. Contiene en forma

detallada, las acciones que se siguen en la ejecución de los procesos generados para el cumplimiento de las funciones y deberá guardar coherencia con los respectivos dispositivos legales y/o administrativos, que regulan el funcionamiento de la entidad. Además, sirven como elementos de análisis para desarrollar estudios de racionalización.

M. MUNICIPALIDAD:

Las Municipalidades son los órganos del Gobierno Local que emanan de la voluntad popular. Son personas jurídicas de derecho público con autonomía económica y administrativa en los asuntos de su competencia. Les son aplicables las Leyes y disposiciones que, de manera general y de conformidad con la Constitución, regulan las actividades y funcionamiento del Sector Público Nacional

N. NECESIDADES:

Se llama necesidad aquellas sensaciones de carencia, propias de los seres humanos que se encuentran estrechamente unidas a un deseo de satisfacción de las mismas.

O. NECESIDADES BÁSICAS:

Existen cinco tipos de necesidades básicas, agrupadas de acuerdo al objeto del asunto. Las necesidades fisiológicas, aquellas más básicas que siente un individuo, como las de comida, bebida, vestimenta y vivienda, luego, nos encontramos con la necesidad de seguridad y protección. Seguidas a esta aparecen las necesidades afectivas, el amor, la amistad, el afecto y la pertenencia. Necesidades de autoestima, que solo el éxito y el prestigio que se alcance podrán satisfacerlas y finalmente, las de autorrealización, la máxima aspiración de un individuo.

P. POBLADOR:

Habitante que habita en un lugar o se establece en el Distrito.

Q. PROCEDIMIENTOS:

Establecen la secuencia para efectuar las actividades rutinarias o específicas, se implantan de acuerdo con la situación de cada empresa, de su estructura organizacional, clase de producto, turnos de trabajo, disponibilidad del equipo y material, incentivos, entre otros factores.

R. PROCEDIMIENTO ADMINISTRATIVO:

Se entiende por procedimiento administrativo al conjunto de actos y diligencias tramitados en las entidades, conducentes a la emisión de un acto administrativo que conduzca efectos jurídicos individuales o individualizables sobre intereses, obligaciones o derechos de los administrados.

S. EL PLAN OPERATIVO INSTITUCIONAL- POI:

Es una herramienta que sirve para la identificación de los objetivos institucionales considerados en el Plan Estratégico Institucional y los Planes de Desarrollo Concertado, orientando la asignación de recursos municipales a la ejecución de actividades y proyectos

T. ORGANIGRAMA:

También llamados gráficas de organización, los organigramas representan gráficamente la estructura organizacional en que pueden observarse las interrelaciones, las funciones, los niveles jerárquicos y la autoridad existentes en una entidad determinada

U. REGLAMENTO INTERNO DE TRABAJO - RIT:

El reglamento interno de trabajo determina el conjunto de normas genéricas que regula las relaciones laborales entre la Municipalidad y sus trabajadores a efecto de mantener y fomentar la armonía y disciplina en el trabajo, siendo de carácter obligatorio y alcanza a todo trabajador que labore a su servicio.

V. REGLAMENTO DE ORGANIZACIÓN Y FUNCIONES- ROF:

Es el instrumento de Gestión Institucional, a través del cual se precisan las funciones generales, líneas de autoridad, responsabilidad y coordinación a nivel de unidades orgánicas establecidas en la Estructura Orgánica de la Institución. Se aprueba a través de Ordenanza Municipal.

W. SATISFACCIÓN:

La satisfacción es un estado del cerebro producido por una mayor o menor optimización de la retroalimentación cerebral, en donde las diferentes regiones compensan su potencial energético, dando la sensación de plenitud e inapetencia extrema.

X. SERVICIO PÚBLICO:

Prestación concreta que tiende a satisfacer las necesidades de la colectividad y que se realiza directamente por la Administración Pública Federal o los particulares mediante concesión, arriendo o una simple reglamentación legal en la que se determinen las condiciones técnicas y económicas en que debe prestarse, a fin de asegurar su menor costo, eficiencia, continuidad y eficacia.

Y. TEXTO ÚNICO DE PROCEDIMIENTOS ADMINISTRATIVOS- TUPA:

Es un es un instrumento de gestión, en él se describen todos los procedimientos seguidos ante una entidad de la Administración Pública, requeridos por el administrado para satisfacer sus intereses o derechos; detallándose los plazos y requisitos. El Tupa deberá de señalar la relación de aquellos servicios administrativos prestados a exclusividad, debiendo realizar la debida difusión de aquellos que no presta en esa situación. Se aprueba a través de Ordenanza Municipal.

Z. TRAMITE:

Trámite es la gestión o diligenciamiento que se realiza para obtener un resultado, en pos de algo, o los formulismos necesarios para resolver una cosa o un asunto. Habitualmente los trámites se realizan en las administraciones públicas y en menor escala en el sector privado, los mismos son de diversas índoles, el ciudadano tiene que hacer trámites en forma permanente para desenvolverse en una sociedad organizada, es por ello que existen muchos organismos públicos creados a tal fin.

2.4. Marco Institucional

2.4.1. Razón social

Municipalidad: Distrital de Lambayeque , Provincia y Región de Lambayeque .

Dirección: Plaza de Armas S/N Distrito de Lambayeque

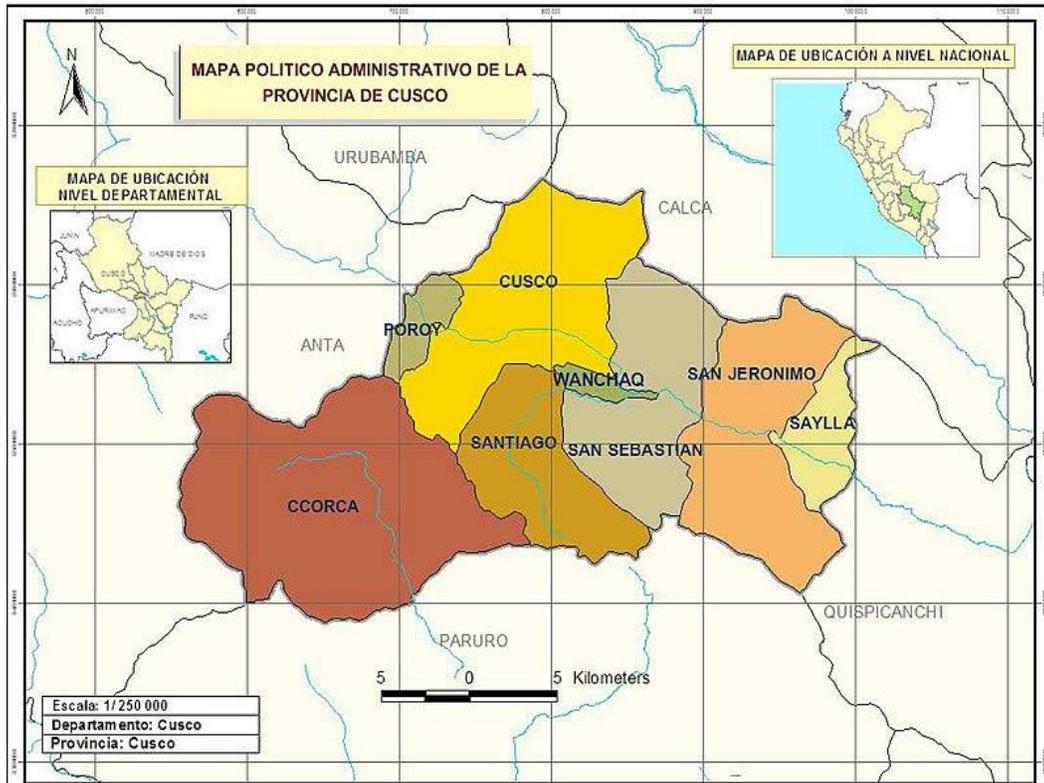
Telefax: 221787, 232755

RUC: 20154432516

PÁGINA WEB: <http://muniLambayeque .gob.pe>

2.4.2. Localización

Figura 1: Localización del Distrito de Lambayeque



Fuente: elaboración propia

2.4.3. Reseña histórica

Ubicación geográfica. El distrito de Lambayeque , se ubica en la zona nor este de la provincial de Lambayeque , entre las coordenadas 13° 31' 26" de latitud sur y 71° 58' 47" longitud Oeste. Fuente: Inf.Est- INEI 2,015. Altitudes del distrito. -El distrito de Lambayeque registralas siguientes alturas: Máxima 4,030 msnm. Media3,320 msnm. Mínima3,050 msnm. Límites: Norte Distritos de Lambayeque y Wanchaq. SurProvincia de Paruro. Este Distrito de San Sebastián. Oeste Distrito de Colcha.

2.4.4. Creación

Este distrito fue creado oficialmente mediante Ley No. 12336¹ del 10 de junio de 1955, en el gobierno del Presidente Manuel A. Odría.

2.4.5. Población

El distrito tiene una población aproximada de El distrito tiene una población aproximada de 94,756 habitantes. (INEI, 2015) habitantes.

2.4.6. Síntesis Geográfica

Este distrito fue creado oficialmente mediante Ley No. 12336¹ del 10 de junio de 1955, en el gobierno del Presidente Manuel A. Odría.

La creación del Distrito de Lambayeque , se remonta a mediados del siglo pasado. Se presenta como una zona abandonada en la época colonial y los primeros años de la república; se inicia como una zona residencial de la aristocracia española, que había tomado en su advocación religiosa, el nombre del patrón de España “El Apóstol Lambayeque ”.

Su formación data del incanato, en el área urbano central se encontraban los barrios de Ch'aquillchaka, Cayocachi y Q'oripata; durante el Virreinato se establece la parroquia de Lambayeque , que comprendía por entonces los Ayllus de Chocco y Cachona (1560), población dedicada a la agricultura.

Según el historiador Dr. Víctor Angles Vargas, Lambayeque fue un barrio poblado por ayllus o comunidades diversas, populosas y ajenas a la nobleza imperial; aquí en diversos momentos de la colonia, se fundaron y construyeron iglesias como la de Lambayeque , Belén y Almudena, la parroquia Apóstol Lambayeque o Lambayeque el Mayor, fundada y erigida por el quinto Virrey del Perú Don Francisco de Toledo por los años 1571 a 1572 dentro del sistema de reducción de indios.

El territorio de este distrito se extiende en 69,72 kilómetros cuadrados y tiene una altitud de 3 4927 metros sobre el nivel del mar. Una de las montañas más altas del distrito es Anawarkhi a 4,050 m (13,290 ft). tras montañas alrededor del distrito de Lambayeque son:

- Anka Wachana
- Araway Qhata
- Ichhu Urqu
- Muyu Urqu
- Ñustayuq
- Anahuarque
- Huanacaure.

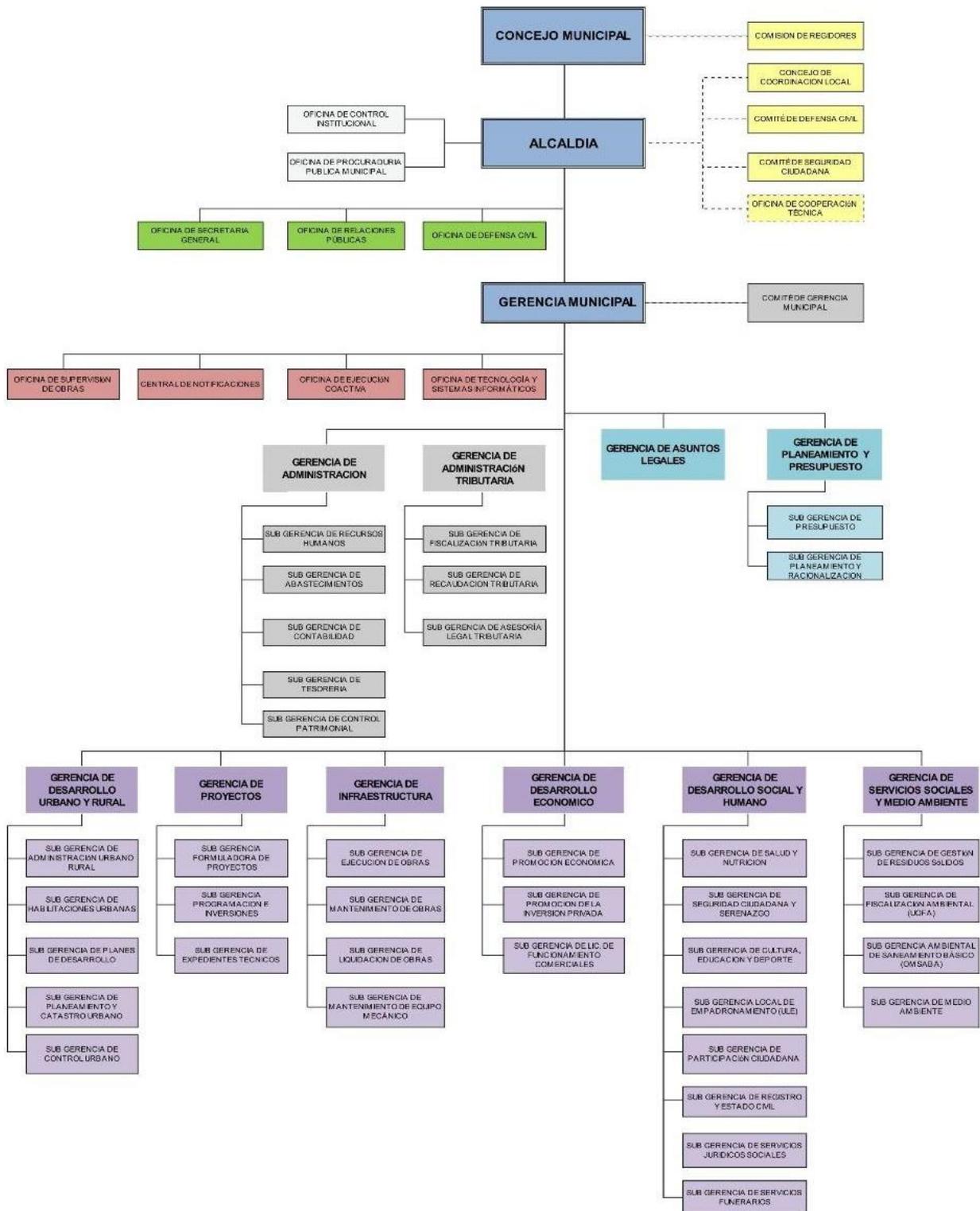
2.4.7. Misión

Es que "la Municipalidad Distrital se constituya y posicione como gobierno local promotor del desarrollo integral, concertado y sostenible de su ámbito, para el logro de una mejor calidad de vida de su población".

2.4.8. Visión

Ser una "Municipalidad moderna, exitosa, participativa, eficiente y efectiva que trabaja con visión de futuro preservando su ambiente y patrimonio cultural que goza de la confianza y credibilidad de su población".

2.4.9. Organigrama institucional de la honorable municipalidad Distrital de Lambayeque – Lambayeque , Año 2020.



CAPÍTULO III

TRABAJO DE CAMPO Y PROCESO DE CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

3.1. Análisis de datos, trabajo de campo

La muestra para el presente trabajo fue de 299 encuestados, después de realizado el trabajo de campo se procedió a validar la información de las encuestas y algunas de ellas presentaban deficiencias en las respuestas como son preguntas no contestadas o con doble respuestas por tan motivo estas encuestas fueron retiradas para no distorsionar con el resultado final.

Quedando como encuestas validas 230.

3.1.1. Satisfacción

A continuación, se presentarán los cuadros y figuras que se trabajaron con los resultados de las encuestas en cuanto a la variable satisfacción para determinar los resultados que se esperan:

Tabla 3: Le brindan un buen servicio de recojo de residuos sólidos, agua y desagüe

1. Le brindan un buen servicio de recojo de residuos sólidos, agua y desagüe.			
VALOR	DESCRIPCIÓN	FRECUENCIA	%
1	Muy Insatisfecho	97	42,17%
2	Insatisfecho	58	25,22%
3	Ni satisfecho, ni insatisfecho	43	18,70%
4	Satisfecho	25	10,87%
5	Muy satisfecho	7	3,04%
	TOTAL	230	100,00%

Fuente: Elaboración propia

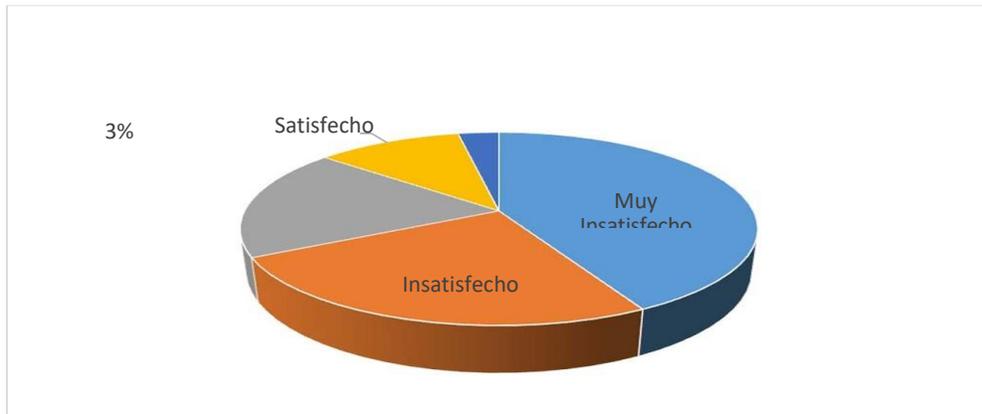


Gráfico 1: Le brindan un buen servicio de recojo de residuos sólidos, agua y desagüe.

Fuente: Elaboración propia

Los encuestados se encuentran muy insatisfechos con la premisa, Le brindan un buen servicio de recojo de residuos sólidos, agua y desagüe, llegando a un total de 42%, por otro lado, el 3% se encuentra totalmente satisfecho con dicha premisa.

Tabla 4: El distrito cuenta con espacios de recreación.

2. El distrito cuenta con espacios de recreación			
Valor	Descripción	Frecuencia	%
1	Muy Insatisfecho	80	34,78%
2	Insatisfecho	71	30,87%
3	Ni satisfecho, ni insatisfecho	47	20,43%
4	Satisfecho	27	11,74%
5	Muy satisfecho	5	2,17%
	TOTAL	230	100,00%

Fuente: Elaboración propia

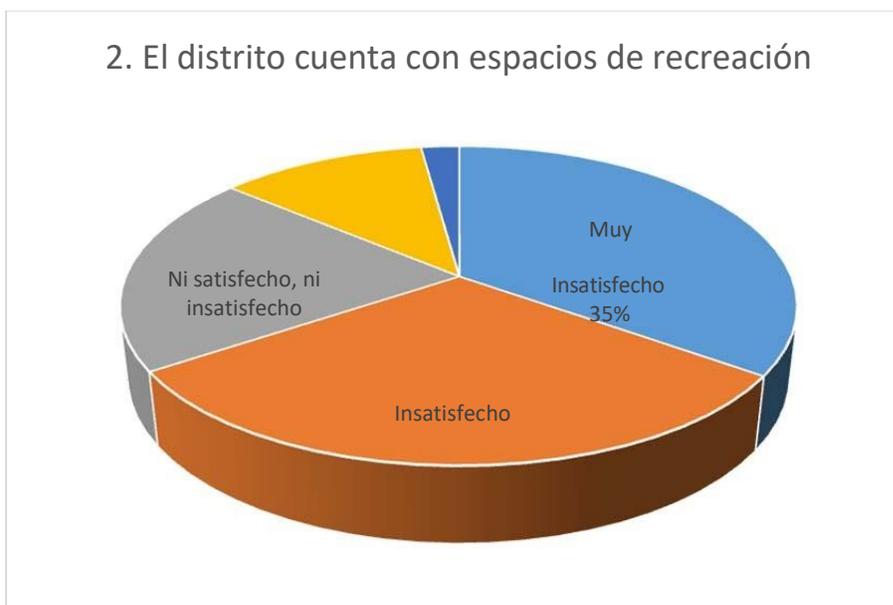


Gráfico 2: El distrito cuenta con espacios de recreación.

Fuente: Elaboración propia

Los encuestados se encuentran muy insatisfechos a la premisa, El distrito cuenta con espacios de recreación descuidada que no satisfacen, llegando a un total de 35%, por otro lado, el 2% se encuentra totalmente satisfecho con dicha premisa.

Tabla 5: Las carreteras y calles están bien conservadas.

3. Las carreteras y calles están bien conservadas			
Valor	Descripción	Frecuencia	%
1	Muy Insatisfecho	128	55,65%
2	Insatisfecho	64	27,83%
3	Ni satisfecho, ni insatisfecho	28	12,17%
4	Satisfecho	9	3,91%
5	Muy satisfecho	1	0,43%
	TOTAL	230	100,00%

Fuente: Elaboración propia

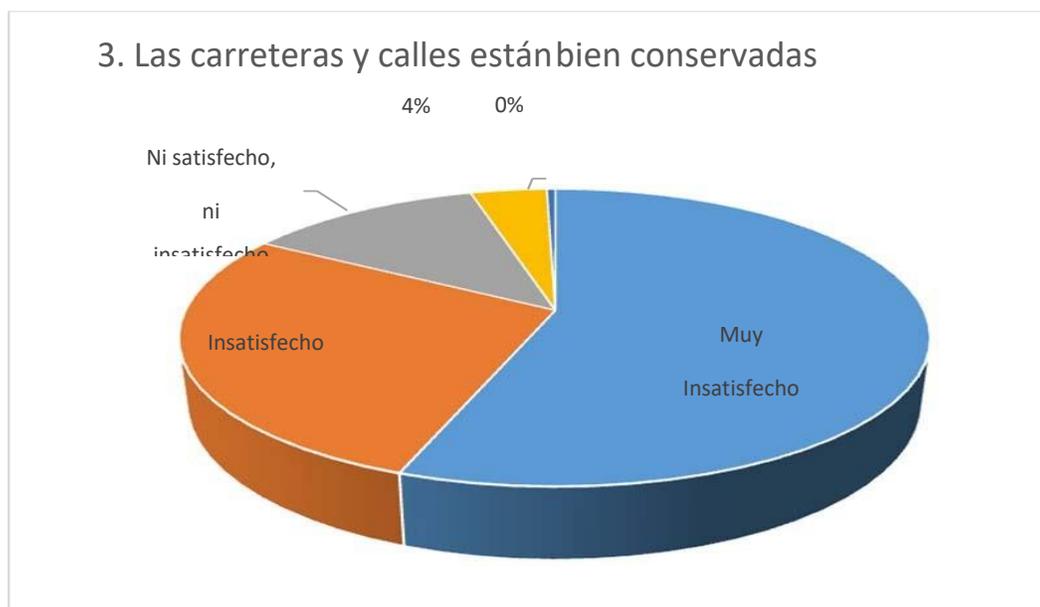


Gráfico 3: Las carreteras y calles están bien conservadas

Fuente: Elaboración propia

A la pregunta, Las carreteras y calles están bien conservadas; el 56% de

los encuestados respondieron que se encuentran muy insatisfechos, mientras que el 4% se encuentra satisfecho.

Tabla 6: Está de acuerdo con la Gestión Municipal

4. Está de acuerdo con la Gestión Municipal			
Valor	Descripción	Frecuencia	%
1	Muy Insatisfecho	73	31,74%
2	Insatisfecho	66	28,70%
3	Ni satisfecho, ni insatisfecho	51	22,17%
4	Satisfecho	33	14,35%
5	Muy satisfecho	7	3,04%
	TOTAL	230	100,00%

Fuente: Elaboración propia

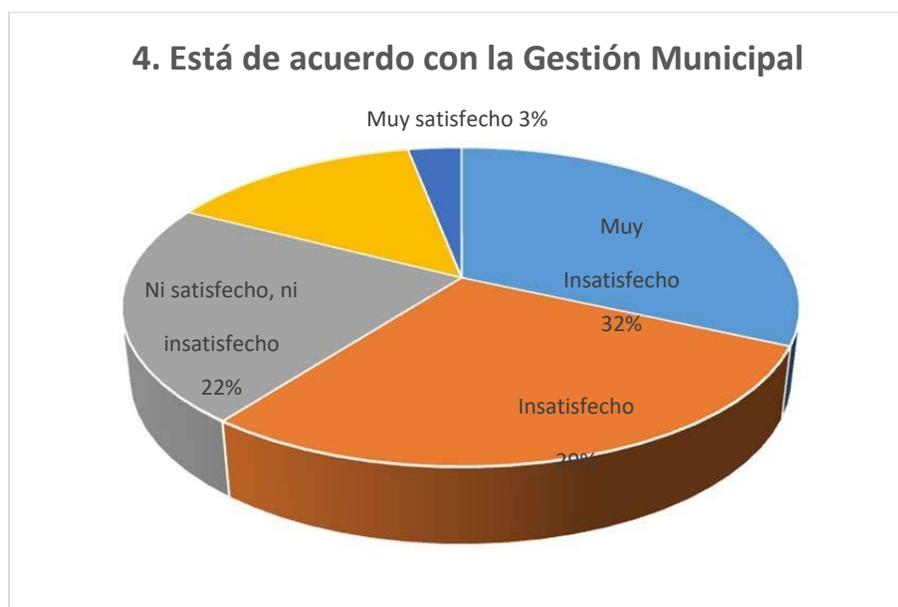


Gráfico 4: Está de acuerdo con la Gestión Municipal

Fuente: Elaboración propia

A la pregunta, Está de acuerdo con la Gestión Municipal; el 32% de los encuestados respondieron que se encuentran muy insatisfechos, mientras que el 3% se encuentra muy satisfecho.

Tabla 7: Cómo ve usted la relación Municipio- Pobladores

5. Cómo ve usted la relación Municipio- Pobladores			
Valor	Descripción	Frecuencia	%
1	Muy Insatisfecho	66	28,70%
2	Insatisfecho	55	23,91%
3	Ni satisfecho, ni insatisfecho	62	26,96%
4	Satisfecho	41	17,83%
5	Muy satisfecho	6	2,61%
	TOTAL	230	100,00%

Fuente: Elaboración propia

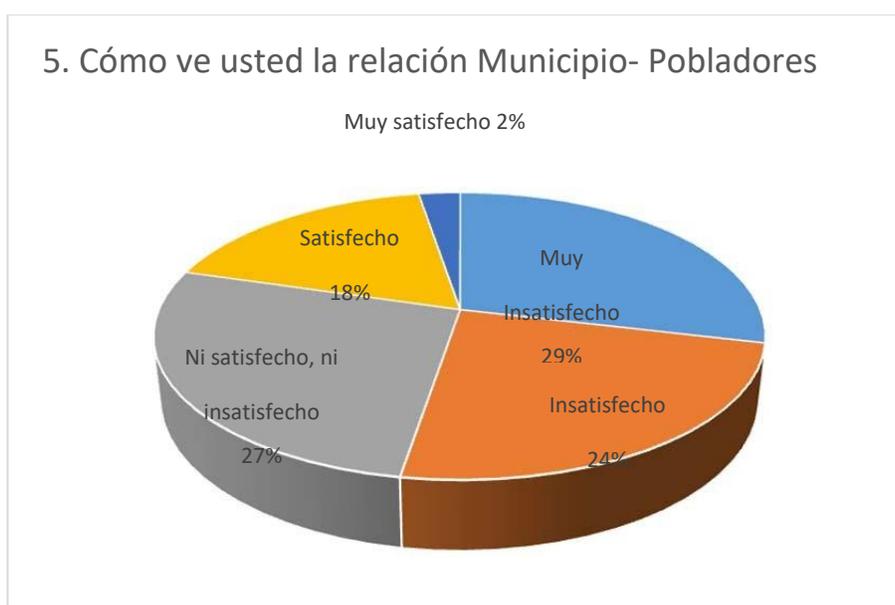


Gráfico 5: Cómo ve usted la relación Municipio- Pobladores

Fuente: Elaboración propia

A la pregunta, Cómo ve usted la relación Municipio - Pobladores; el 29% de los encuestados respondieron que se encuentran muy insatisfechos, mientras que el 2% se encuentra muy satisfecho.

Tabla 8: Hay mejoras en la infraestructura del distrito

6. Hay mejoras en la infraestructura del distrito			
Valor	Descripción	Frecuencia	%
1	Muy Insatisfecho	99	43,04%
2	Insatisfecho	82	35,65%
3	Ni satisfecho, ni insatisfecho	33	14,35%
4	Satisfecho	13	5,65%
5	Muy satisfecho	3	1,30%
	TOTAL	230	100,00%

Fuente: Elaboración propia

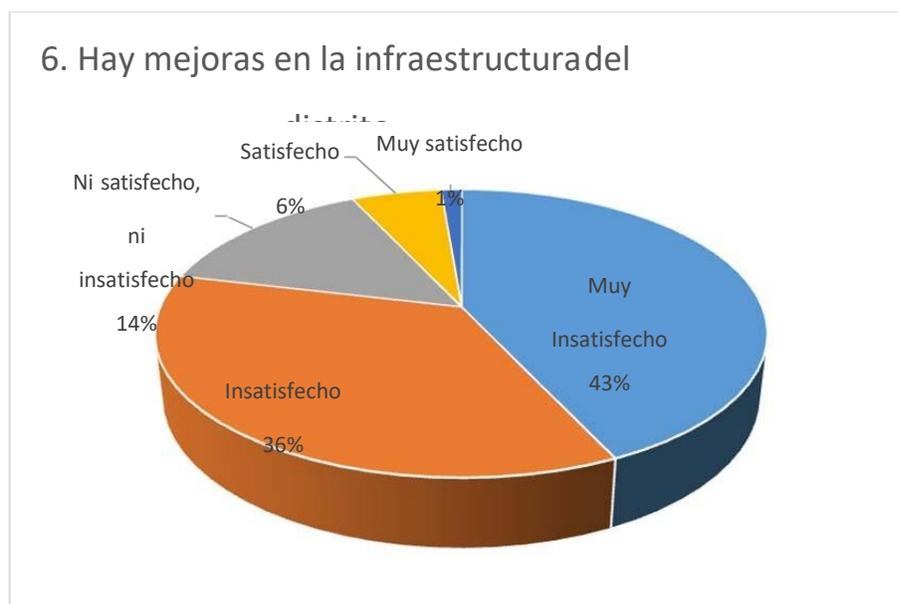


Gráfico 6: Hay mejoras en la infraestructura del distrito

Fuente: Elaboración propia

A la pregunta, Hay mejoras en la infraestructura del distrito; el 43% de los encuestados respondieron que se encuentran muy insatisfechos, mientras que el 1% se encuentra muy satisfecho.

Tabla 9: Está de acuerdo con la información y difusión que se hace para el pago de impuestos

7. Está de acuerdo con la información y difusión que se hace para el pago de impuestos			
Valor	Descripción	Frecuencia	%
1	Muy Insatisfecho	171	74,35%
2	Insatisfecho	32	13,91%
3	Ni satisfecho, ni insatisfecho	16	6,96%
4	Satisfecho	9	3,91%
5	Muy satisfecho	2	0,87%
	TOTAL	230	100,00%

Fuente: Elaboración propia



Gráfico 7: Está de acuerdo con la información y difusión que se hace para el pago de impuestos

Fuente: Elaboración propia

A la pregunta, Está de acuerdo con la información y difusión que se hace para el pago de impuestos; el 74% de los encuestados respondieron que se encuentran muy insatisfechos, mientras que el 1% se encuentra muy satisfecho.

Tabla 10: Las fechas de pago de impuestos son bien difundidas

8. Las fechas de pago de impuestos son bien difundidas			
Valor	Descripción	Frecuencia	%
1	Muy Insatisfecho	175	76,09%
2	Insatisfecho	29	12,61%
3	Ni satisfecho, ni insatisfecho	15	6,52%
4	Satisfecho	10	4,35%
5	Muy satisfecho	1	0,43%
	TOTAL	230	100,00%

Fuente: Elaboración propia

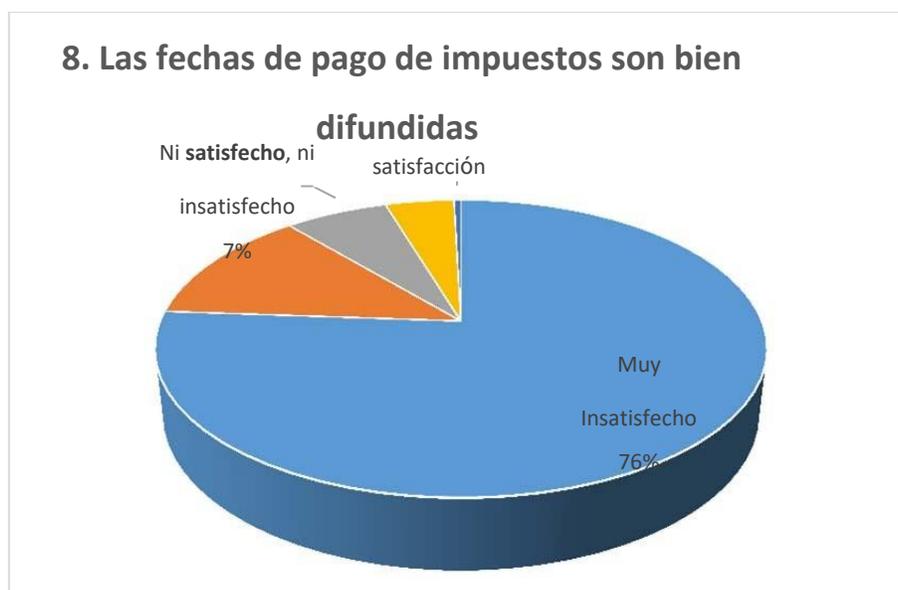


Gráfico 8: Las fechas de pago de impuestos son bien difundidas

Fuente: Elaboración propia

A la pregunta, Las fechas de pago de impuestos son bien difundidas; el 76% de los encuestados respondieron que se encuentran muy insatisfechos, mientras que el 4% se encuentra satisfecho.

Tabla 11: Las rendiciones de cuenta e informe de Gestión Municipales son comunicados adecuadamente.

9. Las rendiciones de cuenta e informe de Gestión Municipales son comunicados adecuadamente			
Valor	Descripción	Frecuencia	%
1	Muy Insatisfecho	87	37,83%
2	Insatisfecho	63	27,39%
3	Ni satisfecho, ni insatisfecho	39	16,96%
4	Satisfecho	34	14,78%
5	Muy satisfecho	7	3,04%
	TOTAL	230	100,00%

Fuente: Elaboración propia



Gráfico 9: Las rendiciones de cuenta e informe de Gestión Municipales son comunicados adecuadamente

Fuente: Elaboración propia

A la pregunta, Las rendiciones de cuenta e informe de Gestión Municipales son comunicados adecuadamente; el 38% de los encuestados respondieron que se encuentran muy insatisfechos, mientras que el 3% se encuentra muy satisfecho.

Tabla 12: Se brindan buena información para el pago de sus impuestos

10. Se brindan buena información para el pago de sus impuestos			
Valor	Descripción	Frecuencia	%
1	Muy Insatisfecho	167	72,61%
2	Insatisfecho	32	13,91%
3	Ni satisfecho, ni insatisfecho	17	7,39%
4	Satisfecho	10	4,35%
5	Muy satisfecho	4	1,74%
	TOTAL	230	100,00%

Fuente: Elaboración propia

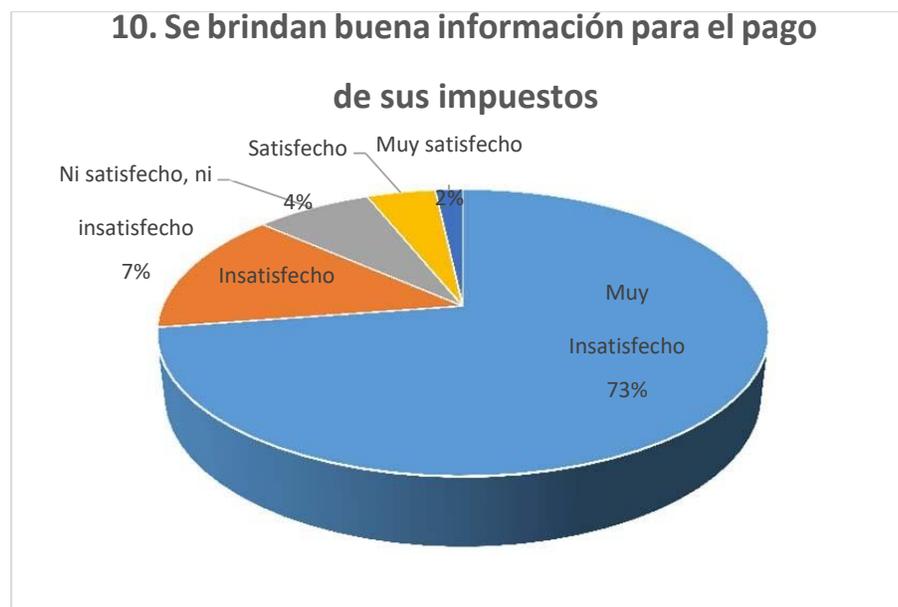


Gráfico 10: Se brindan buena información para el pago de sus impuestos

Fuente: Elaboración propia

A la pregunta, Se brinda buena información para el pago de sus impuestos; el 73% de los encuestados respondieron que se encuentran muy insatisfechos, mientras que el 2% se encuentra muy satisfecho.

Tabla 13: Los ambientes para la atención al público son adecuados

11. Los ambientes para la atención al público son adecuados			
Valor	Descripción	Frecuencia	%
1	Muy Insatisfecho	43	18,70%
2	Insatisfecho	42	18,26%
3	Ni satisfecho, ni insatisfecho	63	27,39%
4	Satisfecho	74	32,17%
5	Muy satisfecho	8	3,48%
	TOTAL	230	100,00%

Fuente: Elaboración propia

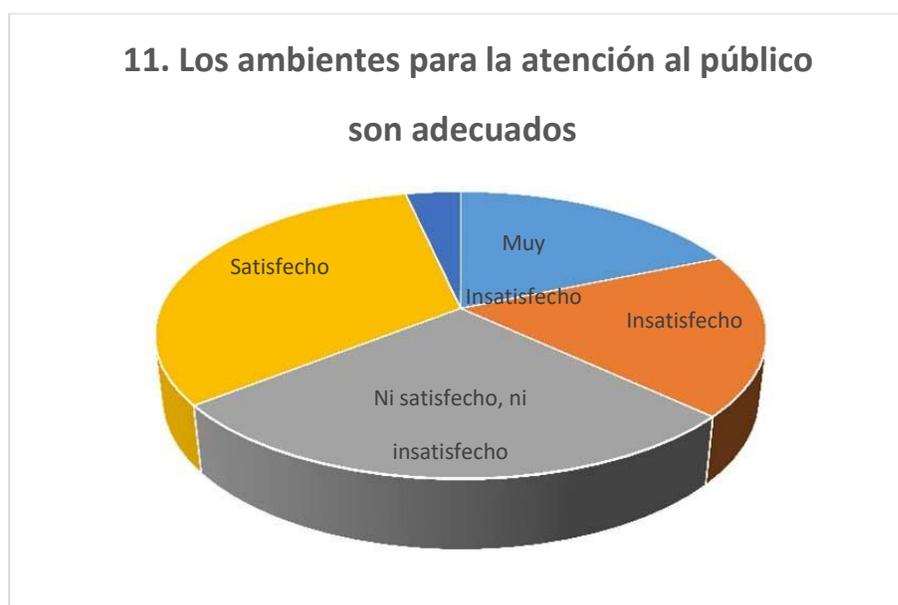


Gráfico 11: Los ambientes para la atención al público son adecuados

Fuente: Elaboración propia

A la pregunta, Los ambientes para la atención al público son adecuados; el 32% de los encuestados respondieron que se encuentran satisfechos, mientras que el 4% se encuentra muy satisfecho.

Tabla 14: Sus reclamos son atendidos rápidamente

12. Sus reclamos son atendidos rápidamente			
Valor	Descripción	Frecuencia	%
1	Muy Insatisfecho	55	23,91%
2	Insatisfecho	73	31,74%
3	Ni satisfecho, ni insatisfecho	56	24,35%
4	Satisfecho	38	16,52%
5	Muy satisfecho	8	3,48%
	TOTAL	230	100,00%

Fuente: Elaboración propia

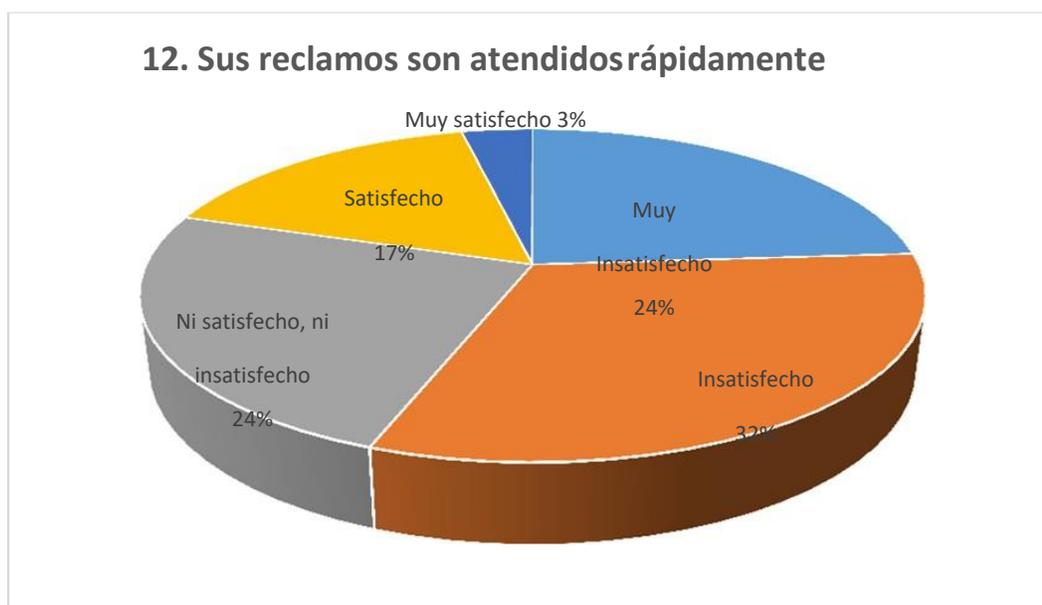


Gráfico 12: Sus reclamos son atendidos rápidamente

Fuente: Elaboración propia

A la pregunta, Sus reclamos son atendidos rápidamente; el 32% de los encuestados respondieron que se encuentran insatisfechos, mientras que el 3% se encuentran muy satisfechos.

Tabla 15: Usted se siente orgulloso de pertenecer a su distrito

13. Usted se siente orgulloso de pertenecer a su distrito			
Valor	Descripción	Frecuencia	%
1	Muy Insatisfecho	15	6,52%
2	Insatisfecho	35	15,22%
3	Ni satisfecho, ni insatisfecho	36	15,65%
4	Satisfecho	64	27,83%
5	Muy satisfecho	80	34,78%
	TOTAL	230	100,00%

Fuente: Elaboración propia



Gráfico 13: Usted se siente orgulloso de pertenecer a su distrito
Fuente: Elaboración propia

A la pregunta, Usted se siente orgulloso de pertenecer a su distrito; el 35% de los encuestados respondieron que se encuentran muy satisfechos, mientras que el 6% se encuentran muy insatisfechos.

Tabla 16: Usted se siente identificado con su distrito

14. Usted se siente identificado con su distrito			
Valor	Descripción	Frecuencia	%
1	Muy Insatisfecho	9	3,91%
2	Insatisfecho	15	6,52%
3	Ni satisfecho, ni insatisfecho	31	13,48%
4	Satisfecho	99	43,04%
5	Muy satisfecho	76	33,04%
	TOTAL	230	100,00%

Fuente: Elaboración propia

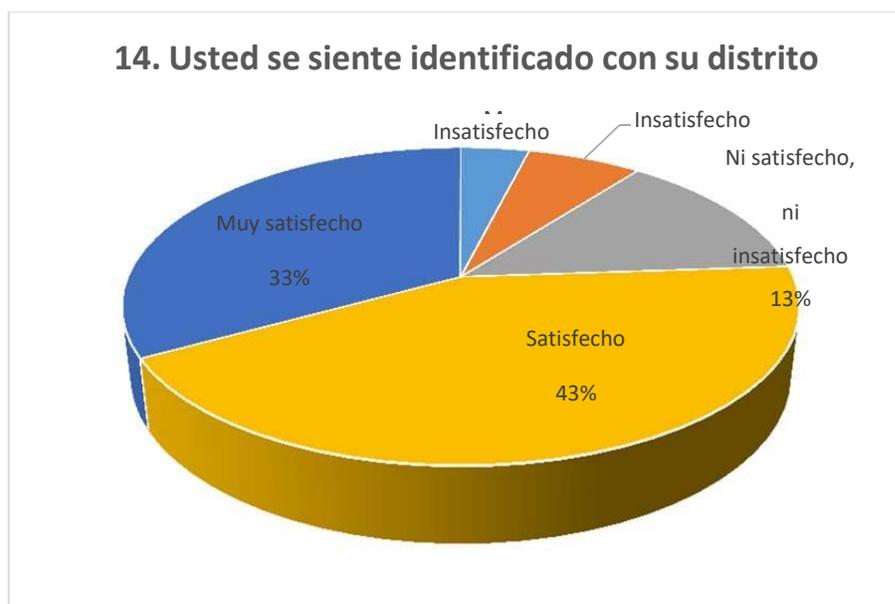


Gráfico 14: Usted se siente identificado con su distrito

Fuente: Elaboración propia

A la pregunta, Usted se siente identificado con su distrito; el 43% de los encuestados respondieron que se encuentran satisfechos, mientras que el 4% se encuentran muy insatisfechos.

Tabla 17: Usted se siente parte del desarrollo de su distrito

15. Usted se siente parte del desarrollo de su distrito			
Valor	Descripción	Frecuencia	%
1	Muy Insatisfecho	9	3,91%
2	Insatisfecho	22	9,57%
3	Ni satisfecho, ni insatisfecho	48	20,87%
4	Satisfecho	99	43,04%
5	Muy satisfecho	52	22,61%
	TOTAL	230	100,00%

Fuente: Elaboración propia

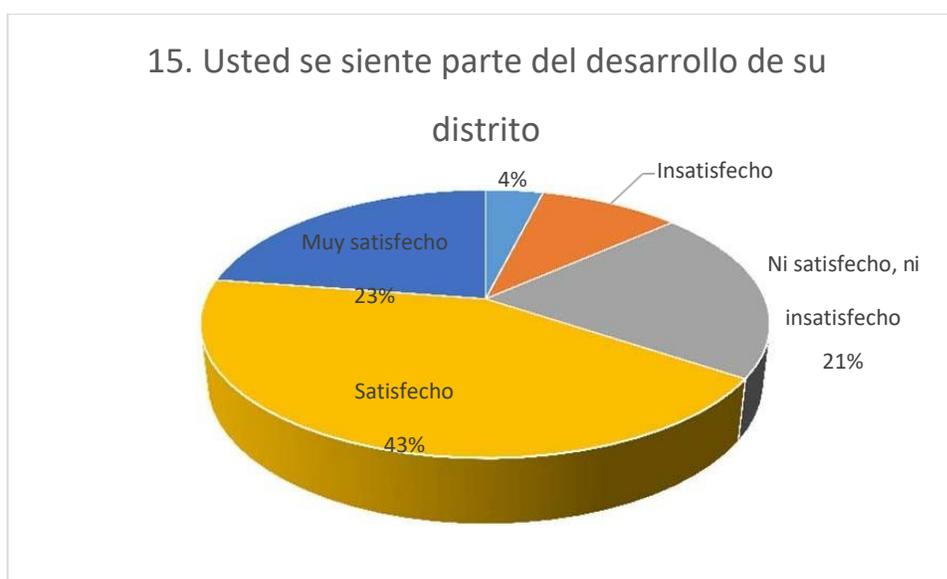


Gráfico 15: Usted se siente parte del desarrollo de su distrito

Fuente: Elaboración propia

A la pregunta, Usted se siente parte del desarrollo de su distrito; el 43% de los encuestados respondieron que se encuentran satisfechos, mientras que el 4% se encuentran muy insatisfechos.

Tabla 18: Espera condonaciones o exoneraciones para el pago de impuestos- Amnistías

17. espera condonaciones o exoneraciones para el pago de impuestos- Amnistías			
Valor	Descripción	Frecuencia	%
1	Muy Insatisfecho	18	7,83%
2	Insatisfecho	19	8,26%
3	Ni satisfecho, ni insatisfecho	75	32,61%
4	Satisfecho	90	39,13%
5	Muy satisfecho	28	12,17%
	TOTAL	230	100,00%

Fuente: Elaboración propia

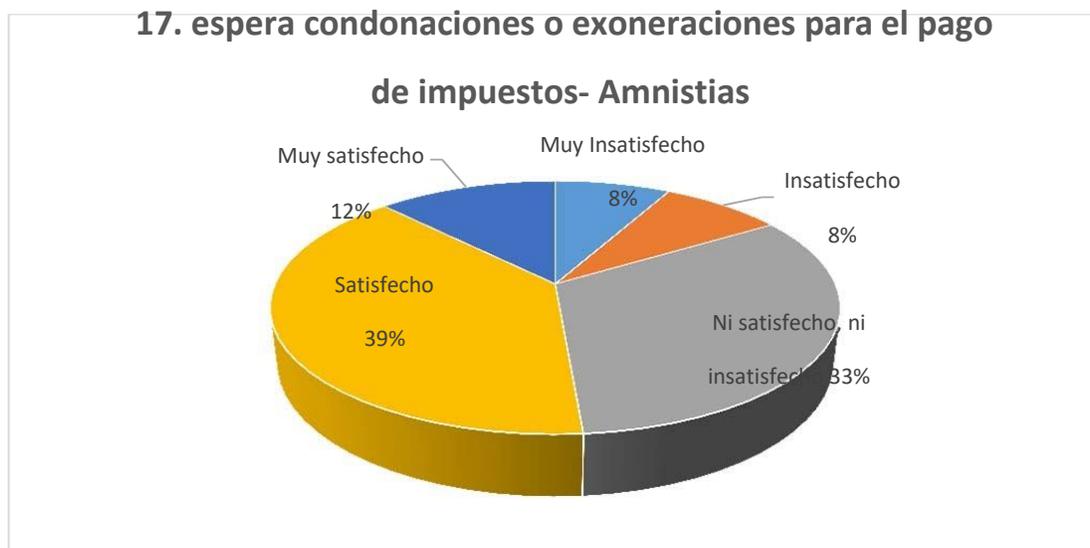


Gráfico 16: Espera condonaciones o exoneraciones para el pago de impuestos- Amnistías

Fuente: Elaboración propia

A la pregunta, espera condonaciones o exoneraciones para el pago de impuestos - Amnistías; el 39% de los encuestados respondieron que se encuentran satisfechos, mientras que el 8% se encuentran insatisfechos y muy insatisfechos.

Tabla 19: Influye la gestión del alcalde en el pago de sus impuestos

18. Influye la gestión del alcalde en el pago de sus impuestos			
Valor	Descripción	Frecuencia	%
1	Muy Insatisfecho	162	70,43%
2	Insatisfecho	28	12,17%
3	Ni satisfecho, ni insatisfecho	26	11,30%
4	Satisfecho	13	5,65%
5	Muy satisfecho	1	0,43%
	TOTAL	230	100,00%

Fuente: Elaboración propia

18. Influye la gestión del alcalde en el pago de sus impuestos

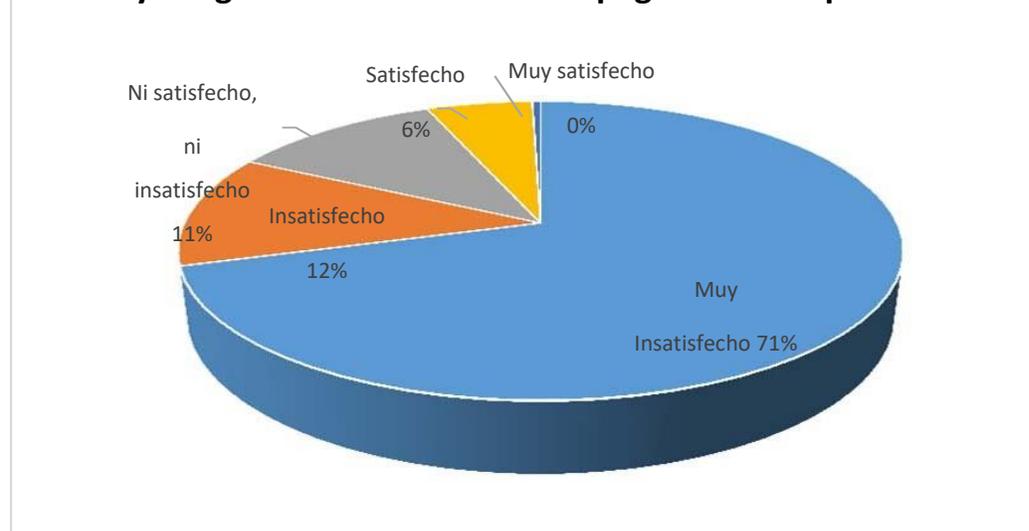


Gráfico 17: Influye la gestión del alcalde en el pago de sus impuestos

Fuente: Elaboración propia

A la pregunta, Influye la gestión del alcalde en el pago de sus impuestos; el 71% de los encuestados respondieron que se encuentran muy insatisfechos, mientras que el 6% se encuentran satisfechos.

3.1.2. Gestión Administrativa

Tabla 20: Sexo

Valor	Descripción	Frecuencia	%
1	Masculino	115	50.00%
2	Femenino	115	50.00%
	total	230	100%

Fuente: Elaboración propia.

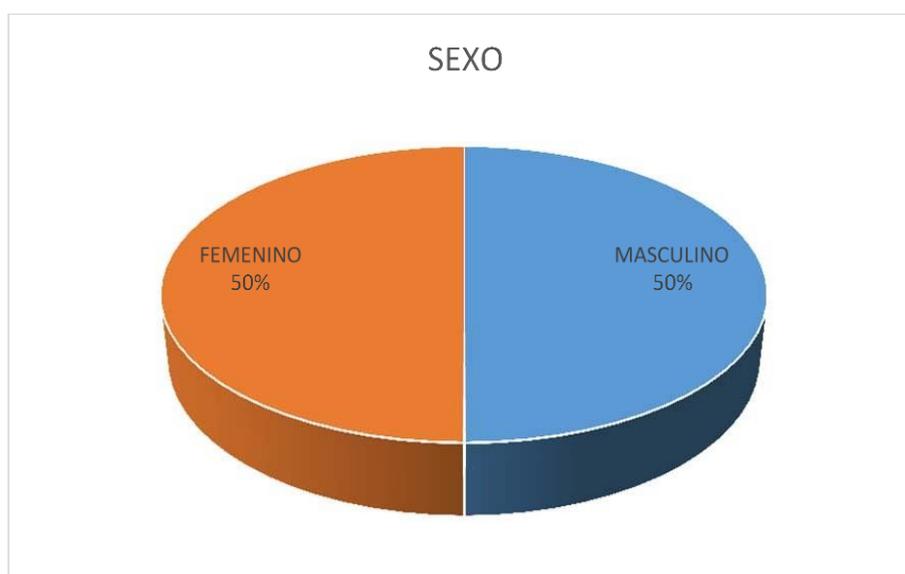


Gráfico 18: Sexo

Fuente: Elaboración propia

Del total de encuestados el 50% fueron de sexo femenino y el otro 50% del género opuesto.

Tabla 21: Edad

EDAD			
Valor	Descripción	Frecuencia	%
1	0-10	0	0,00%
2	11-20	11	4,78%
3	21-30	58	25,22%
4	31-40	60	26,09%
5	41-50	50	21,74%
6	61- MÁS	51	22,17%
	TOTAL	230	100,00%

Fuente: Elaboración propia

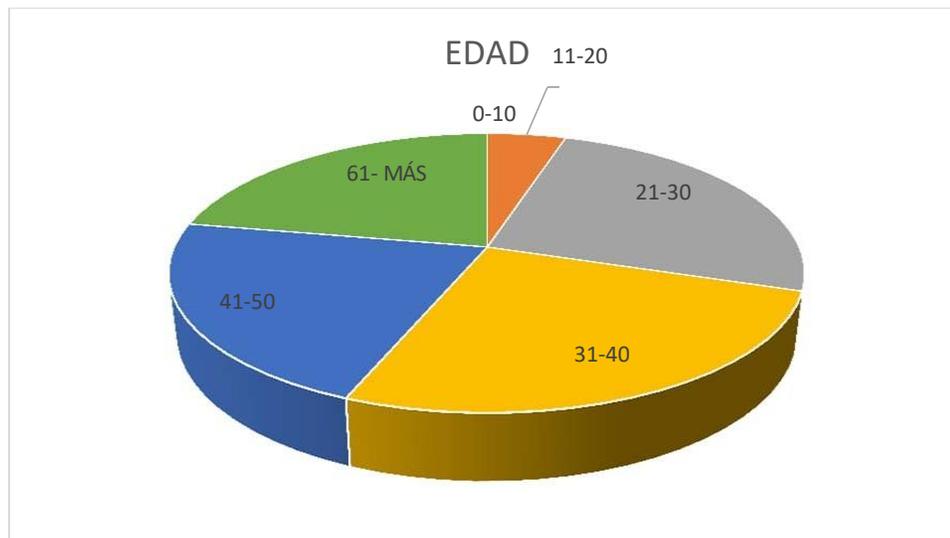


Gráfico 19: Edad

Fuente: Elaboración propia

El 26% de los encuestados están entre las edades de 31 a 40 años, mientras que el 5% de 11 a 20 años de edad.

Tabla 22: Tiempo de residencia

TIEMPO DE RESIDENCIA			
Valor	Descripción	Frecuencia	%
1	0-10	27	11,74%
2	11-20	38	16,52%
3	21-30	55	23,91%
4	31-40	45	19,57%
5	41-50	37	16,09%
6	61- MÁS	28	12,17%
	TOTAL	230	100,00%

Fuente: Elaboración propia

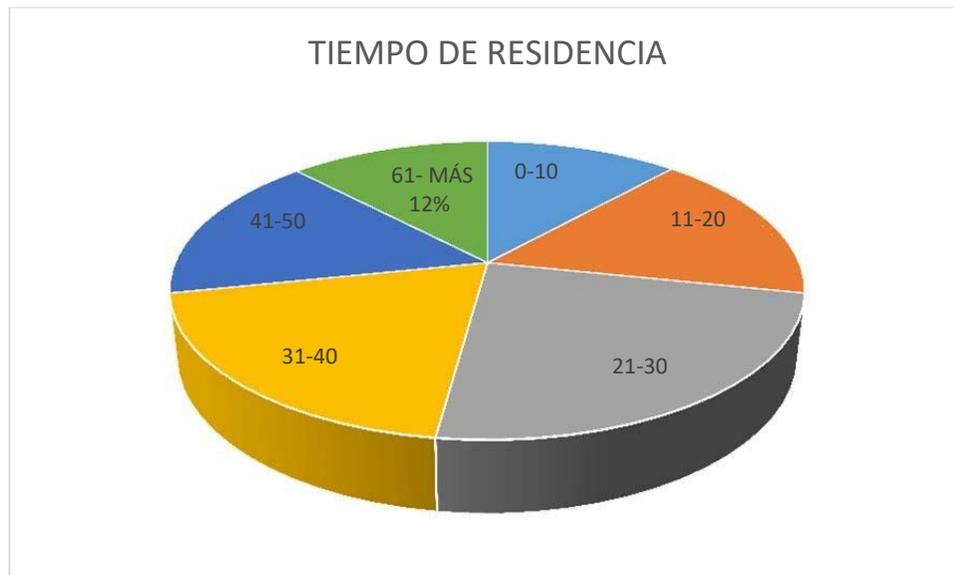


Gráfico 20: Tiempo de residencia

Fuente: Elaboración propia

Con respecto al tiempo de residencia de los pobladores de Lambayeque el 24% de los encuestados radican en el lugar entre 21 a 30 años, mientras que el 12% residen de 0 a 10 años.

Tabla 23: Conoce si la Municipalidad tiene un documento donde consta los planes de desarrollo

1. Conoce si la Municipalidad tiene un documento donde consta los planes de desarrollo			
Valor	Descripción	Frecuencia	%
1	Totalmente en desacuerdo	78	33,91%
2	En desacuerdo	61	26,52%
3	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	61	26,52%
4	De acuerdo	21	9,13%
5	Totalmente de acuerdo	9	3,91%
	TOTAL	230	100,00%

Fuente: Elaboración propia

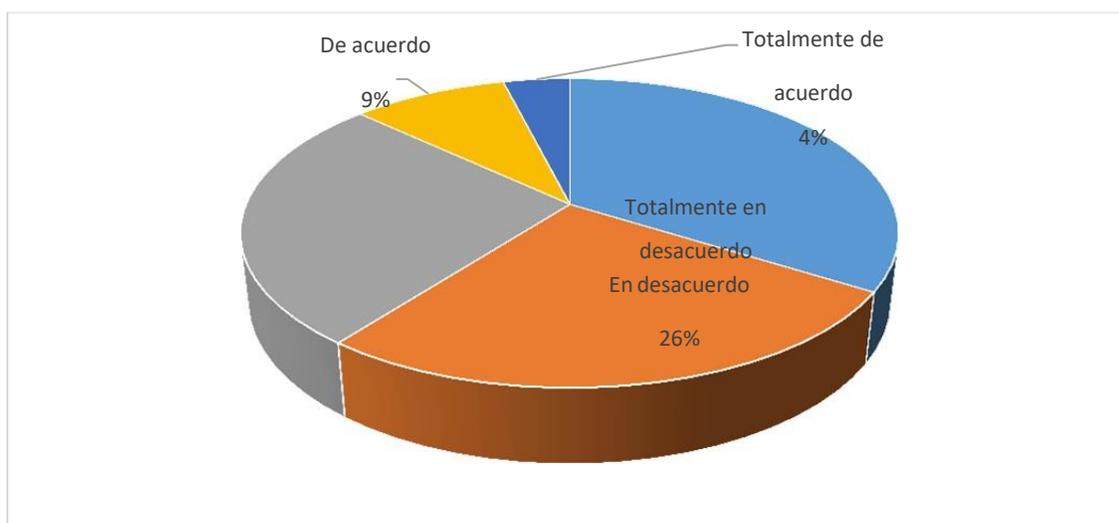


Gráfico 21: Conoce si la Municipalidad tiene un documento donde consta los planes de desarrollo

Fuente: Elaboración propia

A la pregunta, conoce si la Municipalidad tiene un documento donde constan los planes de desarrollo, el 34% de los encuestados respondieron que se encuentran totalmente en desacuerdo, mientras que el 4% se encuentra totalmente de acuerdo.

Tabla 24: Los servicios se brindan con calidad

2. Los servicios se brindan con calidad			
Valor	Descripción	Frecuencia	%
1	Totalmente en desacuerdo	42	18,26%
2	En desacuerdo	48	20,87%
3	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	73	31,74%
4	De acuerdo	50	21,74%
5	Totalmente de acuerdo	17	7,39%
	TOTAL	230	100,00%

Fuente: Elaboración propia



Gráfico 22: Los servicios se brindan con calidad

Fuente: Elaboración propia

Los encuestados no se encuentran ni de acuerdo, ni en desacuerdo llegando a un total de 32% respecto a la premisa de que, si los servicio se brindan con calidad, por otro lado, el 7% se encuentra totalmente de acuerdo con dicha premisa.

Tabla 25: Los trabajadores cumplen con sus funciones

3. Los trabajadores cumplen con sus funciones			
Valor	Descripción	Frecuencia	%
1	Totalmente en desacuerdo	24	10,43%
2	En desacuerdo	56	24,35%
3	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	72	31,30%
4	De acuerdo	65	28,26%
5	Totalmente de acuerdo	13	5,65%
	TOTAL	230	100,00%

Fuente: Elaboración propia

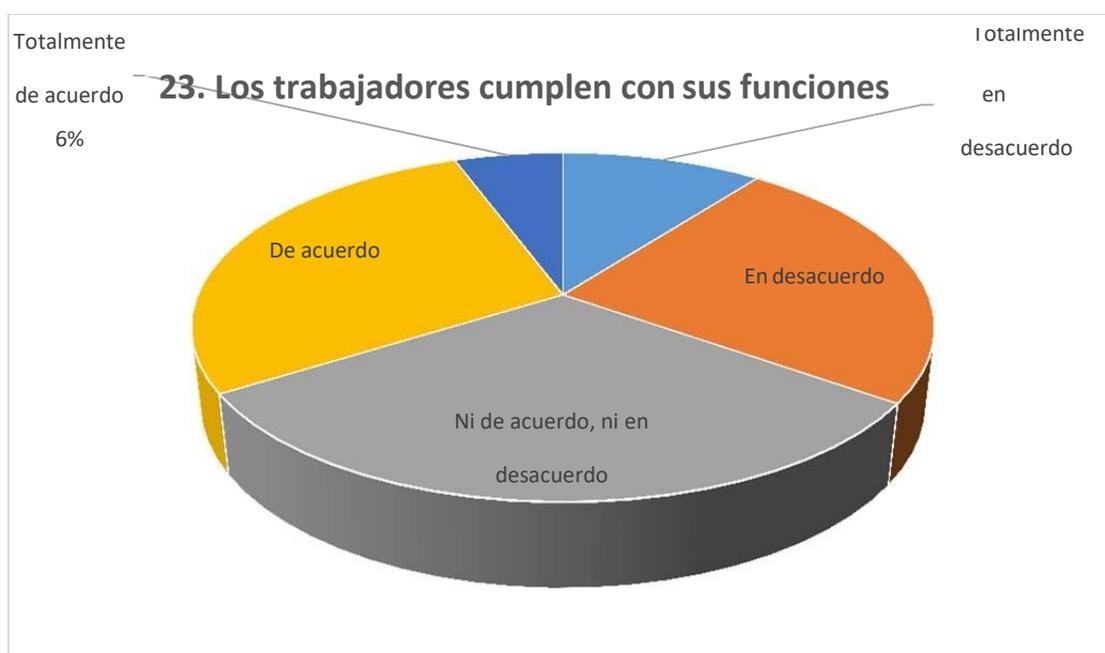


Gráfico 23: Los trabajadores cumplen con sus funciones

Fuente: Elaboración propia

A la pregunta, los trabajadores cumplen con sus funciones, el 31% de los encuestados respondieron que no se encuentran ni de acuerdo, ni en desacuerdo, mientras que el 6% se encuentra totalmente de acuerdo.

Tabla 26: Puedes notar la cooperación entre trabajadores

4. Puedes notar la cooperación entre trabajadores			
Valor	Descripción	Frecuencia	%
1	Totalmente en desacuerdo	31	13,48%
2	En desacuerdo	55	23,91%
3	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	67	29,13%
4	De acuerdo	64	27,83%
5	Totalmente de acuerdo	13	5,65%
	TOTAL	230	100,00%

Fuente: Elaboración propia

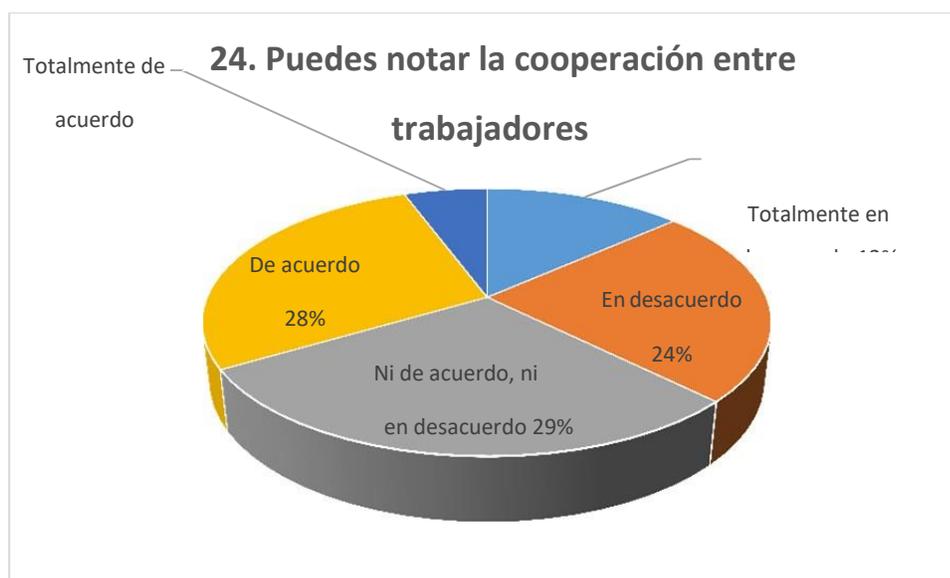


Gráfico 24: Puedes notar la cooperación entre trabajadores

Fuente: Elaboración propia

Los encuestados no se encuentran ni de acuerdo, ni en desacuerdo llegando a un total de 29% respecto a la premisa de que, si puedes notar la cooperación entre trabajadores, mientras que el 6% se encuentra totalmente de acuerdo con dicha premisa.

Tabla 27: Las oficinas están implementadas con computadoras, impresora necesarios para brindar un buen servicio.

5. Las oficinas están implementadas con computadoras, impresora necesarios para brindar un buen servicio			
Valor	Descripción	Frecuencia	%
1	Totalmente en desacuerdo	39	16,96%
2	En desacuerdo	69	30,00%
3	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	38	16,52%
4	De acuerdo	70	30,43%
5	Totalmente de acuerdo	14	6,09%
	TOTAL	230	100,00%

Fuente: Elaboración propia



Gráfico25: Las oficinas están implementadas con computadoras, impresora necesarios para brindar un buen servicio

Fuente: Elaboración propia

A la pregunta, Las oficinas están implementadas con computadoras, impresora, necesarios para brindar un buen servicio; el 30% de los encuestados respondieron que se encuentran en desacuerdo, mientras que el 6% se encuentra totalmente de acuerdo.

Tabla 28: A su opinión los recursos se utilizan de manera eficiente

6. A su opinión los recursos se utilizan de manera eficiente			
Valor	Descripción	Frecuencia	%
1	Totalmente en desacuerdo	62	26,96%
2	En desacuerdo	85	36,96%
3	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	46	20,00%
4	De acuerdo	31	13,48%
5	Totalmente de acuerdo	6	2,61%
	TOTAL	230	100,00%

Fuente: Elaboración propia

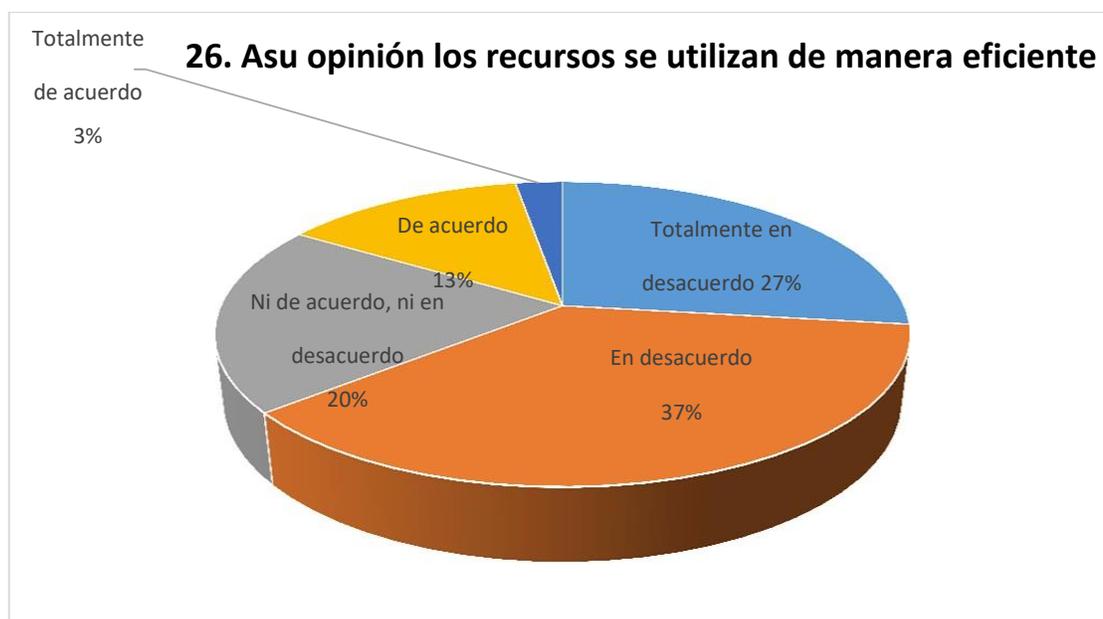


Gráfico 26: A su opinión los recursos se utilizan de manera eficiente

Fuente: Elaboración propia

Los encuestados se encuentran en desacuerdo llegando a un total de 37% respecto a la premisa, A su opinión los recursos se utilizan de manera eficiente, mientras que el 3% se encuentra totalmente de acuerdo con dicha premisa.

Tabla 29: El ambiente es agradable, cómodo para esperar la atención

7. El ambiente es agradable, cómodo para esperar la atención			
Valor	Descripción	Frecuencia	%
1	Totalmente en desacuerdo	29	12,61%
2	En desacuerdo	42	18,26%
3	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	41	17,83%
4	De acuerdo	90	39,13%
5	Totalmente de acuerdo	28	12,17%
	TOTAL	230	100,00%

Fuente: Elaboración propia



Gráfico 27: El ambiente es agradable, cómodo para esperar la atención

Fuente: Elaboración propia

A la pregunta, El ambiente es agradable, cómodo para esperar la atención; el 39% de los encuestados respondieron que se encuentran de acuerdo, por otro lado, con un 12% se encuentran totalmente de acuerdo.

Tabla 30: Son adecuadas las instalaciones y su iluminación

8. Son adecuadas las instalaciones y su iluminación			
Valor	Descripción	Frecuencia	%
1	Totalmente en desacuerdo	22	9,57%
2	En desacuerdo	36	15,65%
3	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	52	22,61%
4	De acuerdo	95	41,30%
5	Totalmente de acuerdo	25	10,87%
	TOTAL	230	100,00%

Fuente: Elaboración propia



Gráfico 28: Son adecuadas las instalaciones y su iluminación

Fuente: Elaboración propia

Los encuestados se encuentran de acuerdo con la premisa, Son adecuadas las instalaciones y su iluminación, llegando a un total de 41%, por otro lado, el 9% se encuentra totalmente en desacuerdo con dicha premisa.

Tabla 31: Los procesos son cortos cuando solicita algo

9. Los procesos son cortos cuando solicita algo			
Valor	Descripción	Frecuencia	%
1	Totalmente en desacuerdo	63	27,39%
2	En desacuerdo	54	23,48%
3	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	56	24,35%
4	De acuerdo	42	18,26%
5	Totalmente de acuerdo	15	6,52%
	TOTAL	230	100,00%

Fuente: Elaboración propia

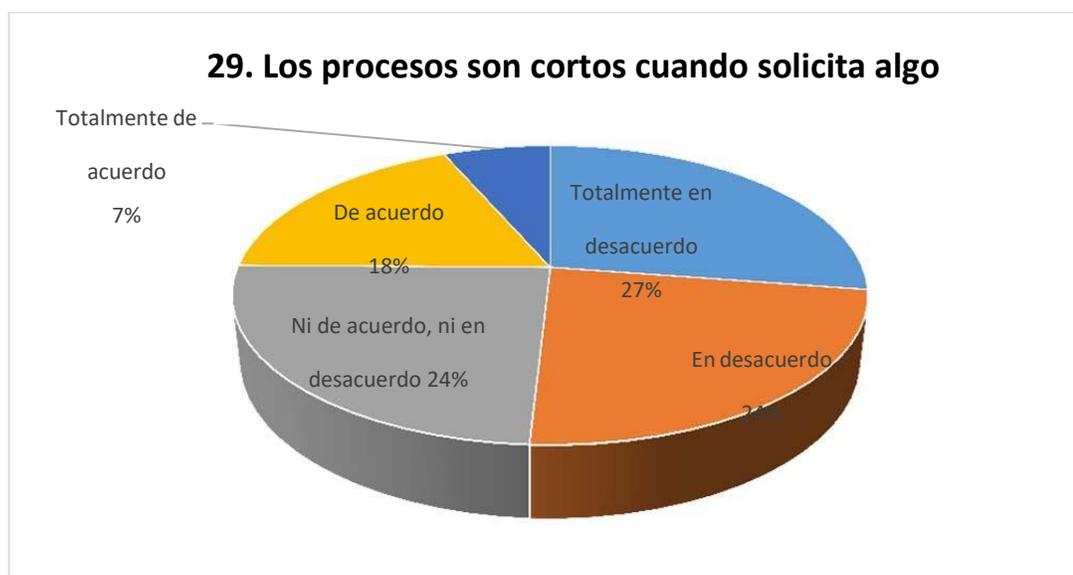


Gráfico 29: Los procesos son cortos cuando solicita algo

Fuente: Elaboración propia

A la pregunta, Los procesos son cortos cuando solicita algo; el 27% de los encuestados respondieron que se encuentran en desacuerdo, mientras que el 7% se encuentra totalmente de acuerdo.

Tabla 32: Se puede identificar quién está a cargo de los procesos

10. Se puede identificar quién está a cargo de los procesos			
Valor	Descripción	Frecuencia	%
1	Totalmente en desacuerdo	41	17,83%
2	En desacuerdo	50	21,74%
3	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	90	39,13%
4	De acuerdo	45	19,57%
5	Totalmente de acuerdo	4	1,74%
	TOTAL	230	100,00%

Fuente: Elaboración propia

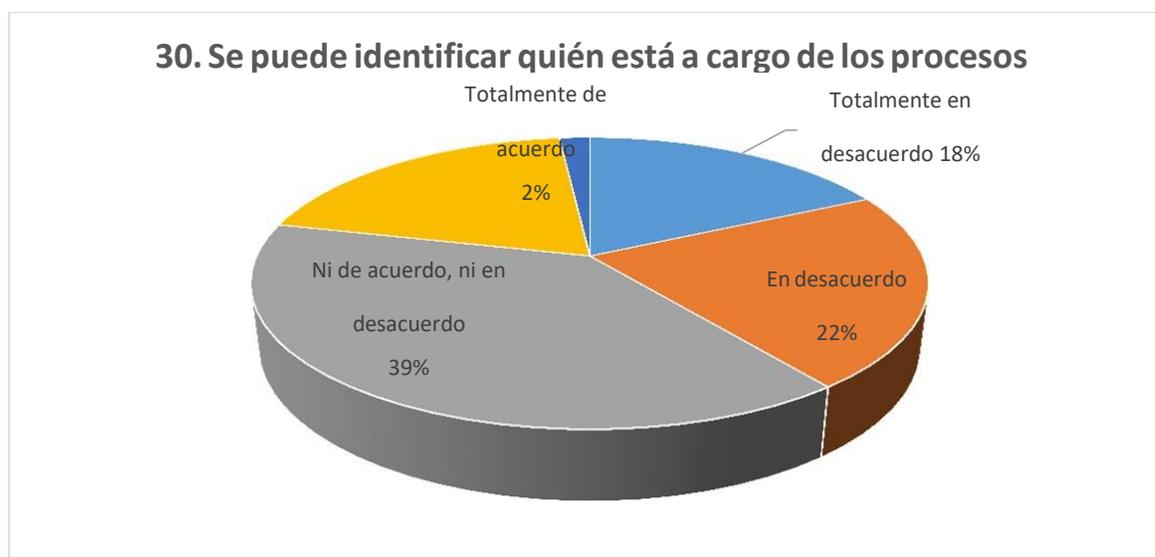


Gráfico 30: Se puede identificar quién está a cargo de los procesos

Fuente: Elaboración propia

Los encuestados se encuentran ni de acuerdo, ni en desacuerdo con la premisa, Se puede identificar quién está a cargo de los procesos, llegando a un total de 39%, por otro lado, el 2% se encuentra totalmente de acuerdo con dicha premisa.

Tabla 33: Sus problemas son atendidos rápidamente

11. Sus problemas son atendidos rápidamente			
Valor	Descripción	Frecuencia	%
1	Totalmente en desacuerdo	36	15,65%
2	En desacuerdo	82	35,65%
3	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	44	19,13%
4	De acuerdo	50	21,74%
5	Totalmente de acuerdo	18	7,83%
	TOTAL	230	100,00%

Fuente: Elaboración propia

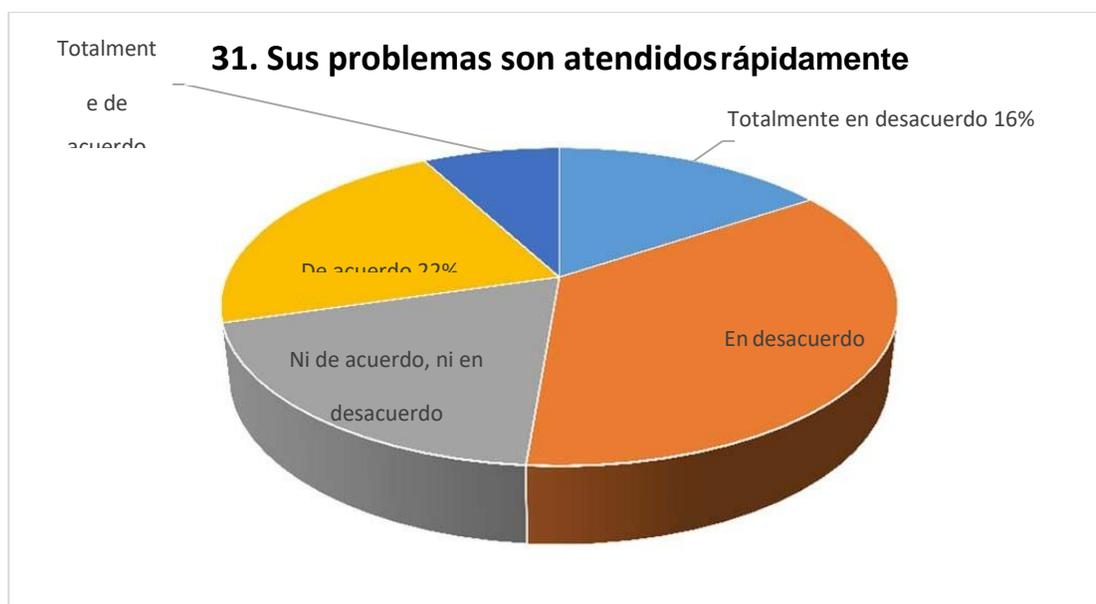


Gráfico 31: Sus problemas son atendidos rápidamente

Fuente: Elaboración propia

A la pregunta, Sus problemas son atendidos rápidamente; el 35% de los encuestados respondieron que se encuentran en desacuerdo, mientras que el 8% se encuentra totalmente de acuerdo.

Tabla 34: Se puede mejorar la atención

12. Se puede mejorar la atención			
Valor	Descripción	Frecuencia	%
1	Totalmente en desacuerdo	26	11,30%
2	En desacuerdo	64	27,83%
3	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	47	20,43%
4	De acuerdo	59	25,65%
5	Totalmente de acuerdo	34	14,78%
	TOTAL	230	100,00%

Fuente: Elaboración propia



Gráfico 32: Se puede mejorar la Atención

Fuente: Elaboración propia

Los encuestados se encuentran en desacuerdo con la premisa, Se puede mejorar la atención, llegando a un total de 28%, por otro lado, el 11% se encuentra totalmente en desacuerdo con dicha premisa.

Tabla 35: Tiene confianza en la atención en la Municipalidad

13. Tiene confianza en la atención en la Municipalidad			
Valor	Descripción	Frecuencia	%
1	Totalmente en desacuerdo	37	16,09%
2	En desacuerdo	77	33,48%
3	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	46	20,00%
4	De acuerdo	46	20,00%
5	Totalmente de acuerdo	24	10,43%
	TOTAL	230	100,00%

Fuente: Elaboración propia



Gráfico 33: Tiene confianza en la atención en la Municipalidad

Fuente: Elaboración propia

A la pregunta, Tiene confianza en la atención en la Municipalidad; el 34% de los encuestados respondieron que se encuentran en desacuerdo, mientras que el 10% se encuentra totalmente de acuerdo.

Tabla 36: El personal que atiende las consultas están preparados

14. El personal que atiende las consultas están preparados			
Valor	Descripción	Frecuencia	%
1	Totalmente en desacuerdo	42	18,26%
2	En desacuerdo	56	24,35%
3	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	62	26,96%
4	De acuerdo	56	24,35%
5	Totalmente de acuerdo	14	6,09%
	TOTAL	230	100,00%

Fuente: Elaboración propia



Gráfico 34: El personal que atiende las consultas están preparados

Fuente: Elaboración propia

Los encuestados se encuentran ni de acuerdo, ni en desacuerdo con la premisa, El personal que atiende las consultas están preparados, llegando a un total de 27%, por otro lado, el 6% se encuentra totalmente en desacuerdo con dicha premisa.

Tabla 37: La comunicación entre los trabajadores y los pobladores es buena

15. La comunicación entre los trabajadores y los pobladores es buena			
Valor	Descripción	Frecuencia	%
1	Totalmente en desacuerdo	34	14,78%
2	En desacuerdo	45	19,57%
3	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	68	29,57%
4	De acuerdo	63	27,39%
5	Totalmente de acuerdo	20	8,70%
	TOTAL	230	100,00%

Fuente: Elaboración propia

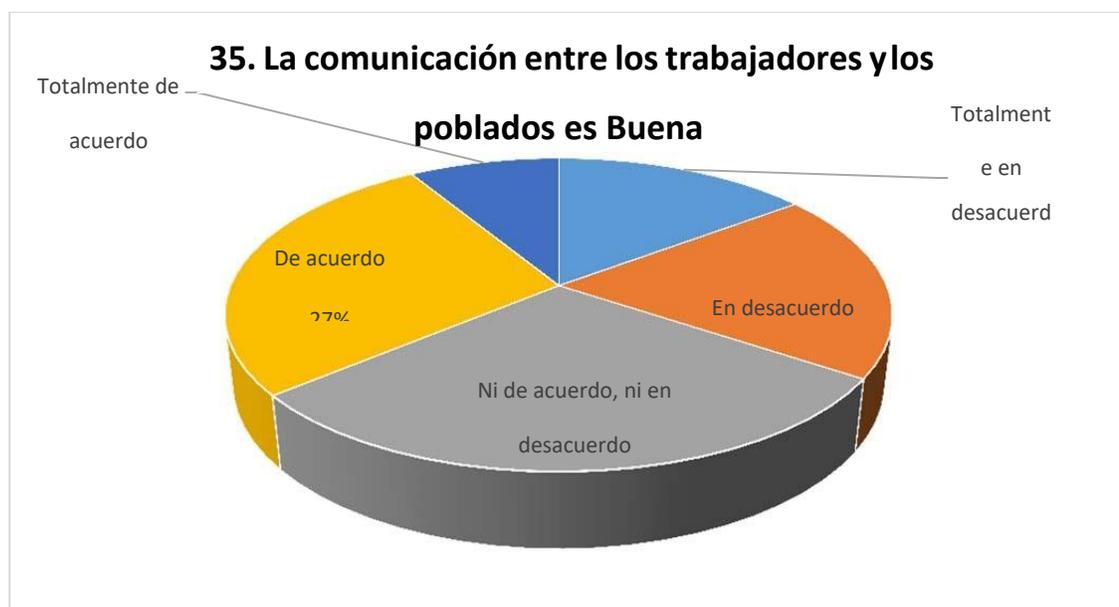


Gráfico 35: La comunicación entre los trabajadores y los pobladores es buena
Fuente: Elaboración propia

A la pregunta, La comunicación entre los trabajadores y los pobladores es buena; el 30% de los encuestados respondieron que se encuentran ni de acuerdo, ni en desacuerdo, mientras que el 9% se encuentra totalmente de acuerdo.

Tabla 38: Existe un buen sistema de quejas y sugerencias

16. Existe un buen sistema de quejas y sugerencias			
Valor	Descripción	Frecuencia	%
1	Totalmente en desacuerdo	149	64,78%
2	En desacuerdo	39	16,96%
3	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	31	13,48%
4	De acuerdo	8	3,48%
5	Totalmente de acuerdo	3	1,30%
	TOTAL	230	100,00%

Fuente: Elaboración propia

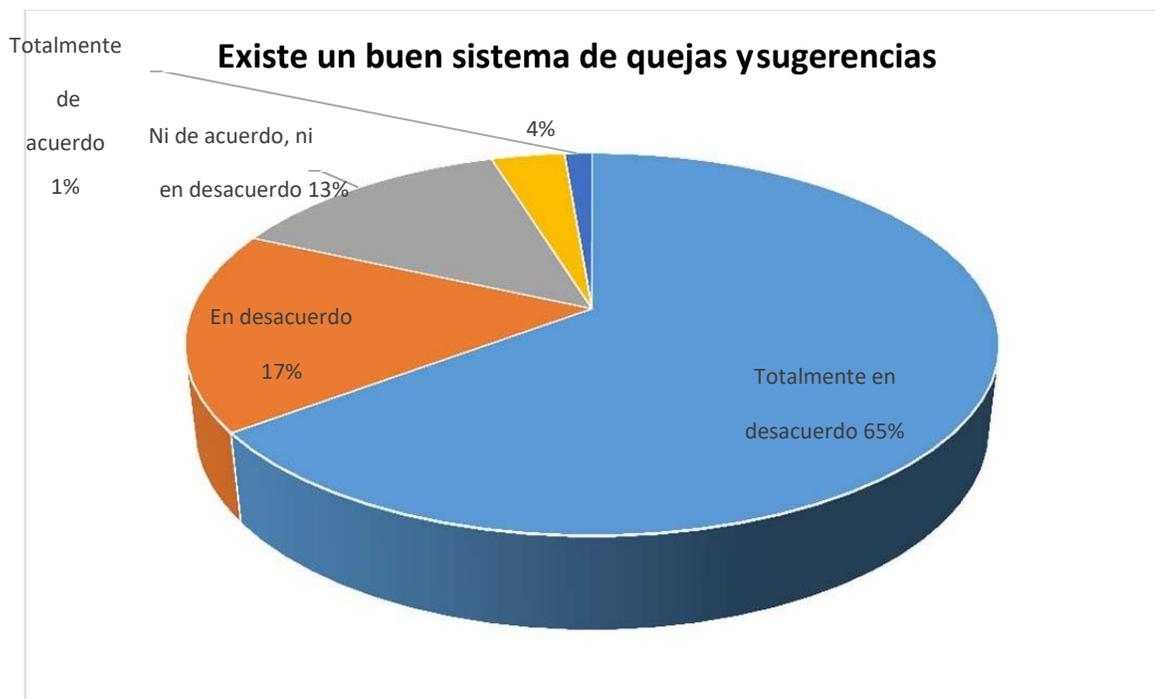


Gráfico 36: Existe un buen sistema de quejas y sugerencias

Fuente: Elaboración propia

Los encuestados se encuentran Totalmente en desacuerdo con la premisa, Existe un buen sistema de quejas y sugerencias, llegando a un total de 65%, por otro lado, el 1% se encuentra totalmente en desacuerdo con dicha premisa.

Tabla 39: Los trámites y la documentación son sencillos, claros y sólo los necesarios

17. Los trámites y la documentación son sencillos, claros y sólo los necesarios			
Valor	Descripción	Frecuencia	%
1	Totalmente en desacuerdo	29	12,61%
2	En desacuerdo	53	23,04%
3	Ni de acuerdo, ni en desacuerdo	69	30,00%
4	De acuerdo	63	27,39%
5	Totalmente de acuerdo	16	6,96%
	TOTAL	230	100,00%

Fuente: Elaboración propia



Gráfico 37: Los trámites y la documentación son sencillos, claros y sólo los necesarios

Fuente: Elaboración propia

A la pregunta, Los trámites y la documentación son sencillos, claros y sólo los necesarios; el 30% de los encuestados respondieron que se no encuentran ni de acuerdo, ni en desacuerdo, mientras que el 7% se encuentra totalmente de acuerdo.

CAPITULO IV

PRESENTACION, ANALISIS E INTERPRETACION DE RESULTADOS

4.1. Prueba de hipótesis

4.1.1. Prueba de hipótesis general

La relación de la satisfacción de los pobladores con la gestión administrativa de la municipalidad distrital de Lambayeque región Lambayeque . es favorable.

Para ello se consideró los siguientes pasos:

Paso 1: Planteamiento de la hipótesis estadística

H0: $\rho = 0$ La relación de la satisfacción de los pobladores con la gestión administrativa de la municipalidad distrital de Lambayeque región Lambayeque . es favorable.

Ha: $\rho > 0$ La satisfacción de los pobladores de la municipalidad distrital de Lambayeque región Lambayeque . no está en un nivel favorable.

Paso 2: Determinación del estadístico de prueba

Los estadísticos que miden el grado de relación entre variable ordinales, es decir, la correlación, se utilizan las siguientes medidas: El coeficiente de correlación ρ de Spearman.

Paso 3: Cálculo del coeficiente de correlación

Para calcular el coeficiente de correlación se tomaron en consideración las encuestas aplicadas a los 299 pobladores respecto de las variables. El procesamiento de los datos fue posible a la ayuda del software estadístico SPSS, los resultados se muestran de la siguiente manera:

Para interpretar el coeficiente de correlación se utiliza la siguiente escala:

Valor	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a -0,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a -0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a -0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a -0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a -0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Aplicando la fórmula de correlación de Spearman en el programa SPSS, se han obtenido los siguientes resultados:

	Casos					
	Válido		Perdidos		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Satisfacción de los pobladores * Gestión Administrativa	230	100,0%	0	0,0%	230	100,0%

		Valor	Error estándar asintótico ^a	Aprox. S ^b	Aprox. Sig.
Intervalo por intervalo	R de persona	,493	,059	8,552	,000 ^c
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	,475	,060	8,152	,000 ^c
N de casos válidos		230			

Medidas simétricas

- No se supone la hipótesis nula.
- Utilización del error estándar asintótico que asume la hipótesis nula.
- Se basa en aproximación normal.

Pasó 4: Decisión:

La relación de la satisfacción de los pobladores con la gestión administrativa de la municipalidad distrital de Lambayeque región Lambayeque . según la correlación de Spearman es de 0.475, lo cual indica según la escala que es una Correlación positiva moderada.

4.1.2. Prueba de hipótesis específicas

4.1.2.1. Primera prueba de hipótesis

La satisfacción de los pobladores de la municipalidad distrital de Lambayeque región Lambayeque . está en un nivel favorable.

Para identificar los niveles de la satisfacción de los pobladores de la municipalidad distrital de Lambayeque región Lambayeque

Se realizará de acuerdo a la siguiente escala.

	ESCALA	CALIFICACIÓN
1	18-33	Muy desfavorable
2	34 – 48	Desfavorable
3	49 – 63	Ni favorable, ni desfavorable
4	64 – 78	Favorable
5	79 – 93	Muy favorable

SATISFACCIÓN DE LOS POBLADORES.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy desfavorable	30	13,0	13,0	13,0
	Desfavorable	145	63,0	63,0	76,1
	Ni favorable, ni desfavorable	51	22,2	22,2	98,3
	Favorable	4	1,7	1,7	100,0
	Total	230	100,0	100,0	

Según los resultados de la encuesta sobre satisfacción de los pobladores de la municipalidad distrital de Lambayeque región Lambayeque , se tiene que el 63% está en un nivel desfavorable y el 22.2% en un nivel indiferente. Con lo cual se acepta la hipótesis alterna:

Hipótesis específica alterna 1:

“La satisfacción de los pobladores de la municipalidad distrital de Lambayeque región Lambayeque . no está en un nivel favorable.”

4.1.2.2. Segunda prueba de hipótesis

La gestión administrativa de la municipalidad distrital de Lambayeque región Lambayeque , está en un nivel favorable.

Para identificar los niveles de la percepción de la gestión administrativa por los pobladores de la municipalidad distrital de Lambayeque región Lambayeque .

Se realizará de acuerdo a la siguiente escala.

	ESCALA	CALIFICACIÓN
1	17-31	Muy desfavorable
2	32 – 45	Desfavorable
3	46 – 59	Ni favorable, ni desfavorable
4	60 – 73	Favorable
5	74 – 87	Muy favorable

GESTIÓN ADMINISTRATIVA

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy desfavorable	25	10,9	10,9	10,9
	Desfavorable	81	35,2	35,2	46,1
	Ni favorable, ni desfavorable	94	40,9	40,9	87,0
	Favorable	28	12,2	12,2	99,1
	Muy favorable	2	,9	,9	100,0
	Total	230	100,0	100,0	

Según los resultados de la encuesta sobre gestión administrativa de la municipalidad distrital de Lambayeque región Lambayeque . se tiene que el40.9% está en un nivel indiferente, seguido de un 35.2% que está en un nivel desfavorable. Con lo cual se acepta la hipótesis alterna:

Hipótesis específica alterna 1:

“La gestión administrativa de la municipalidad distrital de Lambayeque región Lambayeque , no está en un nivel favorable.”

CONCLUSIONES

1. La relación de la satisfacción de los pobladores con la gestión administrativa de la municipalidad distrital de Lambayeque región Lambayeque . según la correlación de Spearman es de 0.475, lo cual indica según la escala que es una Correlación positiva moderada.
2. Según los resultados de la encuesta sobre satisfacción de los pobladores de la municipalidad distrital de Lambayeque región Lambayeque . se tiene que el 63% está en un nivel desfavorable y el 22.2% en un nivel indiferente. Con lo cual se acepta la hipótesis alterna:
Hipótesis específica alterna: La satisfacción de los pobladores no es tan favorable.
3. Según los resultados de la encuesta sobre gestión administrativa de la municipalidad distrital de Lambayeque región Lambayeque , se tiene que el 40.9% está en un nivel indiferente, seguido de un 35.2% que está en un nivel desfavorable. Con lo cual se acepta la hipótesis alterna: que la gestión administrativa que no está en un nivel favorable.
La satisfacción de los pobladores esta un nivel desfavorable, el cual se puede describir que: el 42% está muy insatisfecho con la prestación de los servicios, el 32% está muy insatisfecha con la Gestión Municipal; el 74% está muy insatisfecha con la información y difusión que se hace para el pago de Impuestos, el 32% esta insatisfecha con la atención de los reclamos.
4. Explicando cómo es la gestión administrativa de la municipalidad distrital de Lambayeque puedo decir que no cuentan con todos los instrumentos de gestión bien definidos; en cuanto a la participación de la gestión es relativamente aceptado por los pobladores, el 37% está en desacuerdo con la utilización eficiente de los recursos, se encuentran en desacuerdo con los procesos en 27.39% aunque se encuentran de acuerdo en un 27.39% en los tramites y documentos claros. En cuanto a los trabajadores que están preparados están de relativamente de acuerdo en un 26.96% así como la comunicación entre los trabajadores y los pobladores es relativamente de acuerdo en un 29.57%.

RECOMENDACIONES

1. El área de promoción y desarrollo de La municipalidad distrital de Lambayeque debe identificar canales para la comunicación, según el tamaño de la población, necesidades de información y acceso a tecnologías. Así, se podría utilizar reuniones periódicas con la población; utilización de paneles informativos en lugares públicos, boletines, emisiones radiales, páginas web institucionales, etc.
2. El consejo municipal en conjunto con la alcaldía debería Implementar un Sistema de Control Interno (SCI) en la municipalidad distrital de Lambayeque que debe ser considerado y valorado como un factor relevante y necesario para el buen desempeño institucional, así como para una gestión efectiva.
3. El alcalde y sus gerentes deben de preocuparse en mejorar la relación directa entre satisfacción – gestión administrativa de la municipalidad distrital de Lambayeque , realizando un trabajo en equipo los funcionarios, trabajadores, y la participación activa de los pobladores, realizando un plan de acción o tomar medidas drásticas para poder brindar un servicio de calidad.

La gerencia de administración y finanzas, debe gestionar la redistribución de lugares físicos de las áreas administrativas de la municipalidad distrital de Lambayeque , porque algunas de ellas se encuentran aisladas, lo que provoca que los procesos sean tediosos y complicados. Con el fin primordial de evitar la burocracia en las diversas áreas, para que la atención de sus necesidades al poblador sea más eficaz y eficiente y evitar colas largas.
4. El consejo municipal con el alcalde debe de preocuparse en realizar un estudio para reducir los procedimientos obsoletos que existen en la municipalidad distrital de Lambayeque para que los pobladores se sientan más satisfechos.
5. La gerencia de administración y finanzas en conjunto con el alcalde deben de Contratar mayor número de personas con capacidad y destrezas para mejorar la función administrativa de la municipalidad distrital de Lambayeque , ya que esto ayudara al desarrollo de la misma.
6. Los gerentes y jefes de cada área deben de velar por el cumplimiento de los procesos de gestión administrativa que deben regirse estrictamente a las normas internas y externas de la Municipalidad; tales como el plan estratégico,

plan de desarrollo concertado, MOF, ROF, TUPA, CAP, PAP y Ley de Municipalidades, etc. Para el buen funcionamiento de la gestión administrativa de la Municipalidad.

7. El alcalde y la gerencia de administración y finanzas son los indicados para buscar y realizar planes de financiamiento como las cooperaciones internacionales, apoyo de ONGS o inversión de la FONIPREL para realizar proyectos que mejoren los servicios y así satisfacer las necesidades de los pobladores de la Municipalidad de Lambayeque , también aportar al desarrollo de la población en varios ámbitos como educación, salud, Infraestructura, economía, etc.

BIBLIOGRAFÍA

- Anne, E. (2007). *Modelo de Gestion Administrativa*. El Salvador: Salvador. Obtenido de <http://www.wisis.ufg.edu.sv/www.wisis/documentos/TE/352.0072-C277d/352.0072-C277d-Capitulo%20I.pdf>, consultada el 04 de Mayo de 2015.
- Armstrong, K. y. (s.f.). *Fundamentos de Marketing*. 6ta Edición, Págs. 10, 11 y 22.
- Bedolla Irma, H. C. (2013). *Finanzas Publicas*. Obtenido de <http://es.slideshare.net/FINANZASPUBLICAS/necesidades-publicas>
- Campo S. & Loza, P. (2011). *Incidencia de la Gestión Administrativa de la Biblioteca Municipal "Pedro Moncayo" de la Ciudad de Ibarra en Mejora de la Calidad de Servicios y Atención a los Usuarios en el Año 2011. (Tesis de Pregrado)*. . Ibarra - Ecuador: Universidad Tecnica del Norte.
- Carod Miguel, C. S. (2010). *Diccionario Enciclopédico Gran Plaza*. Sao Paola Brasil: Argentina.
- Dia, M. a. (2014). *Administracion Municipal*. Peru. Obtenido de http://www.municipioaldia.com/sistemas_administrativos.html#.VbuzjsB_Okq consultada el 10 de Julio del 2015
- Doyal, L., & Lan Gough, I. (1994). *Teoría De Las Necesidades Humanas*. ICARIA.
- Fayol, H. (1925). *la Teoría General de la Administración de Empresas*. Paris.
- Glenda & Portillo, L. (2010). *Modelo de Gestión Administrativa para Brindar una Mejor Atención al Usuario en la Alcaldía Municipal de Moncagua, Departamento de San Miguel. (Tesis de Pregrado)*. . El Salvador: Universidad de el Salvador.
- Hernández Sampieri, R. (2010). *Metodología de la Investigación*. Mc Graw Hill.
- Hinojosa, J. &. (2012). *Gestión Administrativa y el Proceso de Ejecución Presupuestal en la Municipalidad Distrital de Santa Ana Provincia de Castrovirreyna, Periodo 2012. (Tesis de Pregrado)*. . Huancavelica - peru: Universidad Nacional de Huancavelica.
- K., A. M. (2013). *Gestión y Control para Mejorar la Calidad de la Prestación de Servicios en el área de Servicios Generales de la Universidad Continental S.A.C, (Tesis de pregrado)*. . Huancayo - peru: Universidad Continental de Ciencia e Ingenieria, Facultad de Administracion de empresas.

- Kripke, S. (2005). *El nombrado y la necesidad*. México. UNAM. ISBN 970-32- 2512-8. Mexico: UNAM.
- Kristensen, K. y. (2000). *measuring customer satisfaction: a key dimension of business performance*. *International Journal of Business Performance Management*, Vol. 2. 1/2/3 p.p. 157 – 170.
- Masias A. & Vega, P. (2008). *Análisis de la Gestión Administrativa y Financiera del Banco Comercial de Manabí y Su Incidencia en el Otorgamiento de Créditos al Sector Comercial del Cantón Manta Periodo 2006-2008. (Tesis de Pregrado)*. Puerto Viejo de Manabi - Ecuador: Universidad Tecnica de Manabi.
- Muñoz, C. &. (2004). *Impacto del Nivel de Satisfacción de los Asociados en los Índices de Gestión Financiera en la Cámara de Comercio (Tesis de pregrado)*. . Huancayo - Ecuador: Universidad Nacional del Centro del Peru, Facultad de administracion de empresas.
- Obregon, N. (2002). *Influencia del Currículo y del Sistema de Soporte en la Calidad de la Gestión Administrativa en la Facultad de Educación de la U.N.F.V. (Tesis de Maestría)*. . Lima - Peru: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Peruano, D. O. (Lima Perú ,10 de Abril del 2001.). *Ley 27444 “Ley del procedimiento administrativo”*. Lima: Diario Oficial el Peruano.
- Peruano, D. O. (Lima Perú, 27 de mayo del 2003). *Ley Nº 27972, “ley orgánica de Municipalidades”*. Lima: Diario Oficial el Peruano.
- Poma, J. &. (2005). *Influencia de la Calidad de Servicio que Brinda la Concesionaria del Comedor del Colegio Salesiano Santa Rosa – Huancayo, en la Satisfacción de sus Clientes. (Tesis de pregrado)*. . Huancayo - Peru: Universidad Nacional del Centro del Peru, Fcaultad de administracion de empresas.
- Quichca, G. (2012). *Relación entre la Calidad de Gestión Administrativa y el Desempeño Docente Según los Estudiantes del I al VI Ciclo 2010 – I del Instituto Superior Particular “La Pontificia” del Distrito Carmen Alto Provincia De Huamanga Ayacucho - Perú. (Tesis de Maestría)*. Lima - Peru: Universidad Nacional MAYOR DE San Marcos.
- Sawmong, S. y. (2004). *The Store Loyalty of the UK’s Retail Consumers. The Journal of American Academy of Business Cambridge*. Sep. 5, ½ p.p. 503-509. España.
- Zeithaml, V. A. (2002). *Marketing de Servicios. Un enfoque de integración del cliente a la empresa*. Mexico: McGraw Hill.

ANEXOS

ANEXO N° 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA DE LA INVESTIGACIÓN

“LA RELACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS POBLADORES CON LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA MUNICIPALIDAD DISTRICTAL DE LAMBAYEQUE - 2020”

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	DISEÑO DEL MÉTODO			
			VARIABLES	DIMENSIONES	ESCALA	MÉTODO
<p>Principal: ¿Cómo es la relación de la satisfacción de los pobladores con la gestión administrativa de la Municipalidad Distrital de Lambayeque , Región - Lambayeque ?</p>	<p>General: Determinar la relación de la satisfacción de los pobladores con la gestión Administrativa de la Municipalidad Distrital de Lambayeque , Región - Lambayeque</p>	<p>General: La relación de la satisfacción de los pobladores con la gestión administrativa de la Municipalidad Distrital de Lambayeque , Región - Lambayeque .</p>	<p>Variable de Estudio:X: Satisfacción</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Condiciones ambientales • Gestión municipal. • Comunicación. • Atención de servicio • Satisfacción con el distrito • Responsabilidad con el desarrollo del distrito. 	<p>1. Nunca 2. Casi Nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre</p>	<p><u>Tipo de Investigación.</u> Cuantitativa <u>Diseño</u> Correlacional</p> <p>Población y Muestra</p> <p>Población: El conjunto poblacional sobre el que se ha realizado la investigación está enmarcado en los pobladores de municipalidad distrital de Lambayeque región Lambayeque .</p> <p>Se toma edades de 20 a 64 años como población con 1340 habitantes de esa edad. Considerando la magnitud de la población, el estudio se ha realizado con el total, es decir con doscientos noventa y nueve (299) pobladores.</p> <p>a) Técnicas La principal técnica que se utilizó, fue la Encuesta.</p> <p>b) Instrumentos El instrumento, que se utilizo fue el cuestionario, el mismo, que se elaboró teniendo en cuenta las teorías de cada una de las variables y para la eficiente y efectiva aplicación se tuvo que utilizar el dialogo cara a cara con el entrevistado, ganándose en primer lugar su confianza</p>
<p>Específicos:</p> <p>PE1. ¿Cómo es la satisfacción de los pobladores de la Municipalidad Distrital de Lambayeque , Región - Lambayeque ?</p> <p>PE2. ¿Cómo es la Gestión Administrativa de la Municipalidad Distrital de Lambayeque , Región - Lambayeque ?</p>	<p>Específicos:</p> <p>OE1. Describir cómo es la satisfacción de los pobladores de la Municipalidad Distrital de Lambayeque , Región - Lambayeque ,</p> <p>OE2. Explicar cómo es la gestión administrativa de la Municipalidad Distrital de Lambayeque , Región - Lambayeque .</p>	<p>Específicos:</p> <p>HP1. La Satisfacción de los pobladores de la Municipalidad Distrital Lambayeque , Región - Lambayeque , está en un nivel favorable.</p> <p>HP2. La Gestión Administrativa de la Municipalidad Distrital Lambayeque , Región - Lambayeque , está en un nivel favorable.</p>	<p>Variable de Estudios: Y: Gestión Administrativa</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Participación en la gestión • Recursos • Procesos • Resultados 	<p>1. Nunca 2. Casi Nunca 3. A veces 4. Casi siempre 5. Siempre</p>	<p>a) Técnicas La principal técnica que se utilizó, fue la Encuesta.</p> <p>b) Instrumentos El instrumento, que se utilizo fue el cuestionario, el mismo, que se elaboró teniendo en cuenta las teorías de cada una de las variables y para la eficiente y efectiva aplicación se tuvo que utilizar el dialogo cara a cara con el entrevistado, ganándose en primer lugar su confianza</p>

ANEXO 2: OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES.

TEMA “LA RELACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS POBLADORES CON LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LAMBAYEQUE - 2020”

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMES	CRITERIOS DE EVALUACIÓN
<p>X = INDEPENDIENTE</p> <p>Satisfacción (Del lat. <i>satisfacción</i>, -ōnis).</p> <p>Razón, acción o modo con que se sosiega y responde enteramente a una queja, sentimiento o razón contraria.</p> <p>Autor: Dicc. Real Academia Española Ed. 8va, 2002</p>	<p>✓ Condiciones ambientales</p>	<p>El grado de mantenimiento de la ciudad y si tiene un hábitat agradable.</p>	<p>1,2, 3</p>	<p>Pobladores</p>
	<p>✓ Gestión municipal.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Nivel de aceptación y logros del gobierno municipal. 	<p>4, 5,6,</p>	
	<p>✓ Comunicación</p>	<p>Publicaciones e información transparente, difusión de actividades.</p>	<p>7,8,9</p>	
	<p>✓ Atención de servicio</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Rapidez en resolver los requerimientos y calidad del servicio prestado. 	<p>10,11,12</p>	
	<p>✓ Satisfacción con el distrito</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cantidad de Pobladores identificados con el distrito. 	<p>13,14,15</p>	
	<p>✓ Responsabilidad con el desarrollo del distrito</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Cumplimiento con las obligaciones tributarias y compromiso activo en participar en actividades de desarrollo para el distrito. 	<p>16,17,18.</p>	

ANEXO 3: CONCEPTUALIZACIÓN DE VARIABLES

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN

TEMA “LA RELACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS POBLADORES CON LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LAMBAYEQUE - 2020”

Variable	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMES	CRITERIOS DE EVALUACIÓN	
<p>Y = DEPENDIENTE Gestión Administrativa</p> <p>Son actividades que se emprenden para coordinar el esfuerzo de un grupo, es decir la manera en la cual se tratan de alcanzar las metas u objetivos con ayuda de las personas y las cosas mediante el desempeño de ciertas labores esenciales como son la planeación, organización, dirección y control.</p>	Participación en la gestión	<ul style="list-style-type: none"> Cumplimiento eficiente de sus labores de los funcionarios y trabajadores en marco de los objetivos y meta institucional. 	1,2, 3, 4		
	Recursos	<ul style="list-style-type: none"> La asignación presupuestaria y el patrimonio de la institución. 	5,6, 7,8		
	Procesos	<ul style="list-style-type: none"> La rapidez y eficiencia en sus procesos. 	9,10,11,12		
	Resultados	Cantidad de atenciones satisfechas, mejoras y desarrollo en el distrito.	13,14,15,16,17.		
					Pobladores

**ENCUESTA SOBRE “LA RELACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS POBLADORES CON LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LAMBAYEQUE - 2020”
Periodo Gestión Edil 2019-2022**

- El propósito de este cuestionario es encontrar alternativas que permita proponer mejoras en la satisfacción.
- Recuerda que las respuestas son opiniones como poblador del distrito, por lo tanto, no hay respuestas correctas ni incorrectas.
- Lee cuidadosamente cada uno de los enunciados y marca la respuesta que mejor describa tu opinión.

DIRECCION:					
	1 = Muy insatisfecho.	2= Insatisfecho	3 = Ni satisfecho, ni insatisfecho	4 = Satisfecho.	5 = Muy satisfecho.
Condiciones ambientales.					
1. Le brindan un buen servicio de Recojo de Residuos sólidos, agua y desagüe.					
2. El Distrito cuenta con espacios de recreación					
3. Las carreteras y calles están bien conservadas					
Gestión municipal.					
4. Está de acuerdo con la gestión Municipal					
5. Como ve usted la relación Municipio –pueblo					
6. Hay mejoras en las infraestructuras del Distrito					
Comunicación					
7. Está de acuerdo con la información y difusión que se hace para el pago de Impuestos					
8. Las fechas de pago de Impuestos son bien difundidas					
9. Las rendiciones de cuenta e informe de gestión municipales son comunicados adecuadamente					
Atención de servicio					
10. Se brindan buena información para el pago de sus impuestos					
11. Los ambientes para la atención al público son adecuado					
12. Sus reclamos son atendidos rápidamente					
Satisfacción con el distrito					
13. Usted se siente orgulloso de pertenecer a su distrito					
14. Usted se siente identificado con su distrito					
15. Usted se siente parte del desarrollo de su distrito					
Responsabilidad con el desarrollo del distrito.					
16. Está de acuerdo con el pago de Impuesto Predial					
17. Espera condonaciones o exoneraciones para el pago de sus impuestos-AMNISTIAS					

18. Influye la gestión del alcalde en el pago de sus impuestos					
--	--	--	--	--	--

¡¡Muchas gracias por tu apoyo y tu valiosa cooperación, todos tus comentarios serán tomados en cuenta!!

**ENCUESTA SOBRE “LA RELACIÓN DE LA SATISFACCIÓN DE LOS POBLADORES CON LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LAMBAYEQUE - 2020”
Periodo Gestión Edil 2019-2022**

- El propósito de este cuestionario es encontrar alternativas que permita proponer mejoras en la gestión administrativa.
- Recuerda que las respuestas son opiniones como poblador del distrito, por lo tanto, no hay respuestas correctas ni incorrectas.
- Lee cuidadosamente cada uno de los enunciados y marca la respuesta que mejor describa tu opinión.

Ficha técnica / perfil del poblador

Género: Masculino () Femenino () Edad:.....
Años de residencia en el distrito:

PREGUNTAS	1 = Totalmente en desacuerdo	2 = En desacuer do	3 = Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4 = De acuerdo	5 = Totalmente de acuerdo
A. Participación en la gestión					
1. Conoce si la Municipalidad tiene un documento donde constan los planes de desarrollo.					
2. Los servicios se brindan con calidad					
3. Los trabajadores cumplen con sus funciones					
4. Puedes notar la cooperación entre trabajadores					
B. Recursos					
5. Las oficinas están implementadas con computadoras, impresora necesarios para brindar un buen servicio					
6. A su opinión los recursos se utilizan de manera eficiente					
7. El ambiente es agradable, cómodo para esperar la atención					
8. Son adecuadas las instalaciones y su iluminación					
C. Procesos					
9. Los procesos son cortos cuando solicita algo					
10. Sé puede identificar quien está a cargo de los procesos					
11. Sus problemas son atendidos rápidamente					
12. Se puede mejorar la atención					
D. Resultados					
13. Tiene confianza en la atención en la Municipalidad					
14. El personal que atiende las consultas están preparados					
15. La comunicación entre los trabajadores y los pobladores es buena					
16. Existe un buen sistema de quejas y sugerencias					
17. Los trámites y la documentación son sencillos, claros y sólo los necesarios					

¡¡Muchas gracias por tu apoyo y tu valiosa cooperación, todos tus comentarios serán tomados en cuenta!!