

Universidad de Huánuco

Facultad de Ciencias Empresariales

ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS



TESIS

LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SATISFACCIÓN DEL
USUARIO EN LA GERENCIA DE DESARROLLO URBANO Y
RURAL DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHINCHAO-
2018

Para Obtener el Título profesional de:
LICENCIADO EN ADMINISTRACION

TESISTA

JARA DOMINGUEZ, BROLYN

ASESOR

MG. SIMEÓN SOTO ESPEJO

HUANUCO- PERU

2018

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO
FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Huánuco, siendo las 15:40 horas del día 17 del mes de Julio del año 2018, en el Auditorio de la Facultad de Ciencias Empresariales (Aula 202-P5), en el cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, se reunió el Jurado Calificador, integrado por los docentes:

Mtro. William Giovanni Linares Beraún	(Presidente)
Lic. Diana Huerto Orizano	(Secretaria)
Ing. Cecilia del Pilar Rivera López	(Vocal)

Nombrados mediante la Resolución N° 1042-2018-D-FCOMP-EAPAE-UDH, para evaluar la Tesis intitulada: "**LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA GERENCIA DE DESARROLLO URBANO Y RURAL DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHINCHAO-2018**", presentado por el (la) Bachiller **JARA DOMINGUEZ, Brolyn**; para optar el título Profesional de **Lic. Administración de Empresas**.

Dicho acto de sustentación se desarrolló en dos etapas: exposición y absolución de preguntas; procediéndose luego a la evaluación por parte de los miembros del Jurado.

Habiendo absuelto las objeciones que le fueron formuladas por los miembros del Jurado y de conformidad con las respectivas disposiciones reglamentarias, procedieron a deliberar y calificar, declarándolo (a) aprobado con el calificativo cuantitativo de 15 (buena) y cualitativo de bueno (Art.45).

Siendo las 16:00 horas del día 17 del mes de Julio del año 2018, los miembros del Jurado Calificador firman la presente Acta en señal de conformidad.


Mtro. William Giovanni Linares Beraún
PRESIDENTE (A)


Lic. Diana Huerto Orizano
SECRETARIO (A)


Ing. Cecilia del Pilar Rivera López
VOCAL

DEDICATORIA

A Dios por guiar mis pasos en este camino académico profesional y personal.

A mis hermanos quienes son mi motor y motivo.

A mis padres, por ser referente de vida.

AGRADECIMIENTOS

A mi centro laboral Municipalidad distrital de Chinchao por brindarme la oportunidad de realización.

A mi asesor por guiar el proceso y culminación de esta investigación con dedicación y esfuerzo

A mi familia por el apoyo y empuje que me ha impulsado para conseguir mis metas.

Para mi novia por el amor y la infinita paciencia que me ha brindado siempre.

ÍNDICE

DEDICATORIA	I
AGRADECIMIENTOS	II
RESUMEN	III
INTRODUCCIÓN	xi
CAPITULO I	11
PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	11
1.1 Descripción del problema	11
1.2 Formulación del problema	14
1.3 Objetivo general	14
1.4 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	15
1.5 Limitaciones de la investigación	15
1.6 Viabilidad de la investigación	15
CAPITULO II	17
MARCO TEÓRICO	17
2.1 Antecedentes de la investigación	17
2.2 Bases teóricas	20
2.3 Definiciones Conceptuales	36
2.4 Sistema de Hipótesis	38
2.5 Sistema de Variables	38
2.6 Operacionalización de variables (Dimensión e Indicadores)	39
CAPITULO III	44
METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN	44
3.1 Tipo de Investigación	44
CAPITULO IV	49
RESULTADOS	49
4.1. Procesamiento de datos	49

CAPITULO V	80
DISCUSIÓN DE RESULTADOS	80
CONCLUSIONES	83
RECOMENDACIONES	86
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS	87
ANEXOS	89

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo analizar Cómo la gestión administrativa incide en la satisfacción del usuario en la gerencia de desarrollo urbano y rural de la municipalidad distrital de Chinchao -2018

Se formula el problema: Como la Gestión Administrativa incide en la satisfacción del usuario en la gerencia de desarrollo urbano y rural de la municipalidad distrital de Chinchao -2018

La hipótesis planteada es: La Gestión Administrativa incide en la satisfacción del usuario en la gerencia de desarrollo urbano y rural de la municipalidad distrital de Chinchao, los representantes de junta vecinales y alcaldes de centros poblados quienes fueron la población, objeto de estudio de esta investigación, entre varones y mujeres mayores de edad. Se determinó el tamaño de la muestra mediante el método de muestreo no probabilístico siendo el total de 17 representates, para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta. Como instrumento el cuestionario compuesta de 23 preguntas en medición de escala de Likert, luego de ello estos resultados fueron procesados, analizados y estudiados mediante el programa de estadístico SPSS, así mismo para medir el nivel de correlación de las variables se usó la prueba de correlación de Spearman, obteniendo el coeficiente de correlación tiene un valor de 0.371 en tal sentido no se acepta la hipótesis de que la gestión administrativa incide en la satisfacción del usuario.

Con respecto a las hipótesis específicas: La Planeación incide en la satisfacción del usuario el coeficiente de correlación tiene un valor de 0.277 así podemos decir que no se acepta la hipótesis de que la planeación incide en la satisfacción del usuario. Con respecto a La Organización y Dirección incide en la satisfacción del usuario el coeficiente de correlación tiene un valor de 0.503 se acepta la hipótesis de que la organización y dirección incide en la satisfacción del usuario. La Ejecución incide en la satisfacción del usuario, Los

datos recogidos en la Tabla N° 7.1 reflejan que el 52.94% de representantes encuestadas opinan que más se ejecutan obras de saneamiento básico seguido de infraestructura vial con 35.29 % y por ultimo con un porcentaje menor de 11.76 % para cultura y deporte, el cual la ejecución si incide en la satisfacción del usuario en menor proporción. El Control incide en la satisfacción del usuario el coeficiente de correlación tiene un valor de 0.365 es decir no se acepta la hipótesis de que el control incide en la satisfacción del usuario.

Palabras Clave: Gestión administrativa y satisfacción del usuario, planeación, organización, dirección ejecución.

ABSTRACT

This research paper aims to analyze how administrative management affects user satisfaction in the management of urban and rural development in the district municipality of Chinchao -2018.

The problem is formulated: Administrative Management affects user satisfaction in the management of urban and rural development in the district municipality of Chinchao -2018

The hypothesis is: Administrative Management affects user satisfaction in the management of urban and rural development in the district municipality of Chinchao, the representatives of local residents and mayors of population centers who were the population, the subject of study of this research, between men and women of legal age. The sample size was determined using the non probability sampling method, with a total of 17 representatives, and the survey technique was used for data collection. As an instrument the questionnaire composed of 23 questions in Likert scale measurement, after that these results were processed, analyzed and studied through the SPSS statistical program, also to measure the level of correlation of the variables was used the Spearman correlation test was used, obtaining the correlation coefficient has a value of 0.371 in that sense it is not accepted the hypothesis that administrative management affects user satisfaction.

With respect to the specific assumptions: The Planning affects the satisfaction of the user the correlation coefficient has a value of 0.277 so we can say that we do not accept the hypothesis that the planning affects the satisfaction of the user. With respect to Organization and Management affects user satisfaction, the correlation coefficient has a value of 0.503. The hypothesis that organization and management affect user satisfaction is accepted. The data collected in Table 7.1 show that at 52.94% of the representatives surveyed think that more basic sanitation works are carried out, followed by road infrastructure with 35.29% and finally with a lower percentage of 11.76% for culture and sports, w

high in turn affects usersatisfaction to a lesser extent. TheControl affects user satisfaction, thecorrelation coefficient has a value of 0.365, i.e. the hypothesis that the controlaffects user satisfaction is not accepted.

Keywords: administrative managementand user satisfaction, planning, organization, execution management.

INTRODUCCIÓN

La presente tesis fue elaborada con la colaboración del área de obras y de los alcaldes de centros poblados y representantes de las juntas vecinales del distrito de chinchao-2018

El objetivo fundamental era analizar las dos variables que Incide la gestión administrativa con la satisfacción del usuario. Tenemos el uso de la planeación y como este incide en la satisfacción del usuario del distrito de chinchao

Aplicamos la metodología científica que está sustentada en el reglamento de grados y títulos de la Escuela Académico Profesional De Administración De Empresas. Ubicando en la primera parte de la tesis el fundamento con la descripción del problema, los objetivos que planteamos, también la justificación e importancia de la misma. En la segunda parte encontramos tesis similares como referencia de nuestra investigación, que nos aporta conceptos claros y precisos de lo que estamos investigando. Aportes de autores importantes se reproducen en esta sección, así como términos básicos que son usados en toda la investigación. En la tercera y cuarta parte de la tesis considera la metodología de la investigación, y los resultados de la encuesta a los alcaldes y representantes cuyas respuestas han contribuido en el desarrollo de la última parte, en el que demostramos las diferentes hipótesis específicas planteadas en la tesis. La presentación de los resultados finales se han dividido en función a los objetivos planteados, cada subtítulo tiene su propia contrastación de hipótesis.

Presentamos la contrastación de la hipótesis general y las específicas de forma descriptiva en base a la respuesta de los representantes del distrito de chinchao y su incidencia con la gestión administrativa.

CAPITULO I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1 Descripción del problema.

Hoy en día el principal activo de las empresas públicas y privadas son los recursos humanos; esto se debe a que todo tipo de organización está compuesta por personas y sin ellas no podrían existir.

En América Latina y el Caribe vuelve el debate sobre el valor de la política pública y el papel del Estado en su acepción más amplia, así como sobre la importancia del funcionamiento del sector público (la gestión pública) y las instituciones para conducir y enfrentar los asuntos de interés público. Se trata de construir visiones de país con el mayor acuerdo posible y de garantizar la continuidad en el tiempo de las que, por su naturaleza, son políticas de Estado y que, por tanto, trascienden los períodos de gobierno. En el marco de la democracia, las sociedades latinoamericanas y caribeñas se convierten en actores fundamentales para exigir a sus gobiernos una gestión pública de calidad, eficaz y eficiente, honesta, transparente, que rinda cuentas y que dialogue con la sociedad civil para avanzar hacia la solución de los grandes problemas nacionales.

La crisis fiscal del mundo desarrollado ha puesto en evidencia la importancia del buen uso de los recursos públicos así como las dificultades de sostenimiento de los programas sociales y, si bien América Latina y el Caribe no sufrió una crisis fiscal como consecuencia de la recesión internacional de 2009, es evidente la fragilidad estructural de los ingresos y las dificultades en muchos países de la región para ejercer un gasto público de manera eficiente, igualadora y progresiva. (NU.CEPAL, 2011).

En Perú a pesar de que en los últimos años la recaudación fiscal y el presupuesto público se han incrementado sustancialmente- las entidades públicas siguen teniendo una limitada capacidad de gestión, lo cual les impide proveer con eficacia, eficiencia y

transparencia servicios públicos de calidad a los ciudadanos. Ausencia de un sistema eficiente de planeamiento y problemas de articulación con el sistema de presupuesto público, no se asegura el alineamiento de los Planes de Desarrollo Concertado (PDC), los Planes Estratégicos Institucionales (PEI) y los Planes Operativos Institucionales (POI) ni la vinculación de estos con los documentos de gestión y los programas presupuestales. Es por eso que, en la práctica, no logran utilizar el planeamiento como herramienta efectiva de gestión y no articulan el plan y el presupuesto público, Limitada evaluación de resultados e impactos, así como seguimiento y monitoreo de los insumos, procesos, productos y resultados de proyectos y actividades, Como consecuencia de la falta de un sistema de planificación que defina objetivos claros y medibles tomando en cuenta las brechas de necesidades de la población por cerrar, las entidades no cuentan con tableros de indicadores cuantitativos y cualitativos para monitorear su gestión en los diferentes niveles de objetivos y responsabilidad sobre los mismos. Además, se identifica que la información para la toma de decisiones no necesariamente pasa por procesos rigurosos de control de calidad. (**Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021**, publicado por la Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros, 2013).

En la actualidad en la Municipalidad Distrital de Chinchao- Acomayo institución dedicada a la administración pública en servicio a la comunidad, el recurso humano es un factor indispensable para el funcionamiento de la organización y principalmente en la municipalidad.

La gestión administrativa es un factor importante para el cumplimiento de las normas, leyes y políticas de estado como transparencia pública, la institucionalidad del dialogo con la población, el cumplimiento de los horarios de trabajo, que las maquinarias y equipos estén a disposición de la población y que estos se sientan satisfechos

La gestión administrativa debe prever el cumplimiento con maquinarias y equipos de trabajo para habilitar los accesos, trochas, caminos vecinales de los pueblos afectados críticamente por distintos fenómenos naturales y el tránsito vehicular pesado y así repercutir en la satisfacción del usuario.

La planificación, organización, dirección, ejecución en las distintas áreas especialmente en la gerencia de desarrollo urbano y rural debería lograr un adecuado desempeño, como también la implementación de reuniones constantes con el alcalde y funcionarios para verificar el cumplimiento de los objetivos metas y las necesidades de la población, estas estrategias logran un trabajo más eficaz y eficiente, por ello nos preguntamos si en la municipalidad existe un buen o pésima gestión administrativa y como esto está repercutiendo satisfacción del usuario.

Con el trabajo de investigación se quiere verificar si la gerencia de desarrollo urbano y rural está desarrollando la gestión administrativa para el cumplimiento de metas, como la planificación, organización, dirección y ejecución y otros factores más y si todo esto está incidiendo en la satisfacción del usuario al dotar de máquinas y personal para habilitar accesos de carreteras, trochas carrozables, caminos vecinales y otros trabajos más de las distintas pueblos del distrito de Chinchao.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cómo la gestión administrativa incide en la satisfacción del usuario en la gerencia de Desarrollo Urbano y Rural de la Municipalidad Distrital de Chinchao -2018?

1.2.2 Problemas específicos

- ¿Cómo la planeación incide en la satisfacción del usuario en la gerencia de desarrollo urbano y rural de la municipalidad distrital de Chinchao -2018?
- ¿Cómo la organización y dirección incide en la satisfacción del usuario en la gerencia de desarrollo urbano y rural de la municipalidad distrital de Chinchao -2018?
- ¿Cómo la ejecución incide en la satisfacción del usuario en la gerencia de desarrollo urbano y rural de la municipalidad distrital de Chinchao -2018?
- ¿Cómo el control incide en la satisfacción del usuario en la gerencia de desarrollo urbano y rural de la municipalidad distrital de Chinchao -2018?

1.3 Objetivo general

- Analizar Cómo la gestión administrativa incide en la satisfacción del usuario en la gerencia de desarrollo urbano y rural de la municipalidad distrital de Chinchao -2018

1.3.1 Objetivos específicos

- Analizar Cómo la planeación incide en la satisfacción del usuario en la gerencia de desarrollo urbano y rural de la municipalidad distrital de Chinchao -2018
- Analizar Cómo la organización y dirección incide en la satisfacción del usuario en la gerencia de desarrollo

urbano y rural de la municipalidad distrital de Chinchao - 2018

- Analizar Cómo la ejecución incide en la satisfacción del usuario en la gerencia de desarrollo urbano y rural de la municipalidad distrital de Chinchao -2018
- Analizar Cómo el control incide en la satisfacción del usuario en la gerencia de desarrollo urbano y rural de la municipalidad distrital de Chinchao -2018

1.4 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN

- **Justificación Teórica**

La investigación permitió usar bases teóricas científicas que permitieron ser sujeto de contrastación con los instrumentos primarios de investigación que se usaron. Generando conocimiento beneficioso para las entidades públicas y especialmente a la municipalidad distrital de chinchao.

Se demostrara cómo la gestión administrativa y los procesos de la administración logran una satisfacción de los usuarios.

- **Justificación Metodológica**

La tesis emplea métodos científicos validados académicamente, partiendo por el inductivo al deductivo, siendo la observación el método que complementa con la información que se desea obtener.

- **Justificación Práctica**

Los resultados generados permitira a la municipalidad y a la gerencia de desarrollo urbano y rural tomar decisiones futuras respecto al uso de los procesos administrativos para lograr una satisfacción. La información estará sujeta a la respuesta de la población. Por lo tanto, será un buen insumo para la municipalidad.

1.5 Limitaciones de la investigación

- Tiempo: Dado que la tesista dividirá el recurso y sus responsabilidades laborales, afectará en la eficacia de la elaboración del proyecto en menor tiempo programado.

1.6 Viabilidad de la investigación

- La presente investigación es viable porque se contó con la voluntad de la municipalidad distrital de chinchao de cooperar con la información demandada, y la población a contribuir con su colaboración de tiempo para la realización de la encuesta.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

2.1.1 Antecedentes Internacionales

Autor: José Federico de la Torre Rodríguez

Título: Reforma municipal y capacidad de gestión de los gobiernos municipales en México: un estudio comparado en seis municipios del estado de San Luis Potosí, México (1983-2000)

Universidad: UNIVERSIDAD COMPLUTENSE DE MADRID

Año: 2014

Conclusión: En el estudio de la historia del municipio en México encontramos muchas claves de lo que hoy es el régimen municipal mexicano, de ahí que los datos aportados nos han permitido corroborar la evolución y el carácter dinámico e intermitente del municipio como institución política, territorial y administrativa, tanto de las entidades federativas como del estado mexicano. Ciertamente en la recreación de la historia pudimos corroborar que el municipio es la institución más antigua del sistema político mexicano, asimismo encontramos que en el siglo XIX el papel de los municipios dentro del régimen político estuvo siempre limitado por la figura de los Jefes Políticos que ahogaron toda posibilidad de que los municipios pudieran tener capacidad de gestión. Por lo que si bien es cierto que la Revolución Mexicana y la propia Constitución de 1917 tienen el doble mérito de haber librado a los gobiernos municipales del yugo de los Jefes Políticos e incluir en el diseño institucional al municipio, sin embargo la concepción de los ayuntamientos como entes administrativos y la indefinición de sus competencias fueron factores que parecen haber limitado su autonomía financiera y política a lo largo del siglo XX.

2.2 Antecedentes de la investigación

2.2.1 Antecedentes nacionales

Autor: Br. Jorge Yván Luna Cárdenas

Título: “Relación entre la gestión administrativa y la percepción en el cumplimiento de los indicadores sanitarios en la Red de Salud Picota, 2017”

Universidad: Universidad Cesar Vallejo

Año: 2017

Conclusión:

Existe relación significativa entre la gestión administrativa con la percepción en el cumplimiento de los indicadores sanitarios en la Red de Salud Picota, como lo muestra el Chí Cuadrado de Pearson (88.867), que es mayor al Chí tabular con 16 grados de libertad (26.296), donde las variables son dependientes.

El nivel de gestión administrativa en la Red de Salud Picota, donde un 37% de trabajadores administrativos indicaron que la gestión administrativa es “Regular”, mientras que un 22% de trabajadores administrativos indicaron que la gestión administrativa es “Buena” y solo un 13% de trabajadores administrativos indicaron que la gestión administrativa es “Excelente”.

La percepción en el cumplimiento de los indicadores sanitarios en la Red de Salud Picota, 2017, muestra que un 24% de trabajadores administrativos percibieron que el nivel de cumplimiento de los indicadores sanitarios es “Deficiente”, un 27% trabajadores administrativos percibieron que el nivel de cumplimiento de los indicadores sanitarios es “Regular” y solo un 12% de trabajadores administrativos percibieron que el nivel de cumplimiento de los indicadores sanitarios es “Excelente”.

Autor: Bach. CALERO MORA JANETH DEL PILAR

Título: Gestión administrativa y calidad de los servicios en la municipalidad provincial de Huaral en el año 2015

Universidad: Universidad los Angeles de Chimbote

Año: 2015

Conclusión: La presente investigación desarrollada en la Municipalidad Provincial de Huaral, tuvo como variables de estudio, la gestión administrativa y la calidad de servicios. Por tanto debemos mencionar que estos dos se complementan y hacen de este estudio un aporte importante a la gestión de esta institución. Por tanto expresamos que este aporte puede ser como un punto de partida para que haya otras investigaciones al respecto.

La gestión administrativa, debe ser adecuadamente llevada si contamos con personal adecuado que quiera brindar sus servicios sin ningún tipo de problemas, donde se planifique, donde se establezca una buena organización, que haya un liderazgo que trate de comprometer a todos sus colaboradores y tratar de lograr los objetivos, y también se trate de implementar un buen sistema de control, para verificar las actividades de la organización.

La calidad de servicios, en toda organización también es importante, porque los clientes o usuarios necesitan de todos nosotros que le brindemos buen trato y darle lo que ellos necesitan, de eso dependerá que vuelvan o en todo caso tengamos una buena imagen como institución.

Autor: Mg. C.P.C. LAZARO CARLOS TEJEDAARQUIÑEGO

Título: Gestión administrativa y su mejora en la municipalidad distrital Bella Vista Callao"

Universidad: UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO

Año: 2014

Conclusión: La toma de decisión, capacitación y modernización administrativa no son conocidas en el ámbito interno

(trabajadores), solo es de conocimiento a nivel de funcionarios designados y personal de confianza. 55.91 %. La Toma de decisiones no se ha constituido en un instrumento importante en la Gestión Gerencial Regional y siendo una función estratégica requiere para su aplicación el aporte de las ciencias de la conducta humana orientado a innovar, optimizar el fortalecimiento de la administración. La capacitación en Gobierno Regional del Callao se ha desarrollado en forma limitada considerándose como una actividad regular. La modernización administrativa como proceso de innovación solo es conocido a nivel de funcionarios y personal de confianza, apreciándose que es importante dar inicio a fortalecer la capacidad de gestión.

2.3 BASES TEÓRICAS

2.3.1 Gestión administrativa

Henry Fayol (1930) 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, es decir, que cada cual desempeña actividades de planeación, organización, etc. como actividades administrativas esenciales.

Según (ANZOLA, Sérvulo, 2002) menciona que “gestión administrativa consiste en todas las 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”.

2.3.2 Gestión y administración Pública

La Gestión y Administración Pública tiene como función gestionar y administrar los recursos del Estado (o aportes tributarios de los contribuyentes) para brindar servicios de calidad dirigidos a satisfacer las necesidades del ciudadano como educación, salud, seguridad, etc. En la actualidad el funcionamiento del aparato público también tiene otra misión: generar un buen entorno que fomente el desarrollo y la inclusión social en el país.

Según la Política Nacional de la Modernización de la Gestión Pública al 2021 (documento publicado por **SERVIR**) para que una gestión pública sea considerada positiva debe cumplir los siguientes parámetros:

- Orientada al ciudadano
- Eficiente
- Descentralizada
- Inclusiva
- Abierta

Los esfuerzos por mejorar la gestión pública en el Perú son numerosos pero por lo general no responden a una orientación estratégica y muchas veces se desarrollan de manera aislada y desarticulada, lo cual origina que no se haya cambiado sustantivamente el desempeño global del Estado de manera positiva.

En la actualidad los ciudadanos demandan un Estado moderno y flexible que esté al servicio de las personas, todo esto implica una transformación de sus enfoques y prácticas de gestión, concibiendo sus servicios o intervenciones como expresiones de derechos de los ciudadanos. (R&C CONSULTING .2012)

2.3.3 Importancia de la Gestión Administrativa

La tarea de construir una sociedad económicamente mejor, normas sociales mejoradas y un gobierno más eficaz, es el reto de la

gestión administrativa moderna. La supervisión de las empresas está en función de una administración efectiva; en gran medida la determinación y la satisfacción de muchos objetivos económicos, sociales y políticos descansan en la competencia del administrador. La administración pone en orden los esfuerzos según George Terry (1997).

La Gestión Administrativa es el 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 para alcanzar los objetivos señalados en el uso de seres humanos y otros recursos.

Planeación: Planificar implica que los gerentes piensan con antelación en sus metas y acciones, y que basan sus actos en algún método, plan o lógica y no en corazonadas. Los planes presentan los objetivos de la organización y establecen los procedimientos idóneos para alcanzarlos. Son la guía para que la organización obtenga y comprometa los recursos que se requieren para alcanzar los objetivos.

Organización: Organizar es el proceso para ordenar y distribuir el trabajo, la autoridad y los recursos entre los miembros de una organización, de tal manera que estos puedan alcanzar las metas de la organización.

Ejecución: Es la ejecución de los planes de acuerdo con la estructura organizacional mediante la guía de los esfuerzos del grupo social a través de la motivación, la comunicación y la supervisión de todo el personal.

Pone en marcha todos los lineamientos establecidos durante la planeación y la organización. A través de ella se logra las formas de conducta más detalladas en los miembros de la organización. La ejecución eficiente es determinante elaborar en los empleados y en

la productividad. La calidad de la ejecución se refleja en el logro del objetivo.

Control: Es el proceso para asegurar que las actividades reales se ajustan a las actividades planificadas, un sistema de control trasmite mensajes a los gerentes de que las cosas no marchan de acuerdo con lo planeado y de la necesidad que se adopten medidas correctivas.

2.3.4 Proceso administrativo

Según (Chiavenato, 2001) es la estrategia puesta en marcha mediante la acción empresarial que, para ser eficaz, necesita planearse, organizarse, dirigirse y controlarse. La planeación, la organización, la dirección y el control constituyen el denominado proceso administrativo. Cuando se consideran por separado, planeación, organización, dirección y control constituyen funciones administrativas; cuando se toman en conjunto, en un enfoque global para alcanzar los objetivos, conforman el proceso administrativo. Proceso es cualquier fenómeno que presente cambio continuo en el tiempo o cualquier operación que tenga cierta continuidad o secuencia.

El concepto de proceso implica que los acontecimientos y las relaciones entre éstos son dinámicos, están en evolución y cambio constante. El proceso no es una situación inmóvil, estancada ni estática, sino móvil, continúa y sin comienzo ni fin, en una secuencia fija de eventos. Los elementos del proceso interactúan, es decir, cada uno afecta los demás. En consecuencia, las funciones administrativas de planeación, organización, dirección y control no constituyen entidades separadas, aisladas sino que, por el contrario, son elementos interdependientes que interactúan y ejercen fuertes influencias recíprocas. El proceso administrativo no es sólo una simple secuencia ni un ciclo repetitivo de funciones - planeación, organización, dirección y control-, sino que conforma

un sistema en el que el todo es mayor que la suma de las partes, gracias al efecto sinérgico.

Según Matos, Ramos,. Desongles. Ager, Del castillo, (2006). Definen a la gestión Administrativa como el sistema de articulación del que se sirve el poder para utilizar las diversas capacidades humanas, empleando un conjunto de recursos humanos materiales y técnicos.

Mientras que el sector público lo define como el sistema de articulación del que se sirve el poder político de todos los factores y fenómenos sociales para el cumplimiento de los fines públicos.

Según (REYES, AGUSTIN 2004). Considera que el proceso administrativo está dividido en 2 fases:

a) Fase Mecánica.

Previsión.- Consiste en la determinación, técnicamente realizada, de lo que se desea lograr por medio de un organismo social y la investigación y valoración de cuáles serán las condiciones futuras en que dicho organismo habrá de encontrarse, hasta determinar los diversos cursos de acción posibles, comprenden las etapas de:

Objetivos, Investigaciones, Alternativas.

Planeación.- Consiste en la determinación del curso concreto de acción que se ha de seguir, fijando los principios que lo habrán de presidir y orientar, la secuencia de operaciones, necesarias para alcanzarlo y la fijación de criterios, tiempos etc. necesarias para su realización. Comprende las etapas: políticas, procedimientos, programas, presupuestos, estrategias y táctica.

Organización.- Se refiere a la estructuración técnica de las relaciones que se deben darse entre las funciones jerárquicas y obligaciones individuales necesarias en un organismo social

para su mayor eficacia, define tres etapas: funciones, Jerarquías, Puestos.

b) Fase Dinámica:

Integración.- Consiste en el procedimiento para dotar al organismo social de todos aquellos elementos, tanto humanos como materiales, que la mecánica administrativa señala como necesarias para su eficaz funcionamiento, este proceso abarca: Selección, introducción, desarrollo.

Dirección.- Es impulsar, coordinar y vigilar las acciones de cada miembro y grupo de un organismo social, comprende las siguientes etapas: Autoridad y mando, Comunicación Delegación, Supervisión.

Control.- Consiste en el establecimiento de sistemas que permitan medir los resultados actuales y pasados, en relación a los esperados para saber si se logró lo esperado y poder corregir o mejorarlo, comprende las siguientes etapas: Establecimiento de estándares y controles, operación de controles, evaluación de resultados .

2.3.5 Proceso administrativo y sus actividades (Álvarez Collazos y Chica Vélez, 2008)

a) Planeación: Para un gerente y para un grupo de empleados es importante decidir o estar identificado con los objetivos que se van alcanzar. El siguiente paso es alcanzarlos, esto origina las preguntas de que trabajo necesita hacerse cuando y como lo hará.

Actividades: Planeación a corto plazo, mediano plazo y corto, plazo anticipar los posibles problemas futuros.

b) Organización: Después de que la dirección y formato de las acciones futuras hayan sido determinadas el paso siguiente para cumplir en el trabajo, será distribuir o señalar las

actividades necesarias de trabajo entre los miembros del grupo e indicar la participación de cada miembro del grupo.

Actividades: Subdividir el trabajo en unidades y departamentos, agrupar las obligaciones, reunir los puestos operativos en manejables, aclarar los requisitos del puesto.

c) Dirección: Dirección implica mandar, influir y motivar a los empleados para que realicen tareas esenciales. La relación y el tiempo son fundamentales para las actividades de la dirección. De hecho la dirección llega fondo de las relaciones de los gerentes con cada una de las personas que trabajan con ellos.

d) Ejecución; Para llevar a cabo físicamente las actividades que resulten de los pasos anteriores es necesario que el gerente tome medidas que inicien y continúen las acciones requeridas para que los miembros del grupo ejecuten la tarea.
Actividades: motivar a los miembros, comunicar con efectividad, desarrollar a los miembros para que realicen todo su potencial.

2.3.6 FUNCIONES ESPECÍFICAS DEL CARGO GERENCIA DE DESARROLLO URBANO Y RURAL (Según Ordenanza Municipal N° 005-2015-GL-MDCH/A, de fecha 12 de julio de 2012)

1. Planificar, dirigir, ejecutar y controlar la realización de Proyectos de Inversión, Estudios y Ejecución de obras públicas; así como normar, regular y controlar las Edificaciones Privadas; Infraestructura Vial; Adjudicación, Titulación y Saneamiento Físico Legal de Terrenos; así como plantear las modalidades de intervención; las líneas básicas de observación y acciones especiales en el ámbito jurisdiccional.

2. Aplicar, difundir y controlar el desarrollo del Plan Director de Desarrollo Urbano, precisando las directivas básicas de

densidad poblacional, expansión urbana; sistema vial e infraestructura de servicios; usos del suelo, zonificación; manejo de criterios técnicos de orden paisajista, ambiental y de conservación de espacios abiertos urbanos de Acomayo; teniendo como base el Plan de Acondicionamiento Territorial; el Plan de Desarrollo Urbano, el Plan de Desarrollo Rural; Esquemas de Zonificación Urbana; el Plan Estratégico; los Planes de ejecución de obras de infraestructura urbana, rural y vial, proponiendo soluciones enmarcadas dentro de las disposiciones legales vigentes.

3. Dirigir, coordinar o promover convenios con organismos públicos y privado, para la elaboración y/o actualización del CATASTRO URBANO; que permita ordenar, planificar y sistematizar la información sobre propiedades inmuebles.

4. Formular y supervisar los programas y proyectos para el saneamiento de las Habilitaciones Urbanas en el Distrito, en coordinación con COFOPRI, de ser el caso.

5. Elaborar, desarrollar y proponer planes de acondicionamiento territorial y urbano en sus diferentes niveles y proponer ante la instancia competente la aprobación de los mismos.

6. Planear y ejecutar proyectos, acciones de ornato y actividades relacionadas con las autorizaciones de construcción, habitabilidad de inmuebles y ordenamiento del transporte en lo que sea competente.

7. Otorgar y controlar las licencias de construcción.

8. Planear, dirigir, supervisar, ejecutar, coordinar y controlar las obras públicas que ejecuta la Municipalidad, bajo cualquier modalidad.

9. Supervisar y controlar los estudios de infraestructura urbana y rural.

10. Formular las bases técnicas y administrativas para convocar a concurso de las obras que la Municipalidad debe ejecutar, así

como supervisar y controlar el desarrollo de estas y el cumplimiento de los contratos.

11. Supervisar, controlar y recepcionar las obras ejecutadas por la Municipalidad por las diferentes modalidades de contrato.

12. Planear y ejecutar la puesta en marcha de las acciones referidas al catastro urbano y ejecutar su actualización permanente.

13. Prestar asesoría técnica a los diferentes órganos de la Municipalidad y la población cuando se ha solicitado o se considere pertinente, de acuerdo a su competencia.

14. Presidir la Comisión Revisora de Proyectos para el otorgamiento de licencias de construcción.

15. Integrar la comisión técnica de Habilitaciones Urbanas.

16. Proponer la aprobación y/o calificación de las recepciones de la obra de las habilitaciones urbanas del distrito.

17. Velar por el saneamiento físico de los bienes inmuebles de la municipalidad (Edificios, terrenos, etc.)

18. Emitir resoluciones de gerenciales en los asuntos de su competencia.

19. Proponer políticas y normas (directivas) en materia de otorgamiento de autorizaciones, certificaciones y licencias urbanas, acorde con la normatividad legal vigentes.

20. Proponer inversiones públicas municipales de infraestructura básica, servicios públicos, transporte y circulación vial.

21. Supervisar el mantenimiento del catastro urbano.

22. Elevar proyectos de Ordenanzas que regulen o limiten la ocupación de vías públicas con materiales y agregados de

23. construcción provisional en obras de edificaciones; así como la acumulación de desmonte frente a la obra, que se requieran para la ejecución de la misma.

24. Aprobar los Expedientes Técnicos de los proyectos de inversión mediante Resolución de Gerencia, disponiendo la ejecución de los proyectos.

25. Cumplir y hacer cumplir lo dispuesto por Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública; así como el Código de Ética, a fin de cumplir sus funciones con integridad y valores éticos que contribuyan al desempeño eficaz, eficiente y diligente de las tareas asignadas.

26. Otras funciones inherentes a su cargo que le asigne el Gerente Municipal.

Subgerencia de maquinarias y equipos

Funciones específicas del cargo

1. Planificar, organizar, dirigir y ejecutar la reposición y renovación de equipos, maquinaria y vehículos.

2. Evaluar, orientar y dirigir la ejecución de las acciones relacionadas con la conservación y mantenimiento de maquinaria, vehículos y equipos

3. Controlar el registro para adquisición de repuestos, suministros y servicios para la reparación y/o mantenimiento de vehículos y maquinaria pesada.

4. Conducir orientar, dirigir, evaluar e inspeccionar la ejecución de acciones relacionadas con la conservación y mantenimiento de maquinaria y vehículos.

5. Proveer de vehículos, maquinarias, equipos motorizados para la ejecución de obras de la institución, según su expediente técnico.

6. Brindar servicios de mantenimiento y reparación de los vehículos, maquinarias y equipos motorizados de la institución.

7. Promover el incremento de vehículos, maquinarias y equipos motorizados.

8. Intervenir en los procesos de adquisición y/o transferencias de vehículos, maquinarias y equipos motorizados.

- 9.** Controlar las bitácoras de los vehículos, maquinarias y equipos de la institución.
- 10.** Gestionar el saneamiento físico legal de los equipos y maquinaria que posee la Municipalidad; ante las instancias correspondientes.
- 11.** Formular y elaborar proyectos de directivas dentro del ámbito de su competencia.
- 12.** Programar la atención oportuna de las necesidades de servicios de mecánica, electromecánica, mantenimiento vehicular y de maquinarias, en coordinación con los órganos usuarios, aplicando criterios de racionalidad, oportunidad, costo y prioridades del servicio.
- 13.** Supervisar y evaluar el cumplimiento de servicios de terceros según lo establecido en los contratos respectivos.
- 14.** Conducir, orientar, dirigir, evaluar e inspeccionar la ejecución de acciones relacionadas con la conservación y mantenimiento de maquinarias y vehículos.
- 15.** Organizar y supervisar las labores de control de operatividad de los vehículos y maquinarias de la Municipalidad.
- 16.** Administrar adecuadamente el potencial humano y los recursos financieros y materiales en la ejecución de acciones de control y mantenimiento de maquinaria, en estricta sujeción a la normatividad vigente.
- 17.** Diagnosticar fallas, proyectar presupuestos y/o supervisar reparaciones efectuadas en taller.
- 18.** Verificar y tramitar la cancelación de los trabajos de mecánica efectuados por terceros.
- 19.** Otras funciones inherentes a su cargo que le sean asignadas por el Gerente de Desarrollo Urbano y Rural.

2.3.7 FUNCIONES DE LOS ÓRGANOS DE LÍNEA GERENCIA DE DESARROLLO URBANO Y RURAL (según Ordenanza Municipal N° 005-2015-GL-MDCH/A, de fecha 12 de julio de 2012)

Artículo 72º. La Gerencia de Desarrollo Urbano y Rural, es un órgano de línea, encargado de conducir el proceso de desarrollo urbano y rural, integral y armónico de la circunscripción del Distrito de Chinchao, en sus aspectos de planeamiento, vivienda, control de obras públicas y privadas, zonificación, catastro urbano y rural, habilitación urbana, saneamiento físico legal de predios, infraestructura urbana o rural, ornato, así como las relativas al acondicionamiento territorial. Depende jerárquicamente de la Gerencia Municipal.

Artículo 73º. Son funciones de la Gerencia de Desarrollo Urbano y Rural de la Municipalidad:

1. Normar, autorizar y controlar la ejecución de obras públicas y privadas, así como la correcta utilización de las mismas.
2. Elaborar, coordinar, ejecutar, actualizar, controlar y evaluar el Plan de Desarrollo Urbano y Rural, el Plan de Acondicionamiento Territorial, el Catastro de Propiedades Urbanas y Rurales y la Zonificación de áreas Urbanas y Rurales del Distrito de Chinchao.
3. Proponer a los Órganos de la Alta Dirección, las políticas en materia de Infraestructura básica, formulación de proyectos de inversión pública, planeamiento urbano, administración catastral y control de obras privadas y públicas.
4. Aprobar los proyectos de habilitación urbana, planeamiento físico, parcelaciones y lotizaciones.
5. Dirigir y gestionar el funcionamiento de las comisiones técnicas de habilitaciones urbanas, calificadora de proyectos y supervisión de obras.

- 6.** Velar por la demarcación territorial del distrito en cuanto a sus límites y presentar proyectos para su demarcación y conservación.
- 7.** Otorgar licencias de Obra Automática y Licencias de Obra Provisional por 30 días, de acuerdo a las normas y reglamentos vigentes.
- 8.** Otorgar la ampliación de plazo de vigencia de la Licencia de Obra, así como la revalidación.
- 9.** Otorgar la revalidación de la Licencia de Obra.
- 10.** Otorgar Certificados de Zonificación.
- 11.** Otorgar Certificados de Parámetros Urbanísticos y Edificatorios.
- 12.** Otorgar Certificados de Finalización de Obra y de Zonificación y registrar las Declaratorias de Fábrica de los inmuebles de propiedad privada.
- 13.** Otorgar los certificados de Numeración, Nomenclatura Vial, Parámetros, Retiro, Posesión y de Jurisdicción.
- 14.** Emitir pronunciamientos sobre viabilidad de las siguientes obras en la vía pública: puesta a tierra en la vía pública; Instalación de cabina de telefonía pública; tendido de tubería matriz y conexión domiciliaria; construcción de cámara subterránea; construcción en la vía pública de sardineles y veredas; construcción de buzones en la vía pública; instalación de agua y desagüe; traslado, reubicación y/o cambio de postes.
- 15.** Efectuar tasaciones para efectos de expropiación de predios rústicos y urbanos.
- 16.** Proponer las normas de regulación y otorgar autorizaciones, derechos y licencias, y fiscalizar: habilitaciones urbanas, construcción, remodelación o demolición de inmuebles y declaratorias de fábrica, construcción de estaciones radioeléctricas y tendido de cables de cualquier índole.
- 17.** Cumplir y hacer cumplir las disposiciones en materia de Desarrollo Urbano y Rural, en coordinación con la Subgerencia

de Administración Tributaria y Rentas, Subgerencia de Seguridad Ciudadana o la fuerza pública cuando sea necesario.

18. Emitir dictamen y elevar el expediente a la Comisión Técnica de Demoliciones de la Municipalidad Distrital de Chinchao, para la autorización de las órdenes de demolición de edificaciones construidas en contravención del Reglamento Nacional de Edificaciones, de los Planos aprobados por cuyo mérito se expidió Licencia de Construcción y de las Ordenanzas municipales vigentes al tiempo de su edificación; asimismo, sobre demolición de obras que no cuenten con la correspondiente licencia de construcción en concordancia con el Artículo 49° de la Ley Orgánica de Municipalidades y previo Informe Técnico de la Subgerencia de Catastro.

19. Evaluar, calificar y emitir las autorizaciones temporales de anuncios.

20. Emitir Informes Técnicos para la colocación de anuncios, avisos publicitarios, comerciales, propaganda política, uso de la vía pública y otros similares.

21. Informar periódicamente a la Gerencia Municipal, el estado situacional de los Proyectos de Inversión Pública, Estudios y Expedientes Técnicos en concordancia a la programación mensual de inversiones de la Municipalidad.

22. Participar en la formulación de las bases, especificaciones técnicas, términos de referencia y documentación necesaria para el desarrollo de los procesos de selección de las licitaciones, concursos públicos, adjudicaciones directas y adjudicaciones de menor cuantía.

23. Resolver los recursos administrativos presentados por los administrados, según el TUPA de la Municipalidad.

24. Regular y cuidar el ornato de la ciudad autorizando la ubicación de anuncios y propaganda en la capital del Distrito.

25. Elaborar, revisar y actualizar permanentemente el Plan Vial Distrital en coordinación con la Gerencia Municipal.

26. Autorizar el uso provisional de bienes de uso público, para la ejecución de obras públicas e instalaciones de servicios públicos de cualquier naturaleza u otros similares.

27. Emitir copias certificadas de los documentos que produzca.

28. Planificar y controlar las acciones inherentes a la ejecución y mantenimiento de las obras publicas en el ámbito de su jurisdicción.

29. Efectuar otras funciones afines a su cargo que le asigne la Gerencia Municipal, en materia de su competencia. (MOF & ROF.2015.MDCH-ACOMAYO)

2.3.8 SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Según (Atalaya 1998) en su estudio sobre la satisfacción explica que las necesidades afectadas de manera directa están conectadas a través de su percepción. En este sentido el autor hace referencia que la satisfacción comprende un elemento ligado a los aspectos que no solo afectan directamente usuario externo sino a los trabajadores de salud.

Zeithmal V. (2009) afirma que la satisfacción del Usuario es la evaluación que el cliente le da a un producto o servicio en función de si el mismo ha cumplido las necesidades y expectativas del cliente.

Kotler P. (2006) define la satisfacción del Usuario 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.

2.2.3.1. Aspectos que comprende la satisfacción del usuario.

Muchos usuarios o consumidores experimentan los tres niveles de satisfacción:

En primer lugar, la insatisfacción: esta se produce cuando el desempeño que se percibe del producto o del servicio no logran alcanzar las expectativas propiamente del usuario.

En segundo lugar, la satisfacción: esta se produce cuando el desempeño que se percibe del producto o del servicio coinciden con las expectativas del usuario.

En tercer lugar, la complacencia: esta se produce cuando el desempeño que se percibe exagera las expectativas del usuario **(Thompson, 2012)**.

2.3.9 Escuela Americana

El modelo de la escuela americana de Parasuraman, Zeithaml y Berry se ha denominado SERVQUAL. Es sin lugar a dudas el planteamiento más utilizado por los académicos hasta el momento, dada la proliferación de artículos en el área que usan su escala. Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985, 1988) partieron del paradigma de la desconfirmación, al igual que Grönroos, para desarrollar un instrumento que permitiera la medición de la calidad de servicio percibida. Luego de algunas investigaciones y evaluaciones, tomando como base el concepto de calidad de servicio percibida, desarrollaron un instrumento que permitiera cuantificar la calidad de servicio y lo llamaron SERVQUAL. Este instrumento les permitió aproximarse a la medición mediante la evaluación por separado de las expectativas y percepciones de un cliente, apoyándose en los comentarios hechos por los consumidores en la investigación.

Estos comentarios apuntaban hacia diez dimensiones establecidas por los autores y con una importancia relativa que, afirman, depende del tipo de servicio y/o cliente. Inicialmente identificaron diez determinantes de la calidad de servicio, así:

- 1. Elementos tangibles:** Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales.
- 2. Fiabilidad:** Habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa.

3. Capacidad de respuesta: Disposición para ayudar a los clientes y para proveerlos de un servicio rápido.

4. Profesionalidad: Posesión de las destrezas requeridas y conocimiento del proceso de prestación del servicio.

5. Cortesía: Atención, respeto y amabilidad del personal de contacto.

6. Credibilidad: Veracidad, creencia y honestidad en el servicio que se provee.

7. Seguridad: Inexistencia de peligros, riesgos o dudas.

8. Accesibilidad: Lo accesible y fácil de contactar.

9. Comunicación: Mantener a los clientes informados, utilizando un lenguaje que puedan entender, así como escucharlos.

10. Compresión del cliente: Hacer el esfuerzo de conocer a los clientes y sus necesidades.

Luego de las críticas recibidas, manifestaron que estas diez dimensiones no son necesariamente independientes unas de otras (Parasuraman, Zeithaml y Berry, 1988 p. 26) y realizaron estudios estadísticos, encontrando correlaciones entre las dimensiones iniciales, que a su vez permitieron reducirlas a cinco.

1. Confianza o empatía: Muestra de interés y nivel de atención individualizada que ofrecen las empresas a sus clientes (agrupa los anteriores criterios de accesibilidad, comunicación y compresión del usuario).

2. Fiabilidad: Habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa.

3. Responsabilidad: Seguridad, conocimiento y atención de los empleados y su habilidad para inspirar credibilidad y confianza

(agrupa las anteriores dimensiones de profesionalidad, cortesía, credibilidad y seguridad).

4. Capacidad de respuesta: Disposición para ayudar a los clientes y para prestarles un servicio rápido.

5. Tangibilidad: Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.

2.4 Definiciones Conceptuales

Gestión: El término gestión es utilizado para referirse al conjunto de acciones, o diligencias que permiten la realización de cualquier actividad o deseo. Dicho de otra manera, una gestión se refiere a todos aquellos trámites que se realizan con la finalidad de resolver una situación o materializar un proyecto. En el entorno empresarial o comercial, la gestión es asociada con la administración de un negocio.

Servicios públicos: Es una acción, institución o prestación promovida por el estado para garantizar la igualdad entre los ciudadanos.

Eficacia: Eficacia es completar las actividades para conseguir las metas de la organización con todos los recursos disponibles. Se define como "hacer las cosas correctas".

MOF: El Manual de Organización y Funciones (MOF). Es un documento técnico normativo de gestión institucional donde se describe y establece la función básica, las funciones específicas, las relaciones de autoridad, dependencia y coordinación, así como los requisitos de los cargos o puestos de trabajo.

ROF: El Reglamento de Organización y Funciones (ROF) es un instrumento técnico normativo de gestión que determina la naturaleza, finalidad, competencia, estructura orgánica y relaciones de una entidad Pública, las funciones y la composición de cada una de sus dependencias; las atribuciones, jerarquías de decisión y ámbito.

TUPA: es un documento de gestión que contiene toda la información relacionada a la tramitación de procedimientos que los administrados realizan ante sus distintas dependencias. El objetivo es contar con un instrumento que permita unificar, reducir y simplificar de preferencia todos los procedimientos.

Usuario: Es aquella persona que usa algo para una función en específico, es necesario que el usuario tenga la conciencia de que lo que está haciendo tiene un fin lógico y conciso, sin embargo, el termino es genérico y se limita en primera estancia a describir la acción de una persona que usa algo. El que usa algo es porque lo necesita, si estas frente a un cajero automático por que necesitas que este te dispense dinero te conviertes en un usuario del banco y de los servicios electrónicos que este presta.

2.5 Sistema de Hipótesis

2.5.1 Hipótesis General

Hi: La Gestión Administrativa incide en la satisfacción del usuario en la gerencia de desarrollo urbano y rural de la municipalidad distrital de Chinchao -2018

Ho: La Gestión Administrativa no incide en la satisfacción del usuario en la gerencia de desarrollo urbano y rural de la municipalidad distrital de Chinchao -2018

2.5.2 Hipótesis específicas

- La Planeación incide en la satisfacción del usuario en la gerencia de desarrollo urbano y rural de la municipalidad distrital de Chinchao -2018
- La Organización y Dirección incide en la satisfacción del usuario en la gerencia de desarrollo urbano y rural de la municipalidad distrital de Chinchao -2018
- La Ejecución incide en la satisfacción del usuario en la gerencia de desarrollo urbano y rural de la municipalidad distrital de Chinchao -2018

- El Control incide en la satisfacción del usuario en la gerencia de desarrollo urbano y rural de la municipalidad distrital de Chinchao -2018

2.6 Sistema de Variables

2.6.1 Variable Independiente

Gestión administrativa

2.6.2 Variable Dependiente

Satisfacción del usuario

2.7 Operacionalización de variables (Dimensión e Indicadores)

Variable Independiente	Dimensión	Indicadores	ITEMS
Gestión administrativa	Planeación	<ul style="list-style-type: none"> • Planificar y regular Edificaciones privadas • Plan de desarrollo urbano y rural • Preveer equipos motorizados para la ejecución de obras. 	<p>¿La MDCH Planifica y regula las Edificaciones privadas?</p> <p>¿La MDCH enmarca sus obras y proyectos de acuerdo a un plan de desarrollo urbano y rural?</p> <p>¿Las maquinarias y equipos se destinan a tiempo para las obras?</p>
	Organización y dirección	<ul style="list-style-type: none"> • Supervisión de proyectos de saneamiento urbano. • Propuesta infraestructura básica y servicios públicos, transporte y circulación vial. 	<p>¿Se Realizan la adecuada Supervisión de proyectos de saneamiento urbano?</p> <p>¿Qué propuestas de infraestructura se realizan en el presupuesto participativo?</p> <p>Primero: a)Infraestructura vial b)Saneamiento</p>

		<ul style="list-style-type: none"> • Convenios con organismos públicos y privados 	<p>básico</p> <p>b) Cultura y deporte</p> <p>Segundo:</p> <p>a) Infraestructura vial</p> <p>b) Saneamiento básico</p> <p>b) Cultura y deporte</p> <p>Tercero:</p> <p>a) Infraestructura vial</p> <p>b) Saneamiento básico</p> <p>b) Cultura y deporte</p> <p>¿La MDCH realizan Convenios con organismos públicos y privados?</p>
	Ejecución	<ul style="list-style-type: none"> • Acumulación de desmonte frente a la obra. • Recepcionar las obras ejecutadas • Ejecución de obras de saneamiento básico 	<p>¿Qué tipo de obras se ejecutan con mayor frecuencia?</p> <p>Primero:</p> <p>a) Infraestructura vial</p> <p>b) Saneamiento básico</p> <p>b) Cultura y deporte</p> <p>Segundo:</p> <p>a) Infraestructura vial</p> <p>b) Saneamiento básico</p> <p>b) Cultura y deporte</p> <p>Tercero:</p>

		<ul style="list-style-type: none"> Ejecución de obras viales 	<p>a)Infraestructura vial b)Saneamiento básico b)Cultura y deporte</p> <p>-ficha de recolección de datos de obras ejecutadas, por ejecutar ,paralisadas,</p>
	Control	<ul style="list-style-type: none"> Controlar las licencias de construcción Controlar las Obras publicas 	<p>¿Existe un buen control sobre licencias de construcción?</p> <p>¿Se están supervisando y controlando las obras publicas?</p>
Variable Dependiente	Dimensión	• Indicadores	• ITEMS
Satisfacción del usuario	Confianza o empatía	<ul style="list-style-type: none"> Nivel de atención Comunicación Comprensión 	<p>¿El personal GDUR tiene una atención individualizada?</p> <p>¿Los trabajadores se preocupan por resolver con interés las consultas y problemas de los usuarios?</p> <p>¿El personal entiende de las necesidades específicas de sus usuarios?</p>

	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Servicio prometido • Habilidad 	<p>¿La municipalidad cumple con los ofrecimientos prometidos con respecto a las maquinarias para realizar trabajos de apoyo?</p> <p>¿Se Proporcionan las maquinarias de manera inmediata y se soluciona los problemas?</p>
	Responsabilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Conocimiento y atención • Cortesía • Credibilidad 	<p>¿El personal de la GDUR está totalmente calificado para las tareas que tiene que realizar?</p> <p>¿El trato del personal con los usuarios es considerado y amable?</p> <p>¿El personal de la GDUR da una imagen de honestidad y confianza?</p>
	Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> • Disposición para ayudar • Servicio rápido 	<p>¿El personal GDUR se muestra dispuesto a ayudar a la población?</p> <p>¿Cuándo acuden a pedir un servicio les atiende el personal idóneo para solucionar sus</p>

			necesidades? ¿La gerencia siempre está informando de forma clara y comprensible a los usuarios?
	Tangibilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Equipos y materiales • Apariencia de las instalaciones 	<p>¿La gerencia cuenta con maquinarias y equipos suficientes para llevar a cabo su trabajo?</p> <p>¿ la gerencia de desarrollo urbano cuenta infraestructura adecuada para brindar el servicio?</p> <p>¿Las instalaciones físicas en donde se ubica la gerencia es adecuada?</p>

CAPITULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Tipo de Investigación

- **Investigación aplicada.** El interés de la investigación aplicada es práctico, pues sus resultados son utilizados inmediatamente en la solución de problemas de la realidad. La investigación aplicada normalmente identifica la situación problema y busca, dentro de las posibles soluciones, aquella que pueda ser la más adecuada para el contexto específico.

3.1.1 Enfoque

- **Cuantitativo.** Este enfoque investigativo plantea la unidad de la ciencia, es decir, la utilización de una metodología única que es la misma de las ciencias exactas y naturales (Hernandez, 2014)

Debido que esta investigación, su medio principal es la medición y el cálculo y éstos nos ayudará a probar nuestra hipótesis planteada.

3.1.2 Nivel de la Investigación: Descriptivo - Correlacional

- **Descriptivo:** Roberto H. S. (2006). Los estudios descriptivos buscan especificar las propiedades características y los perfiles de personas, grupos, comunidades, procesos, objetos o cualquier fenómeno que se sustenta en un análisis. Es decir, miden, evalúan o recolectan datos sobre diversos conceptos (variables), aspectos, dimensiones o componentes del fenómeno a investigar. En un estudio descriptivo se selecciona una serie de cuestiones y se mide o recolecta información sobre cada una de ellas para describir lo que se investiga. Es así que, en el presente estudio, se busca medir las dimensiones de las variables, tanto dependiente como independiente, mediante ciertos indicadores, los mismos que se han detallado en el cuadro de operacionalización de variables, para ser

aplicados a una población el cual se han definido en el subtítulo precedente.

- **Correlacional:** la utilidad y propósito principal de los estudios correlacionales es saber cómo se pueden comportar un concepto o variable conociendo el comportamiento de otras variables relacionadas. este estudio mide las dos o más variables que se desea conocer, si están o no relacionadas con el mismo sujeto y así analizar la correlación.

3.1.3 Diseño de la investigación:

- no experimentales – de corte transversacional – correlacional
- **Investigación no experimental** aquella que se realiza sin manipular deliberadamente variables, es decir es una investigación donde no hacemos variar intencionalmente las variables independientes, lo que hacemos en la investigación no experimental es observar fenómenos tal cual, y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos. De hecho, no hay condiciones o estímulos los cuales se expongan los sujetos del estudio. Los sujetos son observados en su ambiente natural, en su realidad.
- Los diseños no experimentales – de corte transversacional –Correlacional.

Es donde se recolectan datos en un solo momento en un tiempo único, su propósito es describir variables y su incidencia de interrelación en un momento dado. (Sampiere, 2006)

3.2. Población y Muestra

3.2.1. Población de Estudio

La Investigación considero a todos los presidentes o representantes de los diferentes pueblos, junta vecinal y

centros poblados pertenecientes a la jurisdicción del distrito de chinchado cuya referencia la municipalidad de acuerdo al padrón general y al credencial de autoridad.

Representante centro poblado y junta vecinal de chinchao	N° de autoridades
Alcalde de C.P. de Pachachupan	1
Alcalde de C.P. de Sogobamba	1
Alcalde de C.P. Mayobamba	1
Alcalde de C.P. Taprag	1
Alcalde de C.P. Mirador	1
Alcalde de C.P. Chayana	1
Alcalde de C.P. Puente duran	1
Alcalde de C.P. Villa gloria	1
Alcalde de C.P. San juan	1
Alcalde de C.P. Vista legre	1
Presidente J.V. Barrios Altos	1
Presidente J.V. Inkapata	1
Presidente J.V. Vaticano	1
Presidente J.V. San pedro	1
Presidente J.V. Dos de Enero	1
Presidente J. V. Huallaga	1
Presidente J.V. Chinchao	1
TOTAL	17

Fuente: Elaboración propia.

3.2.2. Muestra

Muestreo no probabilístico intencional, En otras palabras, el muestreo intencional es cuando un investigador elige individuos específicos dentro de la población a utilizar para un estudio en particular o de un proyecto de investigación. La muestra está conformada por el total de la población.

3.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica	Instrumento
<p>Encuesta:</p> <p>Para Recolectar información y convertirlas en datos precisos de nuestra muestra, en este caso los usuarios.</p> <p>Revisión documental</p> <p>Para obtener información de proyectos y estudios técnicos realizados que serán datos precisos para el estudio</p>	<p>Cuestionario de encuesta:</p> <p>Instrumento consta 23 de preguntas en su totalidad a través de una escala: siempre (5), casi siempre (4), a veces (3), casi nunca (2), nunca (1). Se distribuirá de preguntas para la variable independiente, y preguntas para la variable dependiente.</p> <p>Se realizaron de 1 a 2 encuestas diaria en el transcurso de 15 días llegando hasta la muestra indicada.</p> <p>Ficha de recolección de datos</p> <p>Se recopiló toda la información obtenida de fuentes secundarias en la ficha de recolección anexo N° 2</p>

3.4. Técnicas para el procesamiento y análisis de la información

3.4.1 Estadística: Nos permitio clasificar, calcular, analizar y resumir información numérica que se obtiene de manera sistemática de manera que describan en forma precisa las variables analizadas haciendo rápida su lectura e interpretando los fenómenos observados en la muestra.

3.4.2 Para el análisis de la información: Se utilizó Excel y Spss y está representado a través de cuadros y gráficos estadísticos para su mayor comprensión.

Técnicas	Uso
Software SPSS	Para el procesamiento de las encuestas aplicadas a los usuarios
Software EXCEL	Para el diseño y presentación de gráficos de barras.
Software Ms Office	Para el Procesamiento de la información secundaria y formulación del informe final de la tesis.
Software Ms Power Point	Para la presentación del informe final de la tesis durante la sustentación.

CAPITULO IV

RESULTADOS

3.1 Procesamiento de datos: A continuación, se presentan las tablas y gráficas donde muestran los resultados del procesamiento de datos obtenidos de la encuesta realizada a los representantes de junta vecinal y alcaldes de la municipalidad distrital de chinchao con el propósito de determinar cómo perciben los clientes la aplicación de las estrategias de precios y cómo estos se relacionan con la decisión de compra.

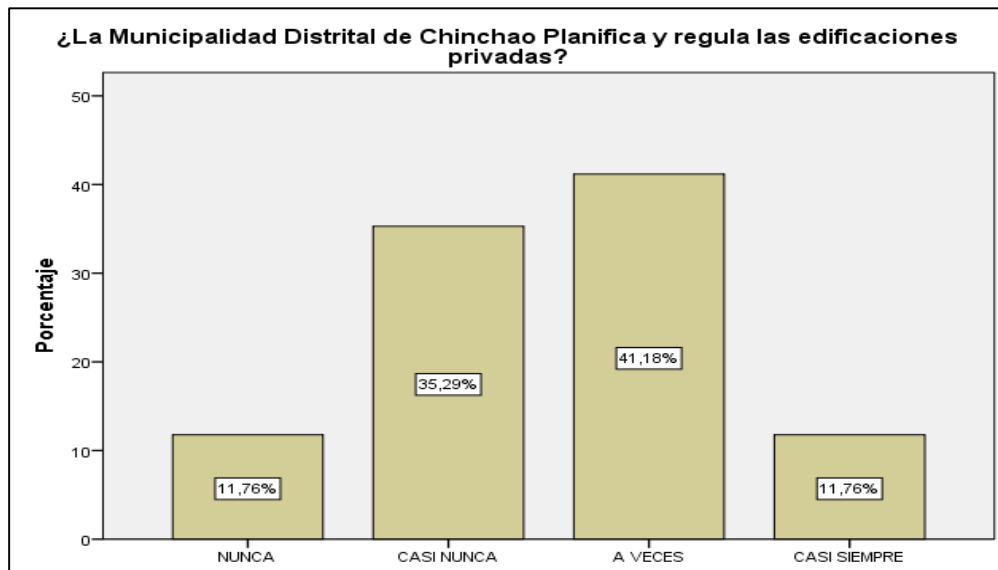
TABLA N°01

¿La Municipalidad Distrital de Chinchao Planifica y regula las edificaciones privadas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	2	11,8	11,8	11,8
	CASI NUNCA	6	35,3	35,3	47,1
	A VECES	7	41,2	41,2	88,2
	CASI SIEMPRE	2	11,8	11,8	100,0
	Total	17	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario
Elaboración: Investigador

Gráfico N° 01



Fuente: Tabla N°01
Elaboración: Investigador

Análisis e Interpretación: Como se puede observar en la tabla N° 1 y el grafico N° 1, el 41.29% del total de personas encuestadas dicen que a veces la municipalidad planifica y regula las edificaciones privadas y el 11.76% respondieron nunca, y el 35.29% casi nunca, y un 11.76% casi siempre comenta que se planifica y regula las edificaciones privadas, el cual indica que no se lleva a cabo una buena planeación para llevar a cabo sus actividades.

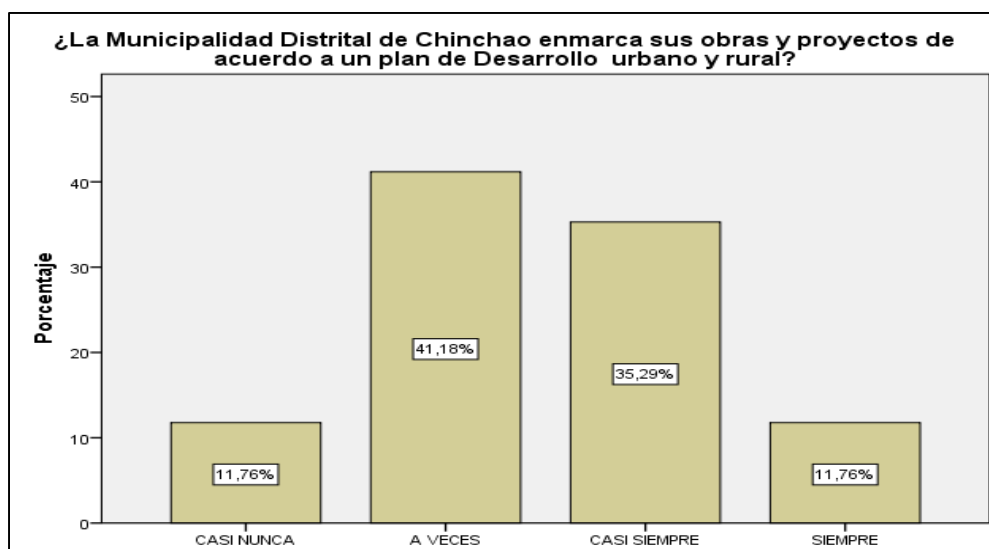
TABLA N°02

¿La Municipalidad Distrital de Chinchao enmarca sus obras y proyectos de acuerdo a un plan de Desarrollo urbano y rural?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	2	11,8	11,8	11,8
	A VECES	7	41,2	41,2	52,9
	CASI SIEMPRE	6	35,3	35,3	88,2
	SIEMPRE	2	11,8	11,8	100,0
	Total	17	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario
Elaboración: Investigador

Grafico N° 02



Fuente Tabla N° 02
Elaboración: Investigador

Análisis e Interpretación: Al preguntar si la municipalidad enmarca sus obras y proyectos de acuerdo a un plan de desarrollo urbano y rural, el 41.18% respondió a veces y el 11.76% casi nunca, y el 35.29% casi siempre, mientras que el 11.76% afirmaron siempre. Nos da a entender que los proyectos no están siendo enfocados de acuerdo a un plan que beneficia a la población esto debido a que no se realiza charlas y capacitaciones para obtener información primaria de la población.

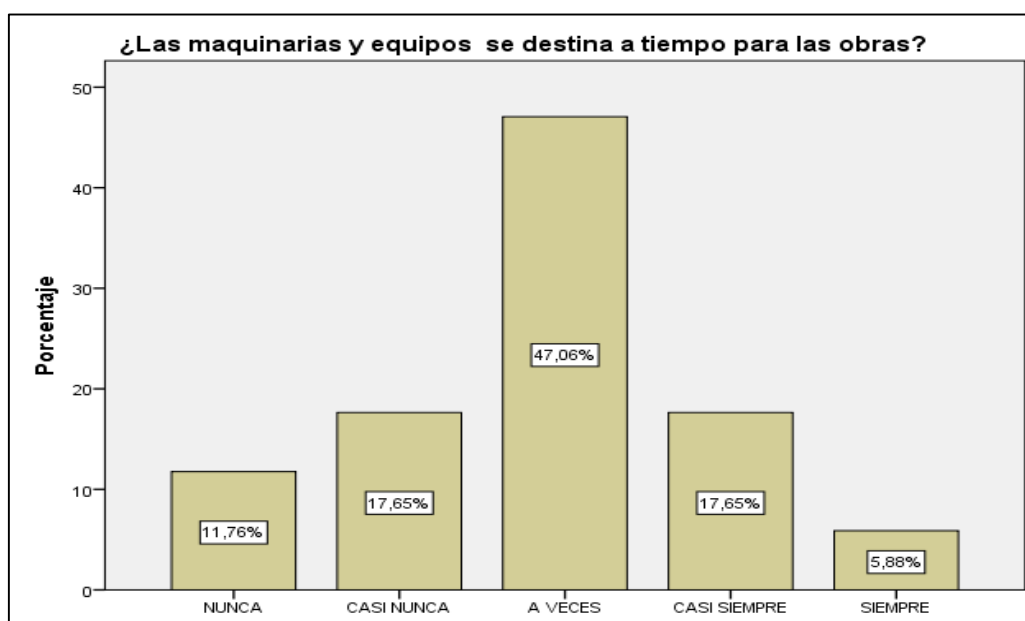
TABLA N°03

¿Las maquinarias y equipos se destinan a tiempo para las obras?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	2	11,8	11,8	11,8
	CASI NUNCA	3	17,6	17,6	29,4
	A VECES	8	47,1	47,1	76,5
	CASI SIEMPRE	3	17,6	17,6	94,1
	SIEMPRE	1	5,9	5,9	100,0
	Total	17	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario
Elaboración: Investigador

Grafico N° 03



Fuente: Tabla N° 03
Elaboración: Investigador

Análisis e Interpretación: Al preguntar si la maquinaria y equipos se destinan a tiempo el 47.06 % de los encuestados respondieron a veces, y el 11.76 % nunca, y el 17.65 % casi nunca, mientras que casi siempre 17.65 %, y solo el 5.88 % siempre del total de encuestados. Esto sucede debido a que no existe un orden y organización en la distribución de maquinarias y equipos.

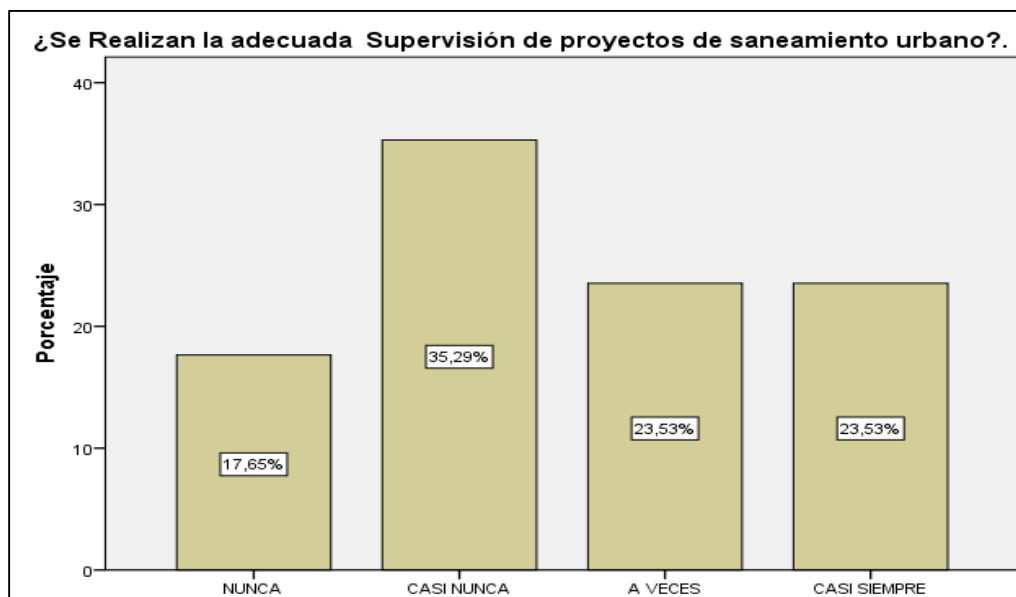
TABLA N°04

¿Se Realizan la adecuada Supervisión de proyectos de saneamiento urbano?.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	3	17,6	17,6	17,6
	CASI NUNCA	6	35,3	35,3	52,9
	A VECES	4	23,5	23,5	76,5
	CASI SIEMPRE	4	23,5	23,5	100,0
	Total	17	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario
Elaboración: Investigador

Gráfico N° 04



Fuente: Tabla N° 04
Elaboración: Investigador

Análisis e Interpretación: En la Tabla N°04 y Gráfico N°04 podemos observar que del total de representantes encuestados el 35.29% dice que

casi nunca supervisan los proyectos de saneamiento urbano, el 23.53% a veces, 23.53% opina casi siempre frente a un 17.65% de casi nunca los representantes dicen que existe una poca supervisión en los distintos proyectos. Debido a que no existe un personal que se encarga de supervisar, si existe pero no realiza su labor adecuadamente.

5. ¿Qué propuestas de infraestructura se realizan en el presupuesto participativo?

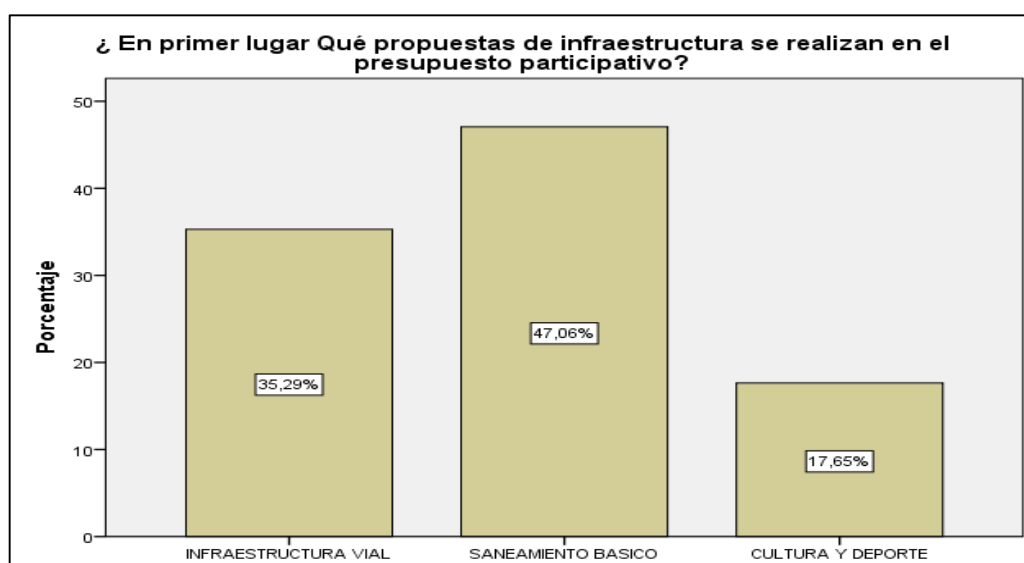
TABLA N° 5.1

¿En primer lugar Qué propuestas de infraestructura se realizan en el presupuesto participativo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaj e válido	Porcentaje acumulado
Válido	INFRAESTRUCTURA VIAL	6	35,3	35,3	35,3
	SANEAMIENTO BASICO	8	47,1	47,1	82,4
	CULTURA Y DEPORTE	3	17,6	17,6	100,0
	Total	17	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario
Elaboración: Investigador

GRAFICO N° 5.1



Fuente: Tabla N° 5.1
Elaboración: Investigador

Análisis e Interpretación: Como se puede observar en la Tabla N°5.1 y el Gráfico N° 5.1 el 47.06 % de encuestados respondieron que en el presupuesto participativo en primer lugar se toma en cuenta saneamiento básico seguidamente de un 35.29 % con respecto a infraestructura vial, y por ultimo con un porcentaje menor de 17.65 % en cultura y deporte.

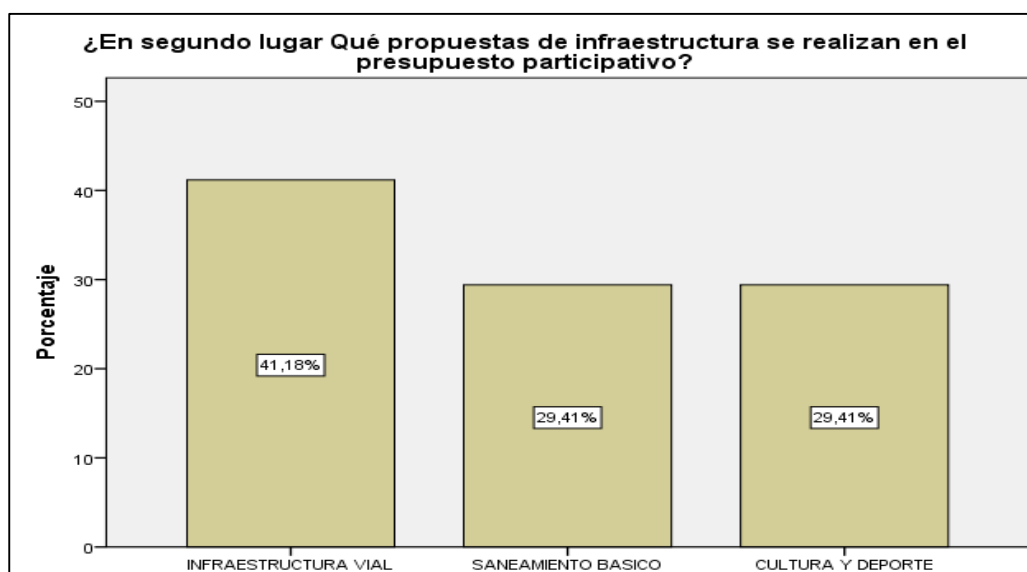
TABLA N° 5.2

¿En segundo lugar Qué propuestas de infraestructura se realizan en el presupuesto participativo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	INFRAESTRUCTURA VIAL	7	41,2	41,2	41,2
	SANEAMIENTO BASICO	5	29,4	29,4	70,6
	CULTURA Y DEPORTE	5	29,4	29,4	100,0
	Total	17	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario
Elaboración: Investigador

GRAFICO N° 5.2



Fuente: Tabla N° 5.2
Elaboración: Investigador

Análisis e Interpretación: Según la Tabla N°5.2 y el Gráfico N°5.2 se puede observar que el 41.18 % de los representantes de los centros poblados en el presupuesto participativo tomaron en cuenta infraestructura vial como segunda opción, seguido de un porcentaje similar para saneamiento básico y cultura y deporte 29.41 % lo que queda claro que cultura y deporte se toma menos en cuenta.

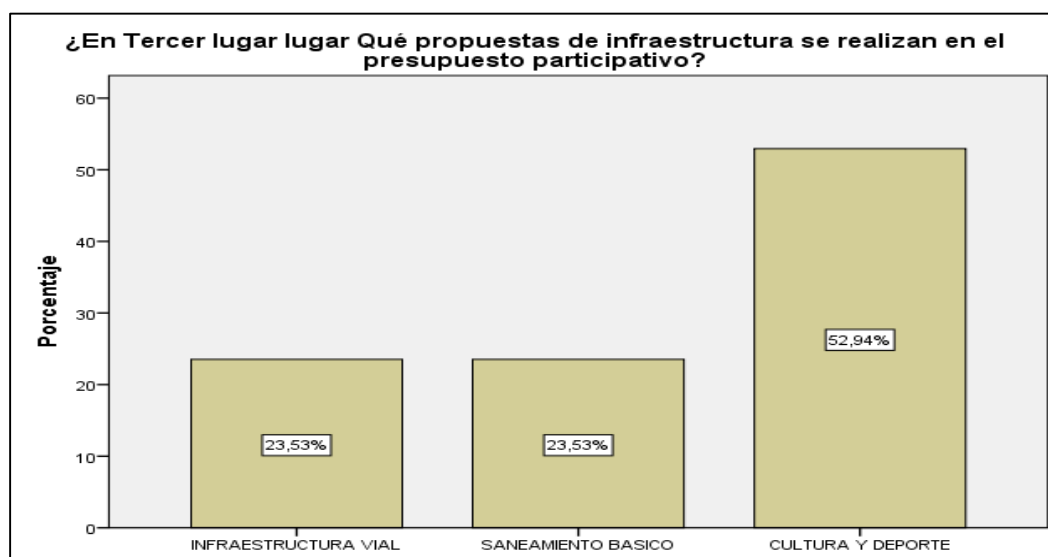
TABLA N° 5.3

¿En Tercer lugar lugar Qué propuestas de infraestructura se realizan en el presupuesto participativo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	INFRAESTRUCTURA VIAL	4	23,5	23,5	23,5
	SANEAMIENTO BASICO	4	23,5	23,5	47,1
	CULTURA Y DEPORTE	9	52,9	52,9	100,0
	Total	17	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario
Elaboración: Investigador

GRAFICO N° 5.3



Fuente: Tabla N° 5.3
Elaboración: Investigador

Análisis e Interpretación: según la opinión de los encuestados como última opción se toman en cuenta cultura y deporte como se puede apreciar en la Tabla N° 5.3 y el Gráfico N° 5.3 el 52.49 % del total de encuestados, seguido de un porcentaje igual para saneamiento básico y infraestructura vial con 23.53 %

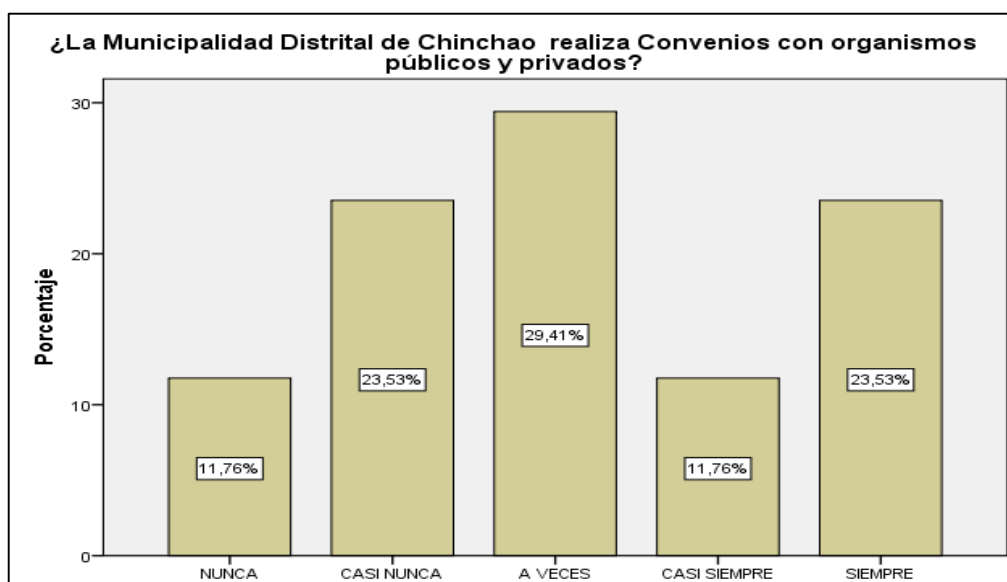
TABLA N°06

¿La Municipalidad Distrital de Chinchao realiza Convenios con organismos públicos y privados?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	2	11,8	11,8	11,8
	CASI NUNCA	4	23,5	23,5	35,3
	A VECES	5	29,4	29,4	64,7
	CASI SIEMPRE	2	11,8	11,8	76,5
	SIEMPRE	4	23,5	23,5	100,0
	Total	17	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario
Elaboración: Investigador

Gráfico N° 06



Fuente: Tabla N° 06
Elaboración: Investigador

Análisis e Interpretación: En este sentido como puede observarse en la Tabla N°06 y el Gráfico N°06 con respecto si la MDCH realizan convenios con organismos públicos y privados los representantes dicen que 29.41% a veces, el 23.53 % casi nunca, y también 23.53 % siempre, y el 11.76 % nunca frente a también 11.76 % de casi siempre. Debido que en la municipalidad existe pocos convenios con instituciones que mejoren en desarrollo distrital.

7. ¿Qué tipo de obras se ejecutan con mayor frecuencia?

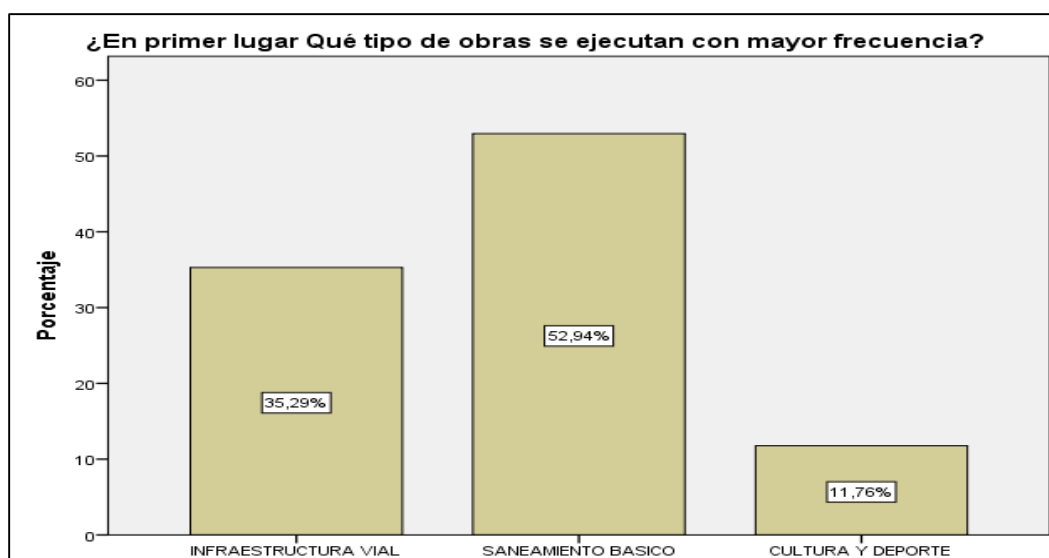
TABLA N° 7.1

¿En primer lugar Qué tipo de obras se ejecutan con mayor frecuencia?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	INFRAESTRUCTURA VIAL	6	35,3	35,3	35,3
	SANEAMIENTO BASICO	9	52,9	52,9	88,2
	CULTURA Y DEPORTE	2	11,8	11,8	100,0
	Total	17	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario
Elaboración: Investigador

GRAFICO N° 7.1



Fuente: Tabla N° 7.1
Elaboración: Investigador

Análisis e Interpretación: Los datos recogidos en la Tabla N° 7.1 y el Grafico N° 7.1 reflejan que el 52.94% de representantes encuestadas opinan que más se ejecutan obras de saneamiento básico seguido de infraestructura vial con 35.29 % y por ultimo con un porcentaje menor de 11.76 % para cultura y deporte.

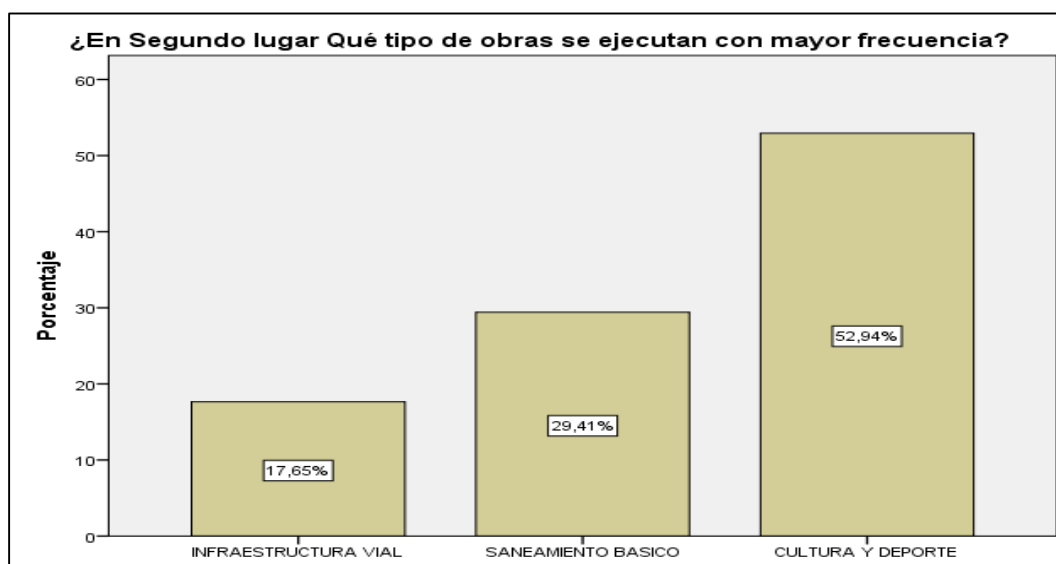
TABLA N° 7.2

¿En Segundo lugar Qué tipo de obras se ejecutan con mayor frecuencia?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	INFRAESTRUCTURA VIAL	3	17,6	17,6	17,6
	SANEAMIENTO BASICO	5	29,4	29,4	47,1
	CULTURA Y DEPORTE	9	52,9	52,9	100,0
	Total	17	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario
Elaboración: Investigador

GRAFICO N° 7.2



Fuente: Tabla N° 7.2
Elaboración: Investigador

Análisis e Interpretación: En este sentido como puede observarse en la Tabla N° 7.2 y el Gráfico N° 7.2 la percepción de los encuestados con respecto a que obras se ejecutan en menor proporción que el primero

respondieron 52.94 % para cultura y deporte seguido de 29.41% para saneamiento básico y por ultimo infraestructura vial Con 17.65 % del total de encuestados.

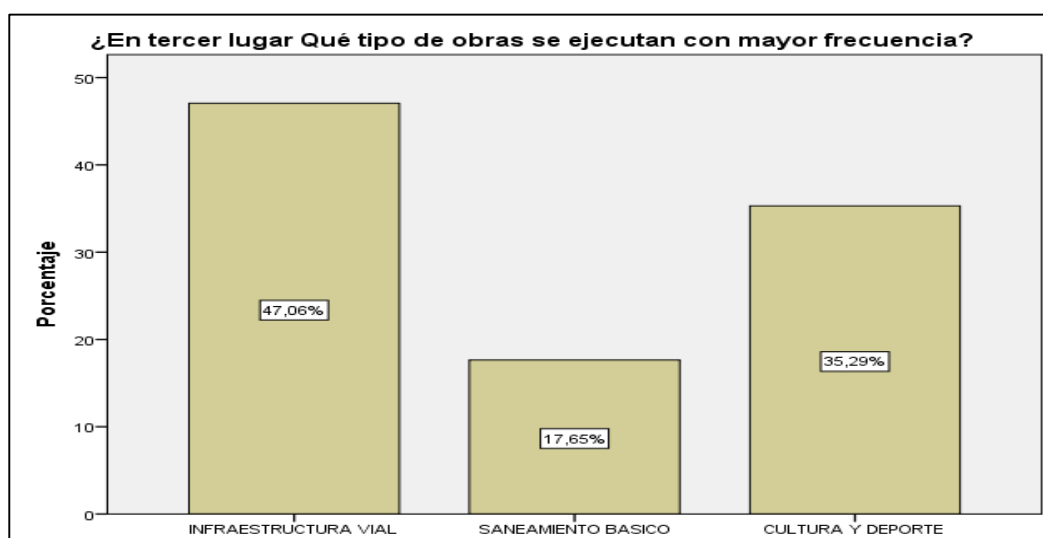
TABLA N° 7.3

¿En tercer lugar Qué tipo de obras se ejecutan con mayor frecuencia?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	INFRAESTRUCTURA VIAL	8	47,1	47,1	47,1
	SANEAMIENTO BASICO	3	17,6	17,6	64,7
	CULTURA Y DEPORTE	6	35,3	35,3	100,0
	Total	17	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario
Elaboración: Investigador

GRAFICO N° 7.3



Fuente: Tabla N° 7.3
Elaboración: Investigador

Análisis e Interpretación: El 47.06% de nuestros encuestados consideran que como tercer lugar se ejecutan infraestructura vial, seguido de 39.20 % para cultura y deporte y por ultimo 17.65 % para saneamiento básico lo que indica que las obras de infraestructura vial es el que menos se ejecutan.

Ficha de recolección de datos de obras: Ejecutadas, por ejecutar y paralizadas.

TABLA N° 7.4

Proyecto	Costo	Ejecución año 2016	Ejecución año 2017	Ejecución Total	Avan % Total
2104664:	5,829,180		107,500	107,500	2
2134597:	1,136,527	685,939	77,600	763,539	67
2159011:	10,659,384	4,964,221	2,797,323	7,761,544	73
2211507:	3,893,425	11,000	0	11,000	0
2220132:	403,808	403,808	0	403,808	100
2222123:	2,127,047		5,320	5,320	0
2223623:	298,008		0	0	0
2223865:	720,551	667,179	2,500	669,679	93
2254618:	1,113,689	1,113,689	0	1,113,689	100
2254638:	1,187,753	1,187,475	0	1,187,475	100
2256077:	495,699	491,699	0	491,699	99
2277936:	150,000	150,000	0	150,000	100
2285276:	4,195,007		0	0	0
2285278:	770,000	543,514	223,390	766,904	100
2290057:	3,695,528		15,000	15,000	0
2292262:	105,000	0	0	0	0
2292570:	2,256,373		1,221,459	1,302,107	58
2304507:	105,000	0	0	0	0
2305436:	716,305	262,286	0	262,286	37
2306698:	2,670,526		25,000	31,500	1
2311201:	1,176,289	208,645	98,400	312,045	27
2311704:	560,606	87,040	24,930	154,511	28
2312537:	2,399,845		24,000	31,500	1
2323443:	4,940,656		5,500	5,500	0
2331398:	92,740	63,900	5,000	68,900	74
2342410:	398,610		207,911	207,911	52
2342939:	447,674		21,409	21,409	5
2342940:	916,153		332,040	579,777	63
2376744:	197,671		22,800	70,413	36

Fuente: MEF

Análisis e Interpretación: En este sentido como puede observarse en la Tabla N° 7.4 existen 5 obras ejecutadas al 100% como también existen 8 obras en más de un 50% de avance y 8 obras con un parcial avance o paralizadas menor a 50 % y otras 8 obras con porcentaje cero lo cual indica que no se ejecutaron pero que si cuentan con un presupuesto ya asignado desde el 2016.

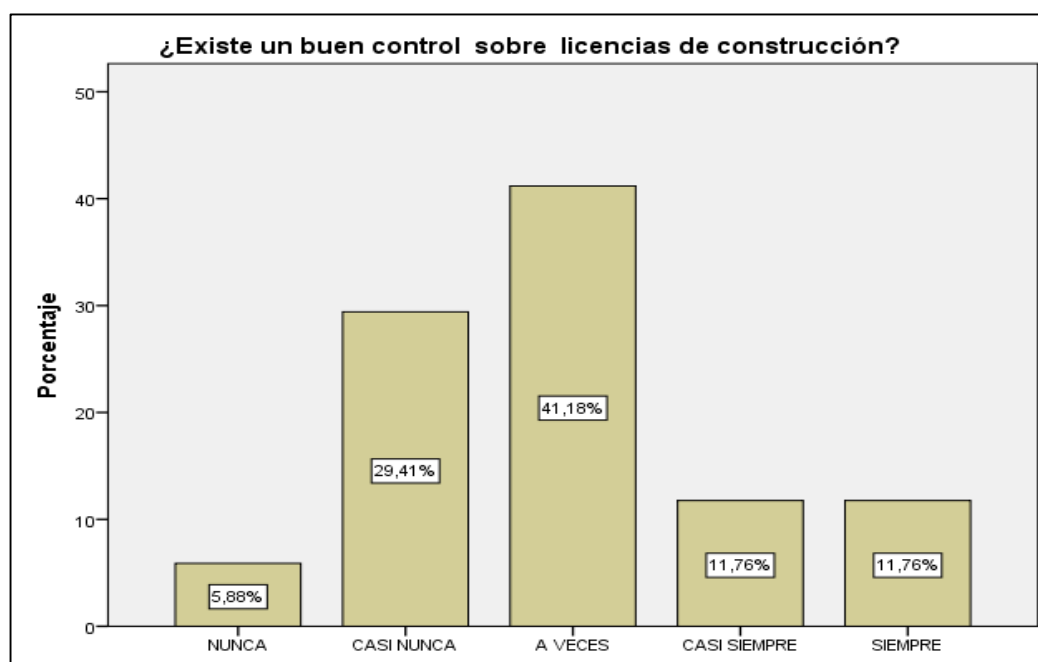
TABLA N° 08

¿Existe un buen control sobre licencias de construcción?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	1	5,9	5,9	5,9
	CASI NUNCA	5	29,4	29,4	35,3
	A VECES	7	41,2	41,2	76,5
	CASI SIEMPRE	2	11,8	11,8	88,2
	SIEMPRE	2	11,8	11,8	100,0
	Total	17	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario
Elaboración: Investigador

Grafico N° 08



Fuente: Tabla N° 08
Elaboración: Investigador

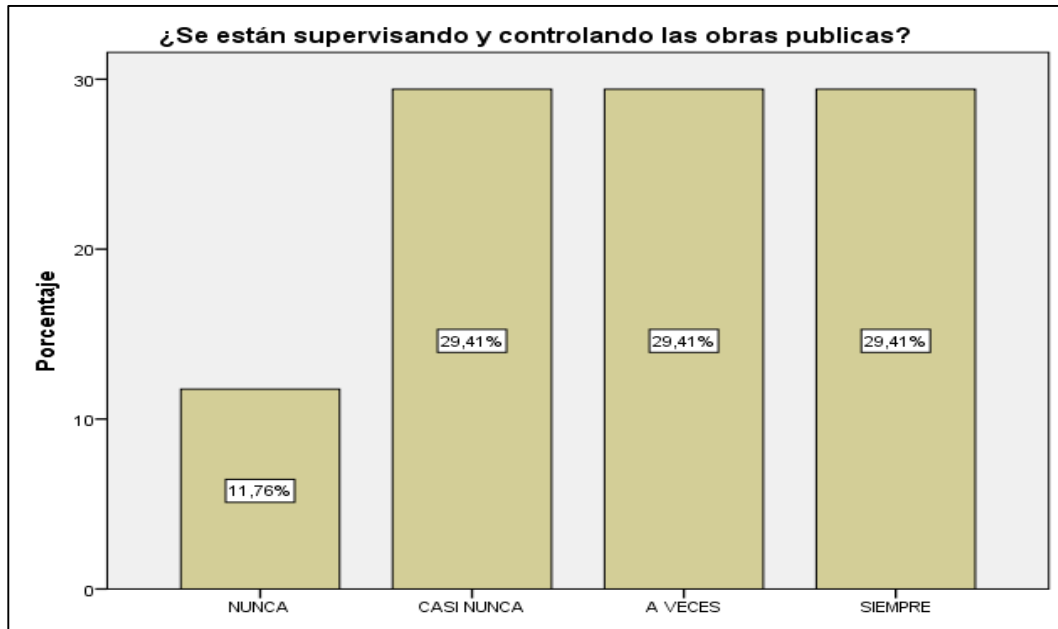
Análisis e Interpretación: como se puede observar en la tabla N°07 y grafico N° 07 si existe un buen control sobre licencias de construcción el 41.18 % de los encuestados afirma que a veces, y el 29.41 % casi nunca, 11.76 % casi siempre, y 11.76 % siempre, y 5.88 % dicen que nunca. La mayoría de las construcciones se realizan sin el permiso necesario debido a que no hay un área específico para dicha actividad.

TABLA N° 09

¿Se están supervisando y controlando las obras publicas?

Fuente: Cuestionario
Elaboración: Investigador

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	2	11,8	11,8	11,8
	CASI NUNCA	5	29,4	29,4	41,2
	A VECES	5	29,4	29,4	70,6
	SIEMPRE	5	29,4	29,4	100,0
	Total	17	100,0	100,0	



afico N° 09

Fuente: Tabla N° 09
Elaboración: Investigador

Análisis e Interpretación: con respecto a la pregunta si se están supervisando y controlando las obras publicas se puede observar en la tabla N°09 y gráfico N° 09, un 29.41 % dice a veces, al respecto se obtuvo un 29.41% de opiniones para siempre y casi nunca, y solo el 11.76 % cree que nunca. Indica los resultados que existe poco control sobre las obras que se realizan que viene ocasionando obras en mal estado.

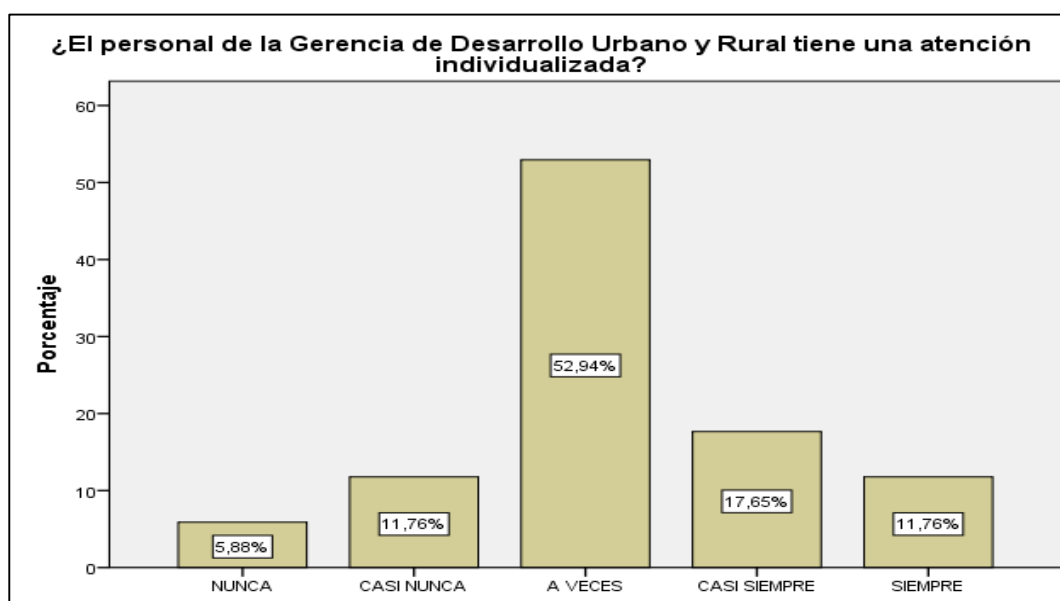
TABLA N° 10

¿El personal de la Gerencia de Desarrollo Urbano y Rural tiene una atención individualizada?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	1	5,9	5,9	5,9
	CASI NUNCA	2	11,8	11,8	17,6
	A VECES	9	52,9	52,9	70,6
	CASI SIEMPRE	3	17,6	17,6	88,2
	SIEMPRE	2	11,8	11,8	100,0
	Total	17	100,0	100,0	

Fuente: cuestionario
Elaboración: Investigador

Grafico N° 10



Fuente: Tabla N° 10
Elaboración: Investigador

Análisis e Interpretación: Los datos recogidos en la Tabla N°09 y el Grafico N°09 reflejan que el 52.94% de personas encuestadas opinan que a veces la gerencia tiene una atención individualizada, frente a un 17.65 % casi siempre, y un 11.76 % y al respecto un 11.76% contestaron casi nunca y mientras tanto solo un 5.88% nunca. Los trabajadores no tienen

un atención adecuada debido a que se encuentran con sobrecargas en trabajos.

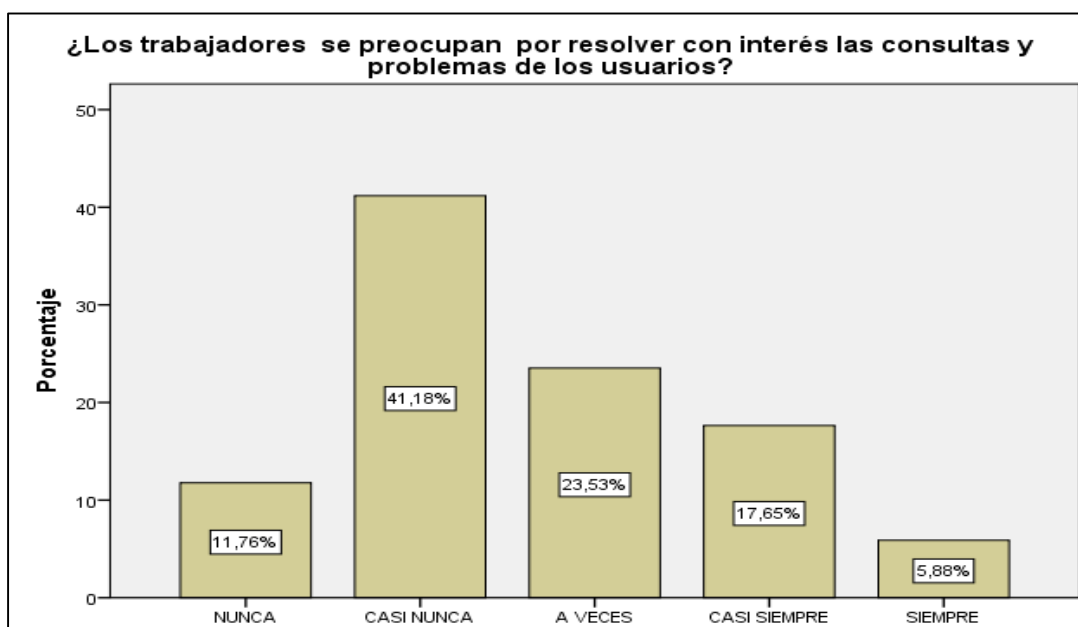
TABLA N° 11

¿Los trabajadores se preocupan por resolver con interés las consultas y problemas de los usuarios?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	2	11,8	11,8	11,8
	CASI NUNCA	7	41,2	41,2	52,9
	A VECES	4	23,5	23,5	76,5
	CASI SIEMPRE	3	17,6	17,6	94,1
	SIEMPRE	1	5,9	5,9	100,0
	Total	17	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario
Elaboración: Investigador

Grafico N° 11



Fuente: Tabla N° 11
Elaboración: Investigador

Análisis e Interpretación: El 41.18% de los encuestados dicen que casi nunca los trabajadores se preocupan en resolver sus intereses, consultas

y problemas de sus usuarios, un 23.53% a veces, y 17.65 % casi siempre, y un 5.88 % siempre, mientras que un 11.76% de los encuestados respondieron nunca. Debido a que el personal no está capacitado para las tareas que tiene que realizar y a esto se le suma la centralización de funciones.

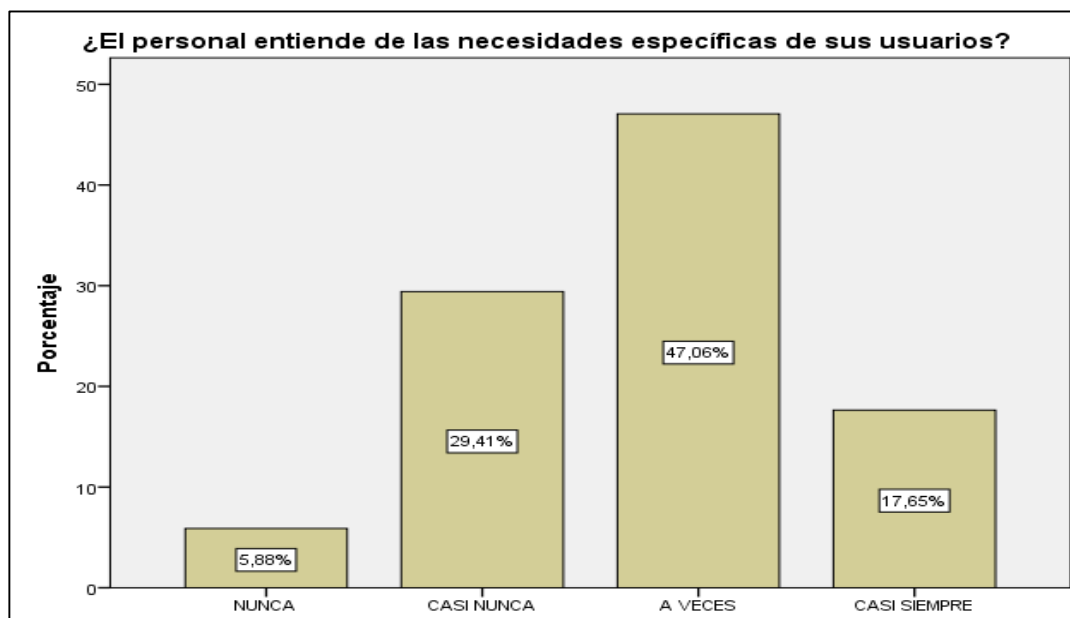
TABLA N° 12

¿El personal entiende de las necesidades específicas de sus usuarios?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	1	5,9	5,9	5,9
	CASI NUNCA	5	29,4	29,4	35,3
	A VECES	8	47,1	47,1	82,4
	CASI SIEMPRE	3	17,6	17,6	100,0
	Total	17	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario
Elaboración: Investigador

Grafico N° 12



Fuente: Tabla N° 12
Elaboración: Investigador

Análisis e Interpretación: El 47.06 % de clientes encuestados respondió que a veces el personal entiende las necesidades de sus usuarios, el 29.41% casi nunca seguido de un 17.65 % casi siempre, y un porcentaje de por debajo de los anteriores un 5.88 % nunca. No entiende las necesidades porque existe una centralización y poca capacitación al personal asistente.

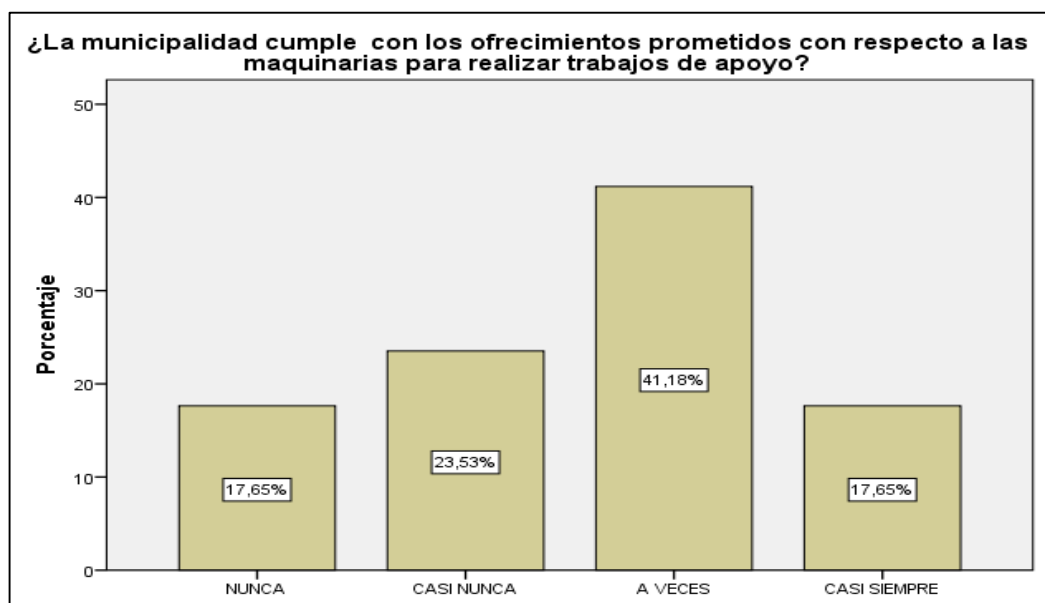
TABLA N° 13

¿La municipalidad cumple con los ofrecimientos prometidos con respecto a las maquinarias para realizar trabajos de apoyo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	3	17,6	17,6	17,6
	CASI NUNCA	4	23,5	23,5	41,2
	A VECES	7	41,2	41,2	82,4
	CASI SIEMPRE	3	17,6	17,6	100,0
	Total	17	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario
Elaboración: Investigador

Grafico N° 13



Fuente: Tabla N° 13
Elaboración: Investigador

Análisis e Interpretación: El 41.18 % de nuestros encuestados comentan que a veces la municipalidad cumple con los ofrecimientos prometidos, el 23.53% respondió casi nunca, el 17.65 % respondió nunca, y un porcentaje igual de 17.65% casi siempre. La municipalidad no cumple porque se compromete sin verificar si está disponible dicha maquinaria o equipos o sin verificar si existe o no presupuesto.

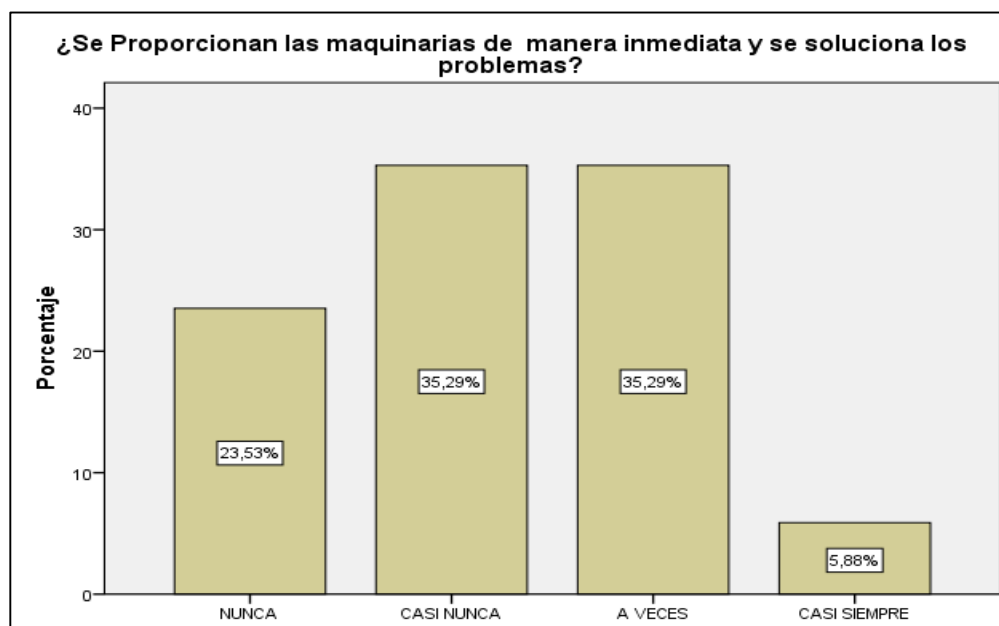
TABLA N° 14

¿Se Proporcionan las maquinarias de manera inmediata y se soluciona los problemas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	4	23,5	23,5	23,5
	CASI NUNCA	6	35,3	35,3	58,8
	A VECES	6	35,3	35,3	94,1
	CASI SIEMPRE	1	5,9	5,9	100,0
	Total	17	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario
Elaboración: Investigador

Grafico N° 14



Fuente: Tabla N° 14
Elaboración: Investigador

Análisis e Interpretación: Cuando se preguntó si se proporcionan las maquinarias de manera Inmediata y se soluciona el problema el 35.29 % a veces, y un porcentaje similar de 35.29 % casi nunca, el 23.53% nunca, y solo 5.88% casi siempre lo que indica que no se proporciona de manera inmediata las maquinarias para la población. Esto sucede debido a que algunas maquinarias no están operativas y sucede que tardan en cumplir con lo ofrecido.

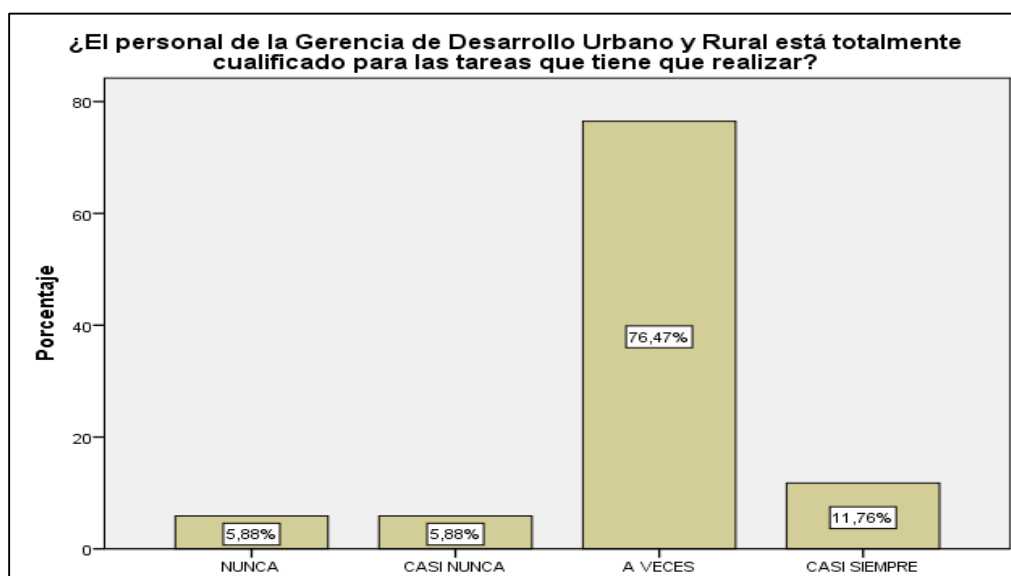
TABLA N° 15

¿El personal de la Gerencia de Desarrollo Urbano y Rural está totalmente cualificado para las tareas que tiene que realizar?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	1	5,9	5,9	5,9
	CASI NUNCA	1	5,9	5,9	11,8
	A VECES	13	76,5	76,5	88,2
	CASI SIEMPRE	2	11,8	11,8	100,0
	Total	17	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario
Elaboración: Investigador

Gráfico N° 15



Fuente: Tabla N° 15
Elaboración: Investigador

Análisis e interpretación: En esta pregunta se puede observar que el 76.47% de encuestados respondió a veces están calificados para las tareas que tienen que realizar, 11.76 % casi siempre, el 5.88% casi nunca, y como también nunca un porcentaje de 5.88 % lo que refleja un nivel bajo de personal calificado. El personal no está calificado en su totalidad para algunas tareas que tiene que realizar porque no es de su especialidad.

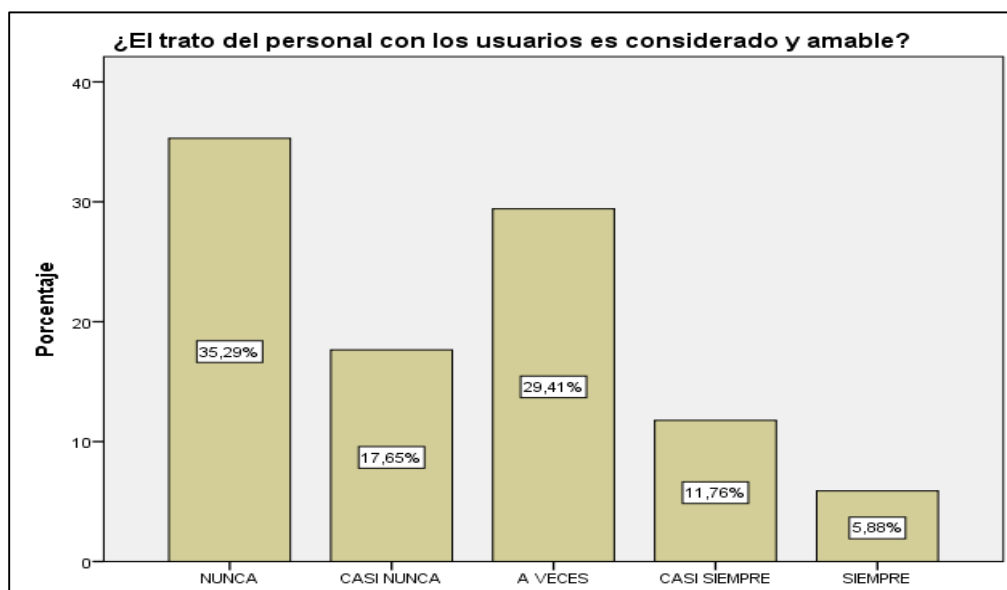
TABLA N° 16

¿El trato del personal con los usuarios es considerado y amable?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	6	35,3	35,3	35,3
	CASI NUNCA	3	17,6	17,6	52,9
	A VECES	5	29,4	29,4	82,4
	CASI SIEMPRE	2	11,8	11,8	94,1
	SIEMPRE	1	5,9	5,9	100,0
	Total	17	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario
Elaboración: Investigador

Gráfico N° 16



Fuente: Tabla N° 16
Elaboración: Investigador

Análisis e Interpretación: Para complementar se cuestionó si el personal tiene un trato considerado y amable a lo cual respondieron el 35.29% nunca, el 29.41 % a veces, el 17.65 % casi nunca, el 11.76 % casi siempre y el 5.88% siempre. Debido a que la rutina y la sobrecarga de trabajo ocasiona estos malestares que se ve reflejado en la opinión de la población.

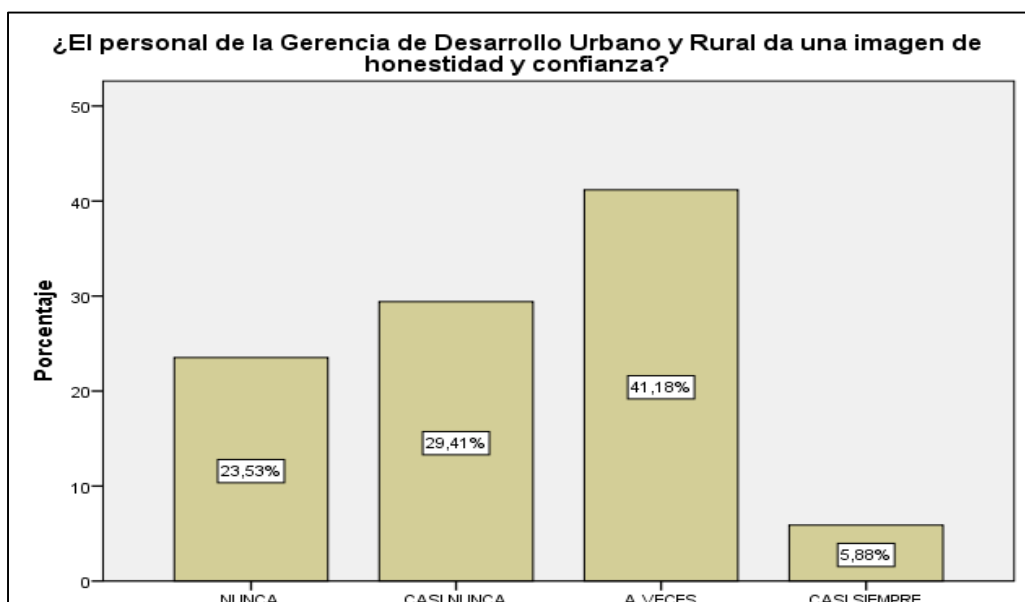
TABLA N° 17

¿El personal de la Gerencia de Desarrollo Urbano y Rural da una imagen de honestidad y confianza?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	4	23,5	23,5	23,5
	CASI NUNCA	5	29,4	29,4	52,9
	A VECES	7	41,2	41,2	94,1
	CASI SIEMPRE	1	5,9	5,9	100,0
	Total	17	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario
Elaboración: Investigador

Gráfico N° 17



Fuente: Tabla N° 17
Elaboración: Investigador

Análisis e interpretación: En la Tabla N°17 y el Gráfico N°18 podemos observar que el 41.18% del total de encuestados consideran a veces la gerencia da una imagen de confianza y honestidad, el 29.41% casi nunca, 23.53 % nunca, y mientras que el 5.88% casi siempre considera la población. Si el personal está en presiones y desconoce de algunos temas ocasiona inseguridad desconfianza en el usuario.

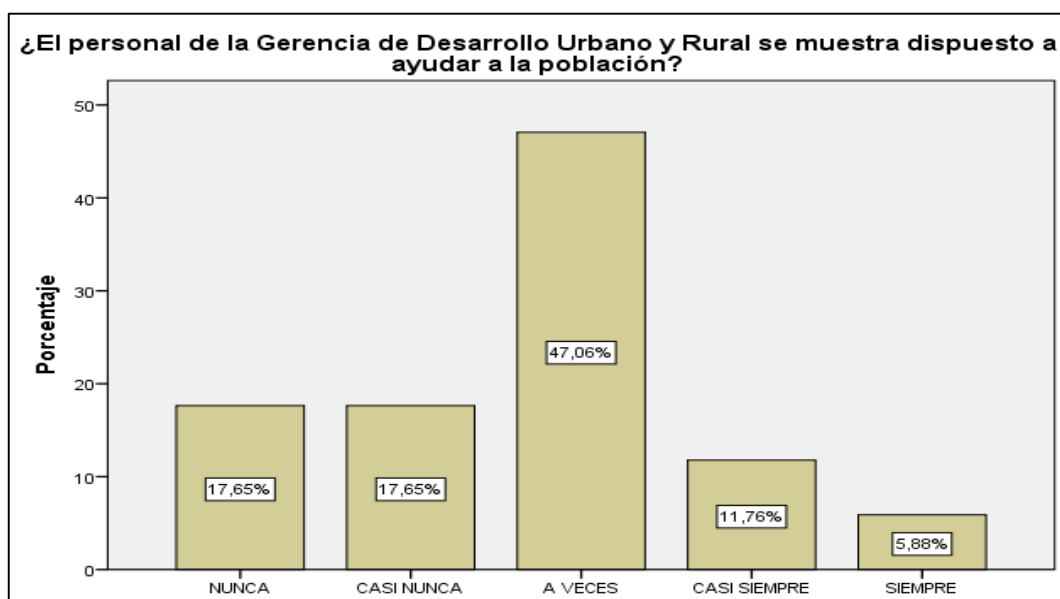
TABLA N° 18

¿El personal de la Gerencia de Desarrollo Urbano y Rural se muestra dispuesto a ayudar a la población?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	3	17,6	17,6	17,6
	CASI NUNCA	3	17,6	17,6	35,3
	A VECES	8	47,1	47,1	82,4
	CASI SIEMPRE	2	11,8	11,8	94,1
	SIEMPRE	1	5,9	5,9	100,0
	Total	17	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario
Elaboración: Investigador

Gráfico N° 18



Fuente: Tabla N° 18
Elaboración: Investigador

Análisis e interpretación: Para continuar con la pregunta el 47.06 % a veces el personal de la gerencia se muestra dispuesto a ayudar a la población, el 17.65% afirma casi nunca, y también respondieron 17.65 % nunca, y sólo el 11.76% casi siempre, en el gráfico podemos observar que solo el 5.88% comenta siempre.

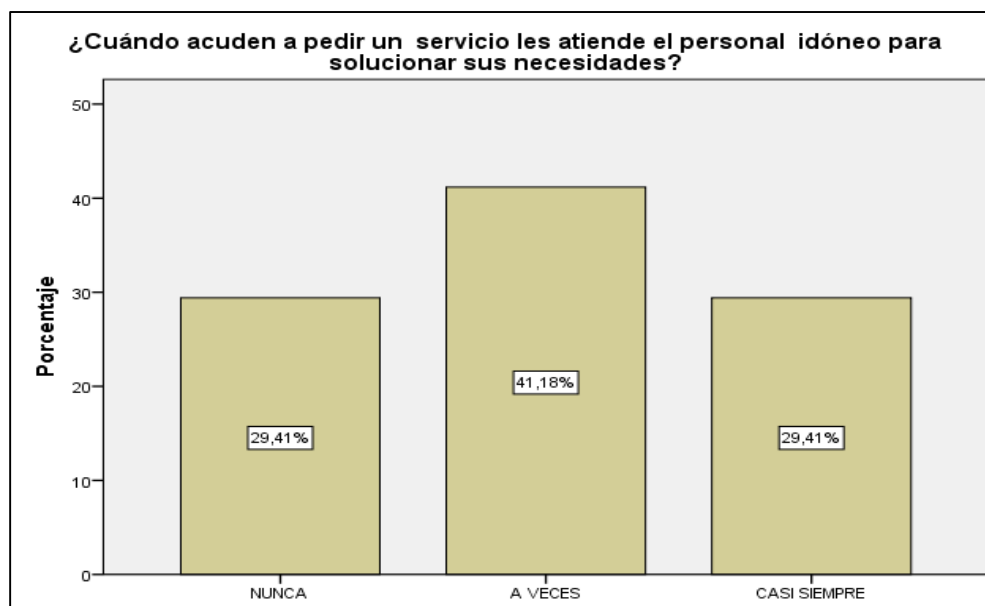
TABLA N° 19

¿Cuándo acuden a pedir un servicio les atiende el personal idóneo para solucionar sus necesidades?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	5	29,4	29,4	29,4
	A VECES	7	41,2	41,2	70,6
	CASI SIEMPRE	5	29,4	29,4	100,0
	Total	17	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario
Elaboración: Investigador

Gráfico N° 19



Fuente: Tabla N° 19
Elaboración: Investigador

Análisis e interpretación: De acuerdo al resultado podemos decir que el 41.18 % de los encuestados afirma a veces les atiende el personal idóneo

para solucionar sus necesidades, frente al 29.41% nunca mientras que el 29.41% también afirma casi siempre. Esto sucede debido a que no existe una buena orientación y no existe persona especializada en el área.

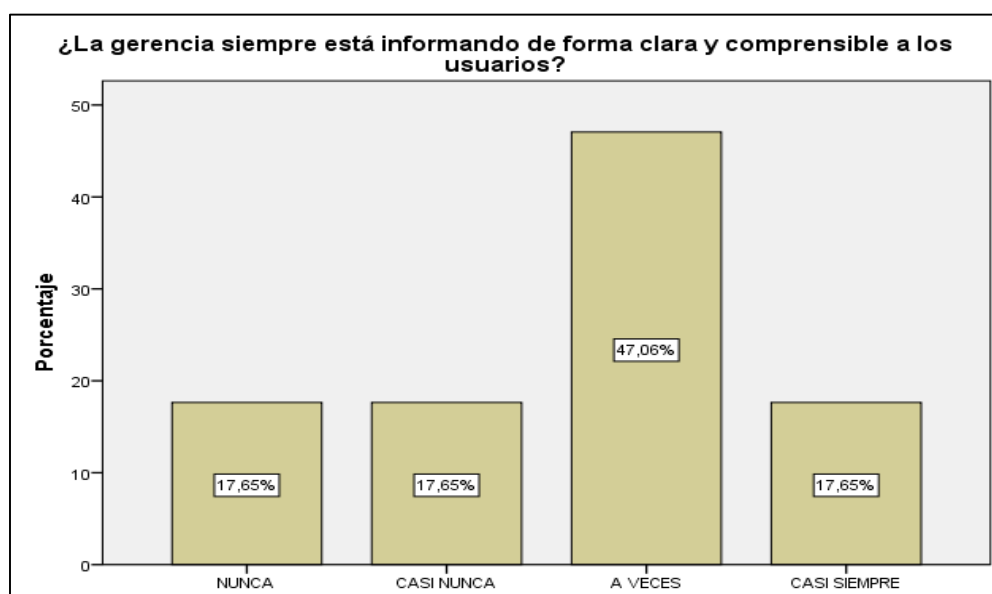
TABLA N° 20

¿La gerencia siempre está informando de forma clara y comprensible a los usuarios?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	3	17,6	17,6	17,6
	CASI NUNCA	3	17,6	17,6	35,3
	A VECES	8	47,1	47,1	82,4
	CASI SIEMPRE	3	17,6	17,6	100,0
	Total	17	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario
Elaboración: Investigador

Grafico N° 20



Fuente: Tabla N° 20
Elaboración: Investigador

Análisis e interpretación: Con respecto si se informa de forma clara y precisa y comprensible a los usuarios respondieron, el 47.06% a veces, el 17.65% casi siempre seguido de 17.65 % mientras que para casi nunca y nunca se obtuvo un porcentaje igual de 17.65 %. Dicen solo a veces

porque la gerencia siempre está informando algo que no pueden cumplir inmediatamente.

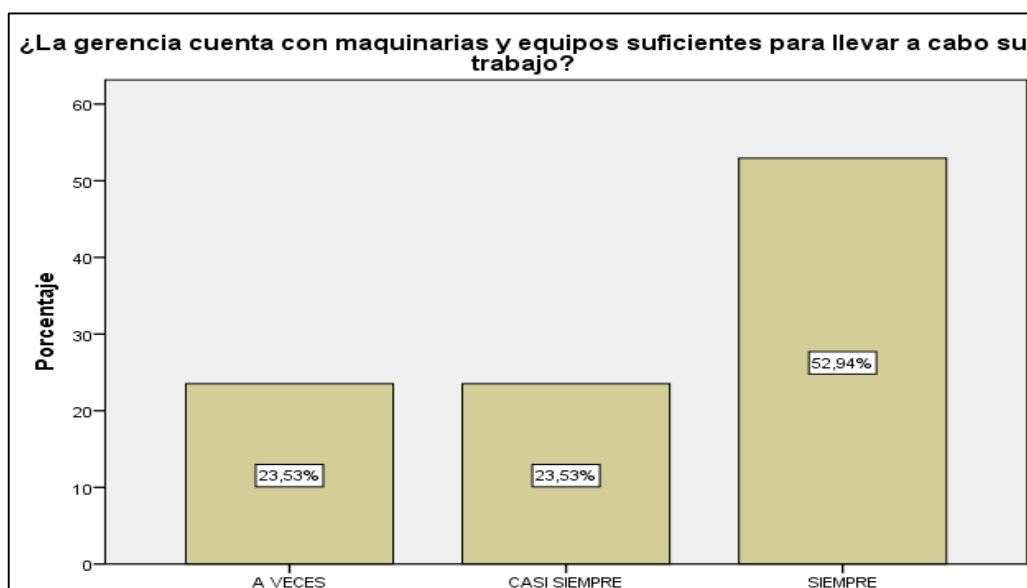
TABLA N° 21

¿La gerencia cuenta con maquinarias y equipos suficientes para llevar a cabo su trabajo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A VECES	4	23,5	23,5	23,5
	CASI SIEMPRE	4	23,5	23,5	47,1
	SIEMPRE	9	52,9	52,9	100,0
	Total	17	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario
Elaboración: Investigador

Grafico N° 21



Fuente: Tabla N° 21
Elaboración: Investigador

Análisis e Interpretación: El 52.53 % de encuestados respondió que siempre la gerencia cuenta con maquinarias y equipos suficientes para llevar a cabo su trabajo, y 23.53 % afirman casi siempre, mientras que en misma proporción que siempre, a veces con el 23.53 % del total de encuestados.

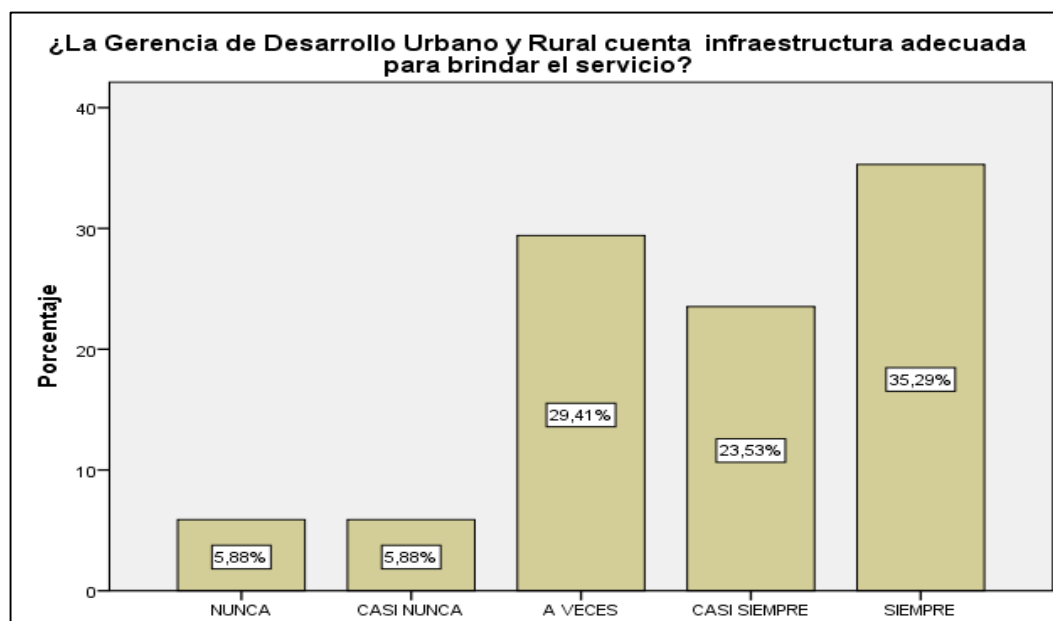
TABLA N° 22

¿La Gerencia de Desarrollo Urbano y Rural cuenta infraestructura adecuada para brindar el servicio?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	NUNCA	1	5,9	5,9	5,9
	CASI NUNCA	1	5,9	5,9	11,8
	A VECES	5	29,4	29,4	41,2
	CASI SIEMPRE	4	23,5	23,5	64,7
	SIEMPRE	6	35,3	35,3	100,0
	Total	17	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario
Elaboración: Investigador

Grafico N° 22



Fuente: Tabla N° 22
Elaboración: Investigador

Análisis e Interpretación: Al consultar si la infraestructura de la gerencia es adecuada para brindar los servicios, el 35.29% respondieron que siempre, el 29.41 % a veces, 23.53% a veces, mientras que nunca y casi nunca respondieron en porcentajes iguales a 5 % como se puede apreciar en la tabla N°22 y Grafico N°22.

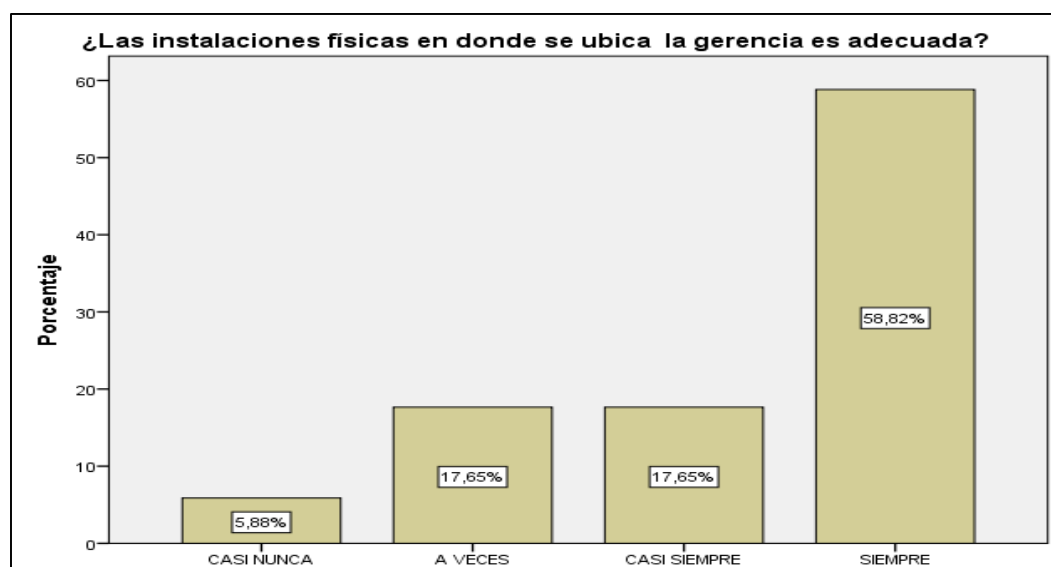
TABLA N° 23

¿Las instalaciones físicas en donde se ubica la gerencia es adecuada?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	CASI NUNCA	1	5,9	5,9	5,9
	A VECES	3	17,6	17,6	23,5
	CASI SIEMPRE	3	17,6	17,6	41,2
	SIEMPRE	10	58,8	58,8	100,0
	Total	17	100,0	100,0	

Fuente: Cuestionario
Elaboración: Investigador

Grafico N° 23



Fuente: Tabla N° 23
Elaboración: Investigador

Análisis e interpretación: En la tabla N°23 y Grafico N°23 se observa que el 58.82 % que siempre las instalaciones físicas donde se ubica la gerencia es adecuada, 17.65 % casi siempre y en misma proporción para a veces con 17.65 %, y dijo que casi nunca y mínimo de 5.88 % entonces indica que las instalaciones de la gerencia son adecuadas.

3.2. Contrastación de Hipótesis y Prueba de hipótesis

Para la prueba de hipótesis, se plantearon las hipótesis de investigación y las hipótesis nulas tanto para la general y las específicas, luego se determinó el coeficiente de correlación de SPEARMAN (r) empleando el software SPSS (VERSIÓN 22.0), ingresando los datos de las variables: Gestión administrativa y satisfacción del usuario , así como las dimensiones de ambas variables. Para la interpretación utilizamos la siguiente tabla:

INTERPRETACIÓN DE LOS VALORES DEL COEFICIENTE DE CORRELACIÓN DE SPEARMAN

VALOR O GRADO “r”	INTERPRETACIÓN
± 1.00	Correlación perfecta (positiva o negativa)
De ± 0.90 a ± 0.99	Correlación muy alta (positiva o negativa)
De ± 0.70 a ± 0.89	Correlación alta (positiva o negativa)
De ± 0.40 a ± 0.69	Correlación moderada (positiva o negativa)
De ± 0.20 a ± 0.39	Correlación baja (positiva o negativa)
De ± 0.01 a ± 0.19	Correlación muy baja (positiva o negativa)
0.00	Correlación nula (no existe correlación)

Fuente: Elaboración propia a partir de Spiegel, M (2001)

Contrastación de hipótesis general

Hi: La Gestión Administrativa incide en la satisfacción del usuario en la gerencia de desarrollo urbano y rural de la municipalidad distrital de Chinchao -2018

Ho: La Gestión Administrativa no incide en la satisfacción del usuario en la gerencia de desarrollo urbano y rural de la municipalidad distrital de Chinchao -2018

Gestión administrativa / satisfacción del usuario

		Correlaciones		
			VI	VD
Rho de Spearman	VI	Coefficiente de correlación	1,000	,371
		Sig. (bilateral)	.	,143
		N	17	17
	VD	Coefficiente de correlación	,371	1,000
		Sig. (bilateral)	,143	.
		N	17	17

Interpretación: Como el coeficiente de correlación tiene un valor de 0.371 se encuentra dentro de una valoración baja, es decir, la gestión administrativa no incide en la satisfacción del usuario en la gerencia de desarrollo urbano y rural de la municipalidad distrital de chinchao-2018

Contrastación de hipótesis específicas

Planeación / satisfacción del usuario

		Correlaciones		
			D1	VD
Rho de Spearman	D1	Coefficiente de correlación	1,000	,277
		Sig. (bilateral)	.	,281
		N	17	17
	VD	Coefficiente de correlación	,277	1,000
		Sig. (bilateral)	,281	.
		N	17	17

Interpretación: Como el coeficiente de correlación tiene un valor de 0.277 se encuentra dentro de una valoración baja, es decir, la planeación no incide en satisfacción del usuario en la gerencia de desarrollo urbano y rural de la municipalidad distrital de chinchao-2018.

Organización y dirección / satisfacción del usuario

		Correlaciones		
			D2	VD
Rho de Spearman	D2	Coeficiente de correlación	1,000	,503*
		Sig. (bilateral)	.	,040
		N	17	17
	VD	Coeficiente de correlación	,503*	1,000
		Sig. (bilateral)	,040	.
		N	17	17

Interpretación: Como el coeficiente de correlación tiene un valor de 0.503 se encuentra dentro de una valoración moderada, es decir, la organización y dirección incide en la satisfacción del usuario en la gerencia de desarrollo urbano y rural de la municipalidad distrital de chinchao-2018.

Control / satisfacción del usuario

		Correlaciones		
			D4	VD
Rho de Spearman	D4	Coeficiente de correlación	1,000	,365
		Sig. (bilateral)	.	,150
		N	17	17
	VD	Coeficiente de correlación	,365	1,000
		Sig. (bilateral)	,150	.
		N	17	17

Interpretación: Como el coeficiente de correlación tiene un valor de 0.365 se encuentra dentro de una valoración muy baja, es decir, el control no incide en la satisfacción del usuario en la gerencia de desarrollo urbano y rural de la municipalidad distrital de chinchao-2018.

CAPITULO V

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

5.1 **Contrastación de los Resultados del trabajo de investigación.**

De las tablas y gráficas, desprendemos la incidencia de la gestión administrativa con la satisfacción del usuario.

Calero (2015) en su tesis menciona que La gestión administrativa, debe ser adecuadamente llevada si contamos con personal adecuado que quiera brindar sus servicios sin ningún tipo de problemas, donde se planifique, donde se establezca una buena organización, que haya un liderazgo que trate de comprometer a todos sus colaboradores y tratar de lograr los objetivos, y también se trate de implementar un buen sistema de control, para verificar las actividades de la organización. En la presente investigación se puede observar en la tabla N° 1 y el grafico N° 1, el 41.29% del total de personas encuestadas dicen que a veces la municipalidad planifica y regula las edificaciones privadas, y el 35.29% casi nunca. Y como también en la tabla N° 15 el 76.47% de encuestados respondió que solo a veces están calificados para las tareas que tienen que realizar. La tesis mencionada indica que si contamos con personal adecuado se logra buena gestión administrativa, y en la presente investigación los resultados indican que la gestión administrativa no se está llevando adecuadamente debido a que el personal que labora no es el adecuado para las áreas, que se ve reflejada en la falta de planeación organización para las distintas actividades y una falta de compromiso con la entidad.

Según Luna (2017) menciona en su tesis que El nivel de gestión administrativa en la Red de Salud Picota, donde un 37% de trabajadores administrativos indicaron que la gestión administrativa es "Regular", mientras que un 22% de trabajadores administrativos indicaron que la gestión administrativa es "Buena" y solo un 13% de trabajadores administrativos indicaron que la gestión administrativa es "Excelente". Lo que corrobora la presente investigación Como se

puede apreciar en tabla N° 11 y grafico N° 11. que el 41.18% de los encuestados dicen que casi nunca los trabajadores se preocupan en resolver sus intereses, consultas y problemas de sus usuarios, un 23.53% a veces, Asi mismo se puede apreciar en la tabla N° 12 El 47.06 % de clientes encuestados respondió que a veces el personal entiende las necesidades de sus usuarios, el 29.41% casi nunca, de acuerdo a la tesis mencionada en la red de salud picota la gestión administrativa es regular , y en la presente investigación también afirman que los trabajadores tienen el poco interés en resolver los problemas de los usuarios debido a que no entiende las necesidades de cada uno y las exigencias que existe para pedir el servicio. lo que Indica una pésima e inadecuada utilización de los procesos de la administración y falta de capacidad de solución de problemas.

Tejeda (2014) menciona en su tesis que La toma de decisión, capacitación y modernización administrativa no son conocidas en el ámbito interno (trabajadores), solo es de conocimiento a nivel de funcionarios designados y personal de confianza. 55.91 %. La Toma de decisiones no se ha constituido en un instrumento importante en la Gestión Gerencial Regional y siendo una función estratégica requiere para su aplicación el aporte de las ciencias de la conducta humana orientado a innovar, optimizar el fortalecimiento de la administración. La capacitación en Gobierno Regional del Callao se ha desarrollado en forma limitada considerándose como una actividad regular. La modernización administrativa como proceso de innovación solo es conocida a nivel de funcionarios y personal de confianza, apreciándose que es importante dar inicio a fortalecer la capacidad de gestión. Como se puede ver la tabla N° 20 el 47.06% de encuestado respondieron a veces informan de forma clara y precisa y comprensible a los usuarios, como también se puede ver en la presente investigación en la tabla N° 15 que el 76.47% de encuestados respondió a veces están calificados para las tareas que tienen que realizar, lo que refleja un nivel bajo de personal calificado. En la tesis menciona y la presente investigación se

corroborar con lo mencionado que solo el personal designado y funcionarios de confianza conocen de nuevos conocimientos y modernización para un mejor manejo y toma de decisión, como también en la presente investigación el personal no está informando de forma clara y precisa comprensible ya que no conoce los nuevos conocimientos y no saben cómo afrontar situaciones adversas.

Según la Política Nacional de la Modernización de la Gestión Pública al 2021 (documento publicado por **SERVIR**) para que una gestión pública sea considerada positiva debe cumplir los siguientes parámetros: Orientada al ciudadano, Eficiente, Descentralizada, Inclusiva, Abierta.

Los esfuerzos por mejorar la gestión pública en el Perú son numerosos pero por lo general no responden a una orientación estratégica y muchas veces se desarrollan de manera aislada y desarticulada, lo cual origina que no se haya cambiado sustantivamente el desempeño global del Estado de manera positiva. Lo que corrobora en la presente investigación con respecto si se están supervisando y controlando las obras públicas se puede observar en la tabla N°09 y gráfico N° 09, un 29.41 % dice a veces, y el 11.76 % cree que nunca. Y también se puede observar en la tabla N° 19 y gráfico N° 19 que el 41.18 % de los encuestados afirma a veces les atiende el personal idóneo para solucionar sus necesidades. Según la política de modernización dice que se debe llevar a cabo una gestión orientada al ciudadano eficiente descentralizada y abierta. lo que en la presente investigación se obtuvo que no se lleva a cabo una supervisión y control sobre las obras lo cual se debe a que no conocen la política de modernización de gestión pública.

CONCLUSIONES

- cuestionario, la gestión administrativa no incide en la satisfacción del usuario, como se puede observar en la contratación de la hipótesis general; el coeficiente de correlación tiene un valor de 0.371 y se encuentra dentro de una valoración baja, es decir, no se corrobora la hipótesis general.
- Se determinó que la planeación no incide en satisfacción del usuario en la gerencia de desarrollo urbano y rural como se observa en la prueba de hipótesis el coeficiente de correlación tiene un valor de 0.277 donde se encuentra dentro de una valoración baja. analizando la tabla N° 1 y el grafico N° 1, más 41.29% del total de personas encuestadas dicen que a veces la municipalidad planifica y regula las edificaciones privadas y el 11.76% respondieron nunca. Y Al preguntar si la municipalidad enmarca sus obras y proyectos de acuerdo a un plan de desarrollo urbano y rural, el 41.18% respondió a veces. Relacionando con la tabla N° 11 El 41.18% de los encuestados dicen que casi nunca los trabajadores se preocupan en resolver sus intereses, consultas y problemas de sus usuarios, un 23.53% a veces. Lo que indica que la planeación no incide en la satisfacción del usuario de la gerencia de desarrollo urbano y rural.
- La organización y dirección inciden en la satisfacción del usuario, como se corrobora en la contratación y prueba de hipótesis el coeficiente de correlación es 0.503 y se encuentra dentro de una valoración moderada, se observa en la Tabla N°06 y el Gráfico N°06 con respecto si la MDCH realizan convenios con organismos públicos y privados los representantes dicen que 29.41% a veces, y 23.53 % siempre, relacionando con la tabla N° 19 De acuerdo al resultado podemos decir que el 41.18 % de los encuestados

afirma a veces les atiende el personal idóneo para solucionar sus necesidades, el 29.41% afirma casi siempre. El cual indica una correlación moderada en el cual la organización y dirección si inciden en la satisfacción del usuario.

- Uno de nuestros objetivos es analizar si la ejecución incide en la satisfacción del usuario Los datos recogidos en la Tabla N° 7.1 y el Grafico N° 7.1 reflejan que el 52.94% de representantes encuestadas opinan que más se ejecutan obras de saneamiento básico seguido de infraestructura vial con 35.29 % y por ultimo con un porcentaje menor de 11.76 % para cultura y deporte. El cual algunas personas no dicen lo mismo y dan como primero opción cultura y deporte e infraestructura vial. Relacionando con la tabla N° 21 El 52.53 % de encuestados respondió que siempre la gerencia cuenta con maquinarias y equipos suficientes para llevar a cabo su trabajo, y 23.53 % afirman casi siempre del total de encuestados. El cual indica que si existe una incidencia baja ya que se ejecutaron obras como también existen obras inconclusas y paralizadas.
- Se analiza si el control incide en la satisfacción del usuario como se puede observar en la contratación y prueba de hipótesis el coeficiente de correlación tiene un valor de 0.365 se encuentra dentro de una valoración muy baja por lo tanto no se afirma la hipótesis también se encuentran en la tabla N° 07 y grafico N° 07 si existe un buen control sobre licencias de construcción el 41.18 % de los encuestados afirma que a veces. y con respecto a la pregunta si se están supervisando y controlando las obras publicas se puede observar en la tabla N°09 y grafico N° 09, un 29.41 % dice a veces. Relacionando con la tabla N° 14 Cuando se preguntó si se proporcionan las maquinarias de manera Inmediata y se soluciona el problema el 35.29 % respondió a veces, lo que

indica que no se proporciona de manera inmediata las maquinarias para la población.

RECOMENDACIONES

- Se sugiere a la gerencia de desarrollo urbano y rural y la municipalidad de Chinchao, tomar más énfasis en la gestión administrativa en los procesos y políticas de estado para mejorar y lograr una satisfacción usuaria adecuada y llegar a cumplir con la población
- La gerencia y en conjunto la municipalidad debe realizar una frecuente planificación de todas las actividades relacionadas a edificaciones que se van a realizar dentro del distrito para un mejor adecuado manejo, así como también debe realizar planes y enmarcar sus obras en un plan de desarrollo viendo las necesidades de la población que beneficia al distrito y la municipalidad.
- Con respecto a la organización y dirección se recomienda realizar la correcta distribución del trabajo la autoridad y los recursos disponibles entre todos sus miembros para así cumplir con la población, objetivos y metas de la gerencia y en general de la municipalidad, como también incrementar en gran medida el compromiso con la población y realizar convenios con instituciones públicas y privadas como devida, fuerzas armadas, universidades públicas y privadas Instituto Peruano del Deporte para la juventud empresas de crianza artesanal de truchas industrias de enlatadas para exportar productos al exterior entre otros.
- Sobre la ejecución se recomienda tomar más énfasis en la rapidez y facilitar los equipos y maquinarias elaborar un plan de actividades y cronograma de distribución de maquinarias de manera inmediata para mejorar el avance reducción de tiempos y costos innecesarios y ampliación en el tiempo de ejecución.

- Se recomienda implementar personal idóneo para el control de las licencias de construcción y hacer cumplir a la población que para construir deben solicitar permisos para evitar problemas futuros en las vías y calles de la ciudad, como también personal de campo que se encargue de la supervisión de todas las obras en ejecución y por ejecutar para evitar problemas que ocurren constantemente como obras poco adecuadas para la zonas.

CAPITULO V

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. NU.CEPAL (2011). Documentos de proyectos. El caribe. UN.CEPAL
2. Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros. (2013), Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021.
3. FAYOL H. (1930). Administración Industrial. Buenos Aires. Edit: Florida Córdoba.
4. ANZOLA S. (2002). Administración de Pequeñas empresas. segunda edición. México. Edit: McGrawhill,
5. CHIAVENATO I. (2001). administración proceso administrativo. Bogotá Colombia. Edit. Lily solano Arévalo.
6. REYES A. (2004). Administración Moderna. México. Edit: Grupo Noriega.
7. MATOS F. GRACIANO J. & OTROS. (2006). Cuerpo de Gestión administrativa. Andalucía España
8. GEORGE, TERRY R, (1997) Principios de la Administración. México. Edit: Compañía Editora Continental;
9. HELLRIEGEL, DON. JACKSON, SUSSAN E. Y SLOCUM, JOHN W. (2002) Administración un enfoque basado en competencias. México. Edit. Thomson.

10. ATALAYA M. (1998). La satisfacción en los estudiantes Universidad Mayor de San Marcos Facultad de Ciencias Administrativas. Lima, Perú.
11. ZEITHAML V, (2009) Marketing de servicios (5a. Ed.). México Mc Graw Hill.
12. KOTLER P; (2006) Dirección de Marketing”. México: Pearson Educación (12 . Ed.).
13. ZEITHAML, V. PARASURAMAN, P. BERRY L. (2004). Modelo de la calidad del servicio. México Mc Graw Hill.
14. OLIVER EN THOMPSON, I (2005). La Satisfacción del Cliente (internet). Consultado el 12 de Abril de 2017) Consultado Promonegocios.net. Recuperado de: <https://www.promonegocios.net/clientes/satisfaccion-cliente.html>
15. SECRETARÍA DE GESTIÓN PÚBLICA PRESIDENCIA DEL CONSEJO DE MINISTROS. (2012). Política Nacional de la Modernización de la Gestión Pública al 2021.
16. ÁLVAREZ A. & CHICA S. (2008). Gestión de las administraciones públicas. Bogota. Edit. Corrección de estilos diagramación y acabados.
17. R&C CONSULTING . (2012) Gestión pública internet consultado 19 de abril 2018 recuperado de <https://rc-consulting.org/blog/2014/04/importancia-de-la-gestion-y-administracion-publica/>.
18. HERNANDEZ. (2014). Metodología de la Investigación. Mexico: Mc Graw Hill Education

ANEXOS

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO	PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	METODOLOGÍA	INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN
<p style="text-align: center;">“LA GESTION ADMINISTRATIVA Y SATISFACION DEL USUARIO EN LA GERENCIA DE DESARROLLO URBANO Y RURAL DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CHINCHAO-2018”</p>	<p>Problema general:</p> <p>¿Cómo la gestión administrativa incide en la satisfacción del usuario en la gerencia de Desarrollo Urbano y Rural de la Municipalidad Distrital de Chinchao -2018?</p> <p>Problema específico:</p> <p>¿Cómo la planificación incide en la satisfacción del usuario en la gerencia de desarrollo urbano y rural de la municipalidad distrital de Chinchao -2018?</p> <p>¿Cómo la organización incide en la satisfacción del usuario en la gerencia de desarrollo urbano y rural de la municipalidad distrital de Chinchao -2018?</p> <p>¿Cómo la dirección incide en la satisfacción del usuario en la gerencia de desarrollo urbano y rural de la municipalidad distrital de Chinchao -2018?</p>	<p>Objetivo General</p> <p>Analizar Cómo la gestión administrativa incide en la satisfacción del usuario en la gerencia de desarrollo urbano y rural de la municipalidad distrital de Chinchao -2018</p> <p>Objetivos específicos.</p> <p>Analizar Cómo la planificación incide en la satisfacción del usuario en la gerencia de desarrollo urbano y rural de la municipalidad distrital de Chinchao -2018</p> <p>Analizar Cómo la organización incide en la satisfacción del usuario en la gerencia de desarrollo urbano y rural de la municipalidad distrital de Chinchao -2018</p> <p>Analizar Cómo la dirección incide en la satisfacción del usuario en la gerencia de desarrollo urbano y rural de la municipalidad distrital de Chinchao -2018</p> <p>Analizar Cómo la ejecución incide en la satisfacción del</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>Hi: la gestión administrativa incide en la satisfacción del usuario en la gerencia de desarrollo urbano y rural de la municipalidad distrital de Chinchao -2018</p> <p>Ho: la gestión administrativa no incide en la satisfacción del usuario en la gerencia de desarrollo urbano y rural de la municipalidad distrital de Chinchao -2018</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>la planificación incide en la satisfacción del usuario en la gerencia de desarrollo urbano y rural de la municipalidad distrital de Chinchao -2018</p> <p>la organización incide en la satisfacción del usuario en la gerencia de desarrollo urbano y rural de la municipalidad distrital de Chinchao -2018</p> <p>la dirección incide en la satisfacción del usuario en la gerencia de desarrollo urbano y rural de la municipalidad distrital de Chinchao -2018</p> <p>la ejecución incide en la</p>	<p>Tipo de investigación:</p> <p>Tipo aplicada</p> <p>Enfoque</p> <p>Cuantitativo</p> <p>Nivel</p> <p>Descriptivo Explicativo</p> <p>Diseño de la investigación:</p> <p>No experimental</p> <p>Población y Muestra</p> <p>La población está conformada por un representante de cada centro poblado y junta vecinal de la municipalidad distrital de chinchao</p> <p>➤ Técnicas de recolección de información:</p> <p>Fuentes primaria:</p> <p>La observación</p> <p>Fuentes secundaria</p> <p>libros</p> <p>Fuentes terciarias:</p> <p>Internet</p>	<p>Procesamiento:</p> <p>Software estadístico SPSS</p> <p>Técnica</p> <p>Encuesta</p> <p>Instrumento</p> <p>Cuestionario de encuesta</p>

	<p>¿Cómo la ejecución incide en la satisfacción del usuario en la gerencia de desarrollo urbano y rural de la municipalidad distrital de Chinchao -2018?</p>	<p>usuario en la gerencia de desarrollo urbano y rural de la municipalidad distrital de Chinchao -2018</p>	<p>satisfacción del usuario en la gerencia de desarrollo urbano y rural de la municipalidad distrital de Chinchao -2018</p>		
--	--	--	---	--	--

Anexo N° 02

Ficha de recolección de datos de obras: Ejecutadas, por ejecutar y paralizadas.

OBRAS	PRESUPUESTO	AVANCE 2017 %	AVANCE 2018 %	EJECUCION TOTAL	AVANCE TOTAL %
Ejecutadas					
Por ejecutar					
paralizadas					

ENCUESTA PARA EL REPRESENTANTE DE LA JUNTA VECINAL Y CENTRO POBLADO DEL DISTRITO DE CHINCHAO -2018

INSTRUCCIONES: Marcar con un aspa (x) la alternativa correcta.

Estimado encuestado:

Estamos realizando una investigación para conocer tus opiniones e intereses. Responde todas las preguntas con la mayor sinceridad posible.

VARIABLE INDEPENDIENTE: Gestión administrativa

1. ¿La Municipalidad Distrital de Chinchao Planifica y regula las edificaciones privadas?

Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre

2. ¿La Municipalidad Distrital de Chinchao enmarca sus obras y proyectos de acuerdo a un plan de Desarrollo urbano y rural?

Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre

3. ¿Las maquinarias y equipos se destina a tiempo para las obras?

Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre

4. ¿Se Realizan la adecuada Supervisión de proyectos de saneamiento urbano?

Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre

5. ¿Qué propuestas de infraestructura se realizan en el presupuesto participativo?

Primero

a) Infraestructura vial

b) Saneamiento

básico

c) Cultura y deporte

Segundo

a) Infraestructura vial

b) Saneamiento

básico

c) Cultura y deporte

Tercero

a) Infraestructura vial

b) Saneamiento

básico

c) Cultura y deporte

6. ¿La Municipalidad Distrital de Chinchao realiza Convenios con organismos públicos y privados?

Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre

7. ¿Qué tipo de obras se ejecutan con mayor frecuencia?

Primero

- a) Infraestructura vial
- b) Saneamiento básico
- c) Cultura y deporte

Segundo

- a) Infraestructura vial
- b) Saneamiento básico
- c) Cultura y deporte

Tercero

- a) Infraestructura vial
- b) Saneamiento básico
- c) Cultura y deporte

8. ¿Existe un buen control sobre licencias de construcción?

Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre

9. ¿Se están supervisando y controlando las obras publicas

Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre

VARIABLE DEPENDIENTE: Satisfacción del usuario

1. ¿El personal de la Gerencia de Desarrollo Urbano y Rural tiene una atención individualizada?
 Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre
2. ¿Los trabajadores se preocupan por resolver con interés las consultas y problemas de los usuarios?
 Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre
3. ¿El personal entiende de las necesidades específicas de sus usuarios?
 Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre
4. ¿La municipalidad cumple con los ofrecimientos prometidos con respecto a las maquinarias para realizar trabajos de apoyo?
 Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre
5. ¿Se Proporcionan las maquinarias de manera inmediata y se soluciona los problemas?
 Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre
6. ¿El personal de la Gerencia de Desarrollo Urbano y Rural está totalmente cualificado para las tareas que tiene que realizar?
 Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre
7. ¿El trato del personal con los usuarios es considerado y amable?
 Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre
8. ¿El personal de la Gerencia de Desarrollo Urbano y Rural da una imagen de honestidad y confianza?
 Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre

9. ¿El personal de la Gerencia de Desarrollo Urbano y Rural se muestra dispuesto a ayudar a la población?

Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre

10. ¿Cuándo acuden a pedir un servicio les atiende el personal idóneo para solucionar sus necesidades?

Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre

11. ¿La gerencia siempre está informando de forma clara y comprensible a los usuarios?

Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre

12. ¿La gerencia cuenta con maquinarias y equipos suficientes para llevar a cabo su trabajo?

Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre

13. ¿La Gerencia de Desarrollo Urbano y Rural cuenta infraestructura adecuada para brindar el servicio?

Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre

14. ¿Las instalaciones físicas en donde se ubica la gerencia es adecuada?

Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre

ANEXO N° 04

