



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN PÚBLICA**

La gestión administrativa y satisfacción de los usuarios en
una Municipalidad de Lima, 2022

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión Pública**

AUTORA:

Ambrosio Castañeda, Rosario Mirayly (orcid.org/0000-0001-8910-8883)

ASESOR:

Dr. Ramirez Rios, Alejandro (orcid.org/0000-0003-0976-4974)

CO-ASESOR:

Mgtr. Fabián Rojas, Lenin Enrique (orcid.org/0000-0003-1949-6352)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Publicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA - PERÚ

2023

Dedicatoria

A mi familia que confió en mí siempre, valorando mis esfuerzos y sacrificios, le dedico la presente tesis porque me inculcó el deseo de superación en la vida.

Agradecimiento

Agradezco a la Universidad César Vallejo por ser la casa de estudios que me permitió cumplir con mi aspiración de lograr el grado de Magister en Gestión Pública; y a mis asesores por haberme apoyado y orientado en la elaboración de la presente tesis.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	13
3.1 Tipo y diseño de investigación	13
3.2 Variables y operacionalización	14
3.3 Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis	15
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	16
3.5 Procedimientos	16
3.6 Método de análisis de datos	17
3.7 Aspectos éticos	17
IV. RESULTADOS	18
V. DISCUSIÓN	30
VI. CONCLUSIONES	36
VII. RECOMENDACIONES	37
REFERENCIAS	38
ANEXOS	48

Índice de tablas

Tabla 1: Tabla de contingencia gestión administrativa y satisfacción de los usuarios	22
Tabla 2: Tablas cruzadas de planificación y satisfacción de los usuarios	23
Tabla 3: Tablas cruzadas de organización y satisfacción de los usuarios	24
Tabla 4: Tablas cruzadas de dirección y satisfacción de los usuarios	26
Tabla 5: Tablas cruzadas de control y satisfacción de los usuarios	27
Tabla 6: Correlaciones de gestión administrativa y satisfacción de los usuarios	29
Tabla 7 : Correlaciones de planificación y satisfacción de los usuarios	30
Tabla 8 : Correlaciones de organización y satisfacción de los usuarios	31
Tabla 9 : Correlaciones de dirección y satisfacción de los usuarios	32
Tabla 10 : Correlaciones de control y satisfacción de los usuarios	33

Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo principal fue determinar la relación que existe entre la gestión administrativo y satisfacción de los usuarios en una municipalidad de Lima, 2022 bajo un enfoque de investigación cuantitativo, de tipo básica y con diseño no experimental, descriptivo, transversal y correlacional, con una población de 357 Trabajadores que laboran en los regímenes de la Ley 276, y de los Decretos Legislativos 728 y 1057 y con una muestra de 78 trabajadores que laboran en la Municipalidad, La técnica utilizada fue la encuesta con el instrumento cuestionario y la escala Likert, validado a través de juicio expertos, y se determinó la confiabilidad mediante el coeficiente de Alfa de Cronbach. Como resultado se obtuvo que existe una relación positiva directa y alta entre la gestión administrativa y satisfacción de los usuarios (coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,870) a un nivel del 1% de significancia; por lo cual se infiere que a una debida gestión administrativa se incrementará la satisfacción de los usuarios en una Municipalidad distrital de Lima.

Palabras clave: Planificación, organización, dirección, control.

Abstract

The present investigation is titled: Administrative Management and User Satisfaction in a Municipality of Lima, 2022; Its main objective was to determine the relationship that exists between administrative management and user satisfaction in a municipality in Lima, 2022 under a quantitative research approach, of an applied type and with a non-experimental, descriptive, cross-sectional and correlational design. 357 workers who work in the mechanisms of Law 276, and Legislative Decrees 728 and 1057, with a sample of 78 workers who work in the Municipality. The technique used was the survey with its Likert scale questionnaire instrument, validated through of expert judgment, and the reliability will be determined by means of the Cronbach's Alpha coefficient. As a result, it was obtained that there is a direct and high positive relationship between administrative management and user satisfaction (Spearman's Rho construction coefficient of 0.870) at a level of 1% significance; Therefore, it is inferred that due administrative management will increase the satisfaction of users in a district municipality of Lima.

Keywords: Planning, organization, direction, control.

I. INTRODUCCIÓN

A nivel internacional, Solís y Hidalgo (2018) mencionó que la gestión administrativa no tiene una aplicación del 100% ya que existen modelos tradicionales de gestión que generan informalidades en sus procesos. Asimismo, Chang (2014) menciona que la atención al usuario se emite de manera deficiente producto de la carencia de información transmitido por los colaboradores, la infraestructura no se mantiene equipada con información relevante y precisa, que mantengan un servicio de calidad para brindar una buena atención al ciudadano, como también el autor Chang observó que, en una Municipalidad de Guatemala, carecen de lineamientos estratégicos en la atención al usuario.

Por otro lado, Rojas (2015) señala que la mayoría de los Municipios en Chile no son capaces de mejorar la satisfacción al usuario como una herramienta de gestión para mejorar sus servicios ya que su principal función es satisfacer las necesidades de sus habitantes por lo que no cuentan con herramientas que permitan gestionarla, Esteban (2016) en el país de Argentina se han emitido leyes y decretos con la finalidad que las municipalidades busquen agilizar los trámites administrativos para disminuir el tiempo de espera que retrasa el trabajo de los administrados y con ello elimina regulaciones que generan costos innecesarios.

A nivel nacional, Pérez (2019) en su investigación menciona que la planificación estratégica es muy utilizada en las municipalidades y ello no está cumpliendo a cabalidad por lo que existe la falta de capacitación técnica en gestión administrativa, por otra parte, Cerquin y Gálvez (2020) mencionó que existe un descontento de los usuarios en la calidad del servicio que presta la Municipalidad de Chota por lo que se muestran insatisfechos por la atención que brindan. Asimismo, García (2018) dice el problema básicamente es la falta de valores en la gestión pública donde se demostró que los servicios que brinda al público no cumplen sus necesidades del ciudadano por falta de cobertura, como también, Guadalupe (2020) indica que en la Municipalidad de Comas se encontró que los servicios carecen de eficiencia como es el servicios de atención al usuario y los ambientes no es adecuado, por su lado, Llinás (2010) y Lima (2020) estiman que la calidad de atención debe ser primordial toda vez que se debe colocar al usuario como prioridad por que el objetivo es la satisfacción del mismo. Por otra parte,

Castañeda y Vásquez (2016) mencionó que el Alcalde en coordinación con la oficina de Recursos Humanos de la Municipalidad de San Miguel no practica procesos administrativos adecuados ya que esto afecta a los empleados y usuarios con la demora de sus trámites y quejas constante, por otra parte, Moreno (2021) en su investigación evidenció que la Municipalidad distrital de Pacora Chiclayo no brinda un buen servicio al usuario ya que sus trabajadores no dan mucha importancia a las solicitudes que ellos presentan y no cuentan con buena infraestructura de orden por lo que genera confusión al momento de realizar sus trámites.

Como también, Villegas (2019) indica que los documentos de gestión de la Municipalidad Provincia de Anta no realiza una buena planificación estratégica por falta del manejo del Plan Operativo Institucional y eso afecta a los servidores y funcionarios, por lo que están trabajando de manera desarticulada llevando a errores al no logro de objetivos, por otro lado Yucra y Sánchez (2019) mencionó que la Municipalidad distrital de las Piedras, no brinda una garantía de solución al usuario por lo que existen quejas de las personas por el servicio que brinda, además no existe capacitación constante a los trabajadores para atender al usuario.

A nivel local, la gestión administrativa en una Municipalidad distrital materia de la presente investigación, no satisface cabalmente las necesidades de los usuarios. Se hizo un rápido sondeo a los usuarios sobre los servicios municipales que reciben. Sus respuestas me han permitido apreciar la insatisfacción de los vecinos del distrito por falta de programas eficientes para combatir la inseguridad ciudadana la limpieza y la falta de rapidez en los trámites. Por otra parte, no se aprecia un programa eficiente para mantener en óptimas condiciones los parques y jardines, que son necesarios para que los usuarios gocen de un ambiente limpio y sano. Tampoco existen parques de recreación infantil ni campos. Como también existe falta de programas técnicamente elaborados para el mantenimiento de pistas y veredas. También, existe la falta de una adecuada semaforización que permita un tránsito ordenado, así como la falta de espacios técnicamente establecidos para el estacionamiento de vehículos. También existe la falta de iluminación en numerosas direcciones del distrito lo que favorece a la delincuencia. Como existe la falta de una racionalización de los servicios de limpieza, recojo de basura y riego de jardines, cuidando que se cumplan los horarios.

Por otro lado, mejorar la atención al ciudadano, acelerando los trámites administrativos y la solución a los reclamos, para efectivizar varios de los servicios señalados, la Municipalidad tiene la facultad de solicitar, coordinar y exigir a las dependencias correspondientes del Gobierno Central. Como también, se ha visto que falta una evaluación periódica al personal, haciendo público su rendimiento cuando corresponda. También existe la falta de campañas de comunicación para los usuarios sobre los tramites que deben seguir y los servicios que realizaran para el distrito. Según la encuesta electrónica realizadas a los servidores del distrito se ha obtenido información que existe falta de capacitación en la gestión administrativa. Existe la falta de supervisión en el distrito por el Alcalde para que sus colaboradores se comprometan a brindar unos buenos servicios a los usuarios.

Luego de lo mencionado anteriormente me lleva a formular como problema general, ¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y satisfacción de los usuarios en una Municipalidad de Lima, 2022? y como problemas específicos, ¿Qué relación existe entre la planificación, organización, dirección y control y satisfacción de los usuarios en una Municipalidad de Lima, 2022?.

En cuanto a la justificación teórica esta investigación pretende estudiar la relación que existe entre la gestión administrativa y satisfacción de los usuarios en una Municipalidad de Lima, 2022, es decir se desarrollará un análisis de los tramites y servicios al usuario para saber los resultados sobre la relación entre gestión administrativa y satisfacción de los usuario, ya que es de suma importancia porque permitirá conocer dicha relación que contribuirá a mejorar la gestión administrativa en una Municipalidad distrital de manera eficiente y eficaz, con ello lograr el bienestar del ciudadano.

En cuanto al Objetivo General, Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y satisfacción de los usuarios en una Municipalidad de Lima, 2022, Los Objetivos Específicos considerados son: Determinar la relación que existe entre planificación, organización, dirección y control con la satisfacción de los usuarios en una Municipalidad de Lima, 2022. En cuanto a la Hipótesis general es que si existe una relación entre las variables señaladas así como de los objetivos específicos, es decir que tanto la planificación, organización, la dirección y el control si tiene relación directa y alta con la segunda variable planteada.

II. MARCO TEÓRICO.

Los trabajos previos fueron revisados de forma específica y en relación con las dos variables planteadas, se tiene a Merino et al (2016) su objetivo fue determinar la relación de las variables planteadas en esta investigación de enfoque cuantitativo que concluyó en que ambas variables tiene una relación significativa y la primera influye principalmente a la otra en la municipalidad de Comas.

De igual manera se encuentra, Aquino (2019) como objetivo es determinar la consecuencias en la gestión administrativa dentro del plan de incentivos su método de enfoque cuantitativo, y se obtuvo como resultado que existe efecto positivo entre la gestión administrativa y el plan de incentivos; donde se halló $r=17,459$ y el 80,0% de los trabajadores detallan que la gestión administrativa y el plan de incentivos han sido ejecutados regularmente y con respecto al nivel de gestión administrativa es (88,0%) y la aplicación del plan de incentivo es de (88,0%) también se tiene el presupuesto por resultados que es de (72,0%) tanto la gestión administrativa y el gasto público (70,0%) y el desarrollo de actividades (46,0%) y en el cumplimiento de metas se identificó (66,0%). Y en conclusión se demostró significativamente que es necesario brindar una buena gestión lo cual es de mucha importancia para trazar metas por ello es necesario poner en marcha los planes incentivos.

Igualmente, Reaño (2021) su objetivo general es determinar qué relación existe la satisfacción del usuario con respecto a la calidad de servicios que reciben los usuarios, donde se usó el método de diseño no experimental y se obtuvo como resultado mala gestión con respecto a la calidad del servicio y satisfacción del usuario. En conclusión, los pacientes del hospital de Lambayeque se sienten insatisfechos por la gestión que reciben señalan que no les satisface y lo califican como pésimo servicio y de mala calidad por falta de preparación de los trabajadores que atienden; Por su lado, Anthony (2021) como objetivo es determinar la relación entre las variables planteadas en esta investigación utilizando un enfoque cuantitativo, obtuvo como resultado que existe una correlación directa y positiva entre sus variables.

Como también, Maura (2018) tuvo como objetivo general determinar la relación entre gestión administrativa y calidad del servicio. El método es de tipo básica correlacional no experimental, se obtuvo como resultado que existe relación directa con las variables planteadas, De la misma forma, Cerquin y Gálvez (2020) su objetivo es evaluar la relación de la satisfacción del usuario con la gestión administrativa, el método es de tipo cuantitativa y de diseño no experimental, teniendo como resultado que la satisfacción de los pobladores se determinó que existe un alto nivel de ciudadanos desfavorables con más de 63% y el 22% en un nivel diferente. Como conclusión se llegó que la satisfacción de los ciudadanos no es tan favorable y que la estadística determinó que el 40.9% está diferente y el 35.2% está en un nivel desfavorable por lo que la gestión administrativa no está en un nivel favorable.

Ana (2020) tiene como objetivo verificar la relación entre las variables planteadas en la municipalidad de Carabaylo, su método fue con enfoque cuantitativo y se obtuvo resultados entre la gestión administrativa tiene relación positiva muy baja. Yoselyn (2019) Su trabajo de investigación tuvo como objetivo determinar la incidencia que existe entre la gestión administrativa y satisfacción del usuario, de metodología cuantitativa. En conclusión, se observó que existe un regular de insatisfacción en la municipalidad de Huaraz. Así mismo, Elizalde (2021) su objetivo general comprender la gestión administrativa y la calidad de atención que la Municipalidad de San Juan de Lurigancho brinda al usuario, con método de enfoque cuantitativo, concluyó que teniendo en cuenta los indicadores como la planificación laboral organización existe una adecuada gestión administrativa.

Asimismo, Guillermina (2017) como objetivo es determinar la relación que existe entre las variables planteadas en la investigación con un método cuantitativo concluyó que existe una relación fuerte y directa resaltando como más importante el indicador de la dirección. Por otro lado, Núñez (2017) su objetivo es determinar la diferencia de gestión administrativa con las dos Municipalidades de Azángaro y Chocos el método fue cuantitativo, determino que la gestión administrativa tiene un nivel alto de confiabilidad por lo que finaliza que existe una diferencia en la atención entre las municipalidades, (U de Mann-Whitney $r = 254,000$ en cuanto al objetivo específico menciona que hay diferencias en la

organización entre las municipalidades (U de Mann-Whitney $r = 212,000$, como también hay una diferencia en cuanto al dirección entre las municipalidades (U de Mann-Whitney $r = 211,500$. Finalmente menciona la diferencia que hay en el control entre las dos Municipalidades el cual es de (U de Mann-Whitney $r = 227,500$. Finalmente, Nerith (2018) su objetivo es determinar la relación entre las variables planteadas y usando un método de enfoque cuantitativo concluyo que existe una relación muy significativa entre ambas.

Como también a nivel internacional, indica Gamboa et al (2018) su objetivo es descubrir de qué manera influye el control en la mejora de la gestión administrativa en Ecuador y su método utilizado de enfoque cualitativo donde participaron 10 gerentes de la empresa del Milagro, como resultado obtuvo que la gestión administrativa es la que aprovecha el colaborador encargado para brindar un buen desempeño en las obligaciones que se les encarga dentro de la empresa.

También, Paredes y Pineda (2012) su objetivo fue verificar la influencia de la gestión administrativa en las labores de satisfacción por los trabajadores de un municipio de Choloma-Honduras y su metodología de enfoque cuantitativo, concluyó que la satisfacción con el trabajo en general sobre el ambiente y forma de realizar sus deberes con la oportunidad de desarrollo y su coordinación con el jefe con una remuneración adecuada influye positivamente en los trabajadores.

Por otro parte, Sabogal y Vargas (2017) tuvo como objetivo realizar plantear estrategias de gestión que aumente la productividad de los encargados del programa de la universidad de Colombia el método es de enfoque mixto, obtuvo como resultado que la gestión es un puente que ayuda a planear, ejecutar, controlar y evaluar para llegar a las metas propuestas para mejorar el programa.

Finalmente, Rodríguez (2017) su objetivo ha sido demostrar la calidad del servicio que la entidad ofrece al usuario el método utilizado es tipo mixto de casos estudiado iniciativa y desafíos Chile Gestiona, como resultado se obtuvo que la modernización del estado respecto a la gestión pública está sujetos a problemáticas externas, como lo son las demandas de remuneraciones para los funcionarios públicos.

Prosiguiendo con el trabajo de investigación, se desarrollará las diferentes teorías que servirá de sustento favorable para el presente trabajo de estudio. Así, sobre la teoría general de la primera variable de Gestión Administrativa, el autor Chiavenato (2007) señala que la teoría general de la Administración (TGA) es una enseñanza que orienta a un buen comportamiento de las personas involucradas con el tema administración y busca capacitar a los futuros profesionales en las herramientas de trabajo.

Teoría de la administración científica Frederick Taylor, en los años 1880 y 1915, muchos estudiosos lo conocen como el padre de la administración científica se dedicó a realizar experimentos sobre la ineficiencia y fue testigo de ello aplicó ideas propias para mejorar la eficiencia en la producción, cambiando la mentalidad de los trabajadores durante su estudio ya que descubrió ineficiencias en el factor humano por los empleados que realizaban sus actividades de manera lenta, como también según mundo de noticias (2019) Mencionó las teorías de Frank y Lilian (1924) profesores y defensores de la administración científica han buscado desaparecer los movimientos manuales y corporales han realizado experimentos para mejorar el trabajo con respecto al uso y diseño de herramientas e instrumentos de trabajo y con esa estrategia han logrado obtener una mejora jornada de labores en menor tiempo.

Asimismo Mario Bunge, señala que la administración está ubicada en la ciencia aplicada y no en la ciencia básica con el objeto que la transformación de esta esté dentro de la realidad social para resolver problemas con la aplicación de la tecnología y sirve para un control de los sectores mediante dispositivos y la elaboración de procedimientos administrativos para un conjunto de seres humanos.

Por otra parte, teoría de las administraciones humanista según Chiavenato (2007) busca la satisfacción de grupos sociales e individuales de acuerdo a sus necesidades hoy en día se habla de la administración moderna ya que es de vital importancia en una sociedad la gestión es un punto muy relevante para mejorar la calidad de atención al ciudadano dando una solución a sus necesidades y problemas y requerimientos, por otro lado Torres (2014) menciona que la administración tiene por objeto de estudio a un conjunto de grupos de seres humanos y social donde se analiza su comportamiento y están ordenados dentro

de la ciencia social el cual se encarga a describir y explicar lo relativo al individuo y las sociedades.

Al respecto, Rodríguez (2017) indica que la gestión administrativa se encarga a organizar los recursos económicos del individuo o de un grupo de individuos para alcanzar los resultados, además la gestión con el apoyo del sistema tecnológico se encarga a recoger información para extender la producción. Asimismo, Bowen y Vaca (2015) señala cuan importantes es la gestión para la ejecución de tareas de diferentes áreas de una entidad con la finalidad de lograr los objetivos planteados para contribuir al crecimiento que se verán reflejadas en los estados financieros, como también Gonzales (2014) y Mendoza (2017) mencionan que la función de la gestión administración se define mediante un proceso en conjunto de pasos o etapas, fases y elementos, como también menciona Henri Fayol, se refiere a la administración el cual lo describe como un conjunto universal de funciones de él emanan las etapas que componen el proceso administrativo.

De igual forma, Shafritz y Hyde (2015) en su estudio señala que la administración es considerada como una ciencia social que permite juntarse con la satisfacción para cumplir objetivos institucionales de manera estructurada, por otro lado Mendoza et al (2021) define que la administración tiene su origen desde el inicio de la humanidad y este con el tiempo ha tomado fuerza en el siglo XX donde y este proceso ha servido de base para lograr resultados gracias a diferentes historiadores que influyeron el conocimiento y hoy en día sirven de modelo para el pensamiento de la administración actual.

Así también, Casco et al,(2020) plantea que la gestión administrativa dirige una organización mediante un conjunto de acciones y tareas, recursos y esfuerzos se podría decir que tiene la capacidad para administrar y coordinar las actividades dentro de una institución con la finalidad que de alcanzarlos objetivos planteados con ello prevenir dificultades, Asimismo Ventura (2021) menciona que la gestión administrativa tiene una gran incidencia en el personal quienes además demandaban cambios a nivel de gestión organizacional y ello está orientado al talento humano y dice que a una buena administración hay que aumentar un correcto uso de los recursos se tendría como objetivo un alto compromiso laboral.

Por consecuencia, Mendoza (2021) y Serkina y Logvinova (2019) indica que la gestión administrativa comprende un conjunto de actividades que comprende en dirigir gran cantidad de tareas y recursos de la entidad y tiene la capacidad de controlar y sistematizar los distintos roles de trabajo dentro de la institución y su finalidad es prevenir y resolver conflictos así como llegar a alcanzar los objetivos, ello es uno de los factores que permite prevenir y preparar a la organización para actuar con rapidez ya que de ella depende el éxito o el fracaso ya que la gestión está a cargo de un jefe para prevenir que los recursos establecidos se manejen de forma eficiente y de manera estratégica que aumente la productividad. Finalmente, Córdova et al (2022) cita a Robbins y Decenzo (2002) en el cual los autores mencionan que la gestión administrativa es importante toda vez que facilita la toma de decisiones en la empresa y ayuda a lograr el objetivo deseado.

Luego de explicar y detallar la teoría de la primera variable, mencionaremos sus dimensiones: Para empezar con planificación, según Vogel, et al (2020) explica que la planificación es una actitud que se proyecta a largo plazo en una organización mediante un proceso de desarrollo sistemático que permite revisar el planeamiento con los objetivos y estrategias pensando en un futuro y prever las acciones y recursos necesarios para llegar a la satisfacción, con lo mencionado una organización se basa en trazar metas y objetivos que habilita el cumplimiento a través de un análisis interno y externo que servirían como guía para pronosticar el futuro y prepararse para enfrentar situaciones a futuro.

En segunda parte, la dimensión organización según Byckok y Gonzales (2018) la organización está compuesta por un conjunto de roles mediante un proceso coordinado con recursos necesarios para el cumplimiento de los objetivos que están contemplados en la estructura de una institución, por lo tanto también cita a Ocampo y Kaufman (2007) que define la organización como un grupo de elementos constitutivos como el rol o cargos que conforman dentro de una entidad como también se puede entender a la organización que está conformado por la sociedad de forma articulada para solucionar conflictos, Asimismo, Flores (2011) la organización tiene una visión a futuro con el objetivo de involucrar a los empleados para desempeñar el trabajo de manera cotidiana para fortalecer la mejora de la empresa.

Ahora continuamos con la dimensión dirección, para Lizardo (2019), la dirección comprende la toma de decisiones como la integración, motivación, comunicación por sus jefes del área o funcionarios con la finalidad de lograr la motivación de sus trabajadores y crecimiento de la institución para alcanzar una buena comunicación efectiva y concluir conflictos, en este mismo contexto Leake et al (2005), el significado de dirección es la acción que está a cargo de los directivos, individuos o grupos que toman la estructura administrativa para ejercer instrucciones, coordinaciones y diligencias para ejecutar un trabajo, según Chiavenato (1995), define que la dirección es un mando del líder de dirigir una actividad al personal de la empresa para ejecutar una operación para llegar al objetivo.

Finalmente, la dimensión control, Pérez (2017) y Doxey (2019) mencionan que el control es la evaluación y medición de los planes con la finalidad de realizar un desempeño eficiente a fin de mejorar la seguridad para prever un conjunto de problema específico o arbitrarios, también se entiende al control como la palabra que se usara designar regulación, gobierno, dirección o comando, por otra parte Ferreira et al (2009) y Chiavenato (2005) señalan que el control forma parte de los procesos administrativos para mantener el orden dentro y fuera de la entidad. De igual forma García y Gálvez (2016) definen el concepto de control administrativo como el método de medición del proceso administrativo que ejecuta las acciones propuestas ya que el control es un proceso esencialmente regulador.

A continuación, procederemos a detallar la segunda variable satisfacción al usuario: según, Stoner y Gilbert (2009), mencionan que la gerencia de Motorola ha dado facultades a los empleados para asumir responsabilidades de mejorar la producción ya que es una estrategia para alcanzarla satisfacción de cada uno de ellos y también con eso aumenta la satisfacción de los clientes, pero antes el dueño de la empresa le da instrumentos para trabajar a las mejorar su condición; así también Silvestre y Johnston (2016) y Khan (2017) definen que la satisfacción es un cumulo de emociones que estos transmiten al ser atendido debidamente y de haber satisfecho su necesidad.

Asimismo, Calva (2009), desde la prehistoria el ser humano a buscado la satisfacción de sus necesidades recorriendo un largo camino y hoy en día ha evolucionada junto con el hombre ya que siempre ha recorrido en busca de su

necesidad de un buen desarrollo para llegar a la satisfacción, como también, el autor Calva señala que la satisfacción del usuario son un conjunto de necesidades de diferentes tipos que solicitan los usuarios de una comunidad.

Así también, Estrada (2017) y Zviran y Erlich (2003), definen que la satisfacción es la alegría que siente el cliente después que haya adquirido un producto o servicio también de ahí nace la insatisfacción que es cuando causa una baja eficiencia que se expresa en conductas distintas como la expresión, lealtad, negligencia o agresión y retiro; asimismo Pincay y Parra (2020) y Desire (2016) señalan que es importante la calidad del servicio ofrecido es decir la capacidad de prestar bienes y servicios que atiendan las perspectivas del consumidor satisfacer al usuario final.

Luego de haber determinado la teoría de la segunda variable, se describe sus dimensiones la Fiabilidad, según Duque (2005) la fiabilidad es la probabilidad del buen funcionamiento de la empresa que ofrecer servicios de manera confiable segura y cuidadosa esto permite al usuario destacar la capacidad de organización confiable y fiable para adquirir servicios de forma correcta desde el primer momento. Después la dimensión tangibilidad, según Trujillo y Vera (2009) señala que la tangibilidad es todo aquello que se puede ver tocar o degustar, así como también Duque (2005), menciona la tangibilidad es todo lo que se puede ver y sentir como un conjunto de elementos de instalaciones para el desarrollo de una determinada actividad. Luego, la dimensión empatía, según Duque (2005) la empatía es la habilidad de las personas que trabajan en una institución para atender al usuario y dar la seguridad que requieren conociendo a fondo sus requerimientos y exigencias específicas.

Por otro lado, la dimensión de seguridad menciona Duque (2005) y Lartey et al (2017) menciona que la seguridad es las condiciones del trabajo para brindar prevención a los clientes en sus problemas y mostrar preocupación, para que se resuelva de la mejor forma posible, el cual está compuesto por la credibilidad, integridad, confiabilidad y honestidad esto significa que no solo velar por los intereses del usuario sino también velar los intereses de la organización.

Finalmente, la dimensión de sensibilidad, según Nugraheni (2018) y Kochhar (2011) mencionan que la sensibilidad es la disposición y apoyo al usuario brindándole de un servicio oportuno, como también Tejeda (2021) define a la

sensibilidad como el sentimiento del ser humano que se identifique con el problemas de la persona brindándole apoyo de acuerdo a sus necesidades con la adquisición y uso de servicios esto beneficia a la entidad para cumplir las obligaciones y dar respuesta a las demandas de acuerdo a las necesidades y exigencias del usuario.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

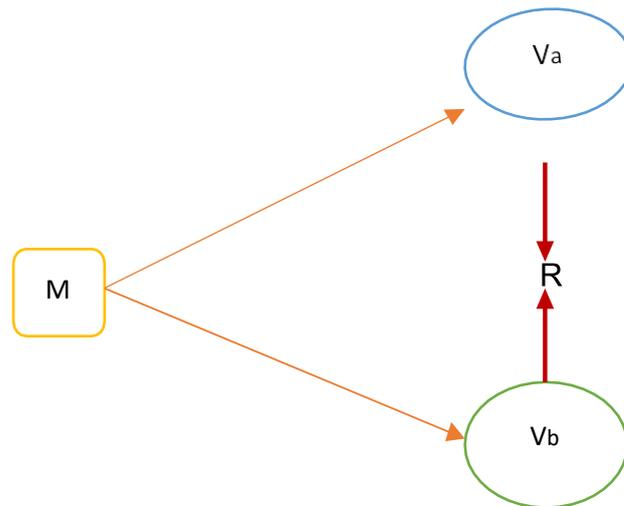
3.1.1 Tipo

La investigación es de tipo básica, según Esteban (2018) dice que la investigación es de tipo básica ya que la información científica obtenida es para descubrir los misterios del origen del fenómeno de la naturaleza como de la sociedad y el pensamiento del ser humano, también Müggenburg et al (2007) la investigación básica es la acumulación de información o formulación de una teoría esta investigación no está encaminado a resolver dificultades inmediatas sino al aumento de base de una disciplina de conocimiento y la comprensión de enfoque cuantitativo.

3.1.2 Diseño de investigación

Se consideró como diseño no experimental transeccional, descriptivo correlacional. Para Salinas y Cárdenas (2009), la investigación es no experimental cuando se da sin realizar una intervención directa por el investigador con relación a la deliberación de variables y no tiene una evaluación de formalidades y ni un conjunto parecido a la comparación, se trata de estudios normales con fines descriptivo donde los individuos participan en grupos de forma previa y el diseño transeccional se preocupa por recolectar datos en un solo momento su fin es describir la relación de variables y tiene por objeto presentar indicadores que se pueda analizar su incidencia y de diseño correlacional se refiere a la relación determinada entre dos o más variables que pretenden mostrar su diferenciación conjunta o decir una variable como producidas por otras.

Dónde:



M=Muestra de Estudio.

Va=Gestión Administrativa: Variable 1

Vb=

Satisfacción de

los Usuarios:

Variable 2R =

Relación entre

las dos

variables.

3.2. Variables y operacionalización

V1: gestión administrativa (variable cuantitativa ordinal)

V2: satisfacción de los usuarios (variable cuantitativa ordinal)

Definición conceptual

V1: gestión administrativa: para Mendoza et al (2022) la gestión administrativa es una disciplina que es utilizada por los administradores con el objetivo de gestionar recursos materiales tecnológicos, financieros o humanos para contribuir con la trascendencia de las metas organizacionales.

V2: satisfacción al usuario: Para Rey (2000) la satisfacción al usuario es cuando el sistema de información cumple los requisitos normativos para solucionar sus problemas dependiendo del servicio que prestan una entidad y que expectativas

ofrece al ciudadano para agilizar el trámite como el tiempo invertido ahorro de dinero, esfuerzo y sacrificio (ver anexo N° 1)

Respecto a la definición operacional, para la variable N° 1 se midió a través de 4 dimensiones y 12 indicadores respectivamente diferencia de la variable N° 2 que tuvo 5 dimensiones y 14 indicadores, se aplicó la encuesta para obtener los resultados con 18 y 28 preguntas respectivamente por cada variable en la escala de Likert.

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población: Para el presente trabajo se realizó la búsqueda de información científica y datos de los colaboradores donde se obtuvo elementos que se han analizado y estudiado cuantitativamente para determinar su comportamiento de la población en una Municipalidad de Lima, según (Hernández y Mendoza, 2018). Para la presente investigación se consideró una población de 357 trabajadores que laboran en los Regímenes de la Ley 276, y de los Decretos Legislativos 728 y 1057 en una Municipalidad de Lima.

Criterios de inclusión: Usuarios en general que realizan sus gestiones administrativas y dispusieron colaborar con la investigación y rellenar el cuestionario otorgado.

Criterio de exclusión: Directivos y trabajadores que se encuentran con permisos y licencias y usuarios que eligieron no participar con la investigación.

3.3.2. Muestra: Según, Carrillo (2015) define a la muestra como un subgrupo de población que está seleccionada para realizar un estudio con todas sus características o condiciones dando como resultado 78 trabajadores que laboran en una Municipalidad de Lima.

3.3.3. Muestreo: en ese mismo contexto se utilizó el muestreo aleatorio simple probabilístico, el autor Hernández y Mendoza (2018) nos dice que para ese tipo de investigación serán elegidos los personajes a criterio del investigador que participaron en el muestreo con la que se llevó a cabo la investigación.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La técnica que se utilizó es la encuesta, según Anguita (2003), define que la encuesta ayuda a cumplir metas y obtener resultados este procedimiento fue realizado con una serie de datos, hechos y sucesos que se da en una población donde se requirió explorar, describir, prescindir y explicar mediante una interrogación a personas en una sociedad.

El instrumento fue el cuestionario utilizando la escala de Likert y está conformado de preguntas coherentes con la finalidad de recibir información suficiente para su evaluación del docente y la escala Likert sirvió para recoger datos durante la investigación cuantitativa ya que es necesario obtener información sobre las opiniones, actitudes y valoraciones de un determinado grupo de personas que tiene una población sobre casos en particular (Fabila et al 2012)

Con respecto a la validez del instrumento, esta se realizó con la aplicación de tres juicios de expertos profesionales con mucha experiencia trayectoria en el tema de investigación, fue aplicada con el contenido V de Aiken con 1,0 y con respecto a la confiabilidad del instrumento se realizó el procesamiento del instrumento formulado, utilizando el indicador Alfa de Cronbach con el sistema de SPSS.

Por otra parte, para la confiabilidad del instrumento se realizó a través del coeficiente Alfa de Cronbach cuyo resultado 0,936 para la variable gestión administrativa y 0,907 para la variable satisfacción de los usuarios; resultando en un porcentaje alto la confiabilidad del mismo; asimismo el plan piloto se realizó con 10 personas con un cuestionario electrónico.

3.5. Procedimientos:

Habiendo identificado la problemática del distrito escogido he planteado su realidad problemática como acto inmediato y se dio la necesidad de investigar, para ello se necesitó la colaboración de los trabajadores del distrito de una Municipalidad distrital de Lima, que participaron capacidad y criterio para contestar la encuesta de forma electrónica.

En ese mismo contexto, se trabajó la matriz de operacionalización de ambas variables señalando sus dimensiones a su vez se menciona los indicadores de acuerdo al desarrollo de la investigación y con eso se redactó el instrumento de

preguntas cerradas que ha sido aprobado por profesionales con experiencia ambas variables de estudio. Asimismo, se logró alcanzar un alto nivel de confiabilidad a través del sistema de SPSS. Se pidió autorización la Sub Gerenta de la Oficina de Administración y Finanzas para realizar el recojo de datos con la encuesta una vez de la aprobación se realizó el recojo de información a través de un cuestionario electrónico. Al finalizar se agrupó los datos recopilados para luego desarrollar la introducción del programa estadístico SPSS, con lo que se tuvieron los resultados estadísticos de correlación.

3.6. Método de análisis de datos

El método de análisis de las dos variables es cuantitativo, no experimental transeccional, descriptivo correlacional para el procedimiento de la investigación es necesario descubrir el origen o fenómenos de la naturaleza, la sociedad con los datos recogidos y medir la gestión administrativa y satisfacción de los usuarios en una Municipalidad de Lima con el objetivo de brindar una satisfacción eficiente al usuario.

Análisis descriptivo: Para la investigación correlacional se desarrolló con tablas cruzadas de frecuencia, figuras e interpretaciones tomando en cuenta los objetivos propuestos, según Hernández (2014) la investigación correlación vincula conceptos explicativos que determinan la relación de causas y efecto, el uso de las variables objetivas y preguntas que consiste en comparar grupos categorías para evaluar las diferencias de las variables independiente "causa" y variable dependiente "consecuencia".

Análisis inferencial: El estudio inferencial se realizó mediante el Coeficiente de Rho de Spearman como el método para calcular las variables cuantitativas (Cabrera, 2009),

3.7. Aspectos éticos

De acuerdo a la guía normativa por la universidad se han aplicado las normas APA de la última edición, se ha citado de forma correcta a los autores mencionados en la presente, se han aplicado la tecnología antiplagio de Turnitin con el porcentaje señalado en la mencionada guía, se han aplicado los principios de la ética y se ha solicitado el consentimiento informado a todos los participantes de las encuestas.

IV. RESULTADOS

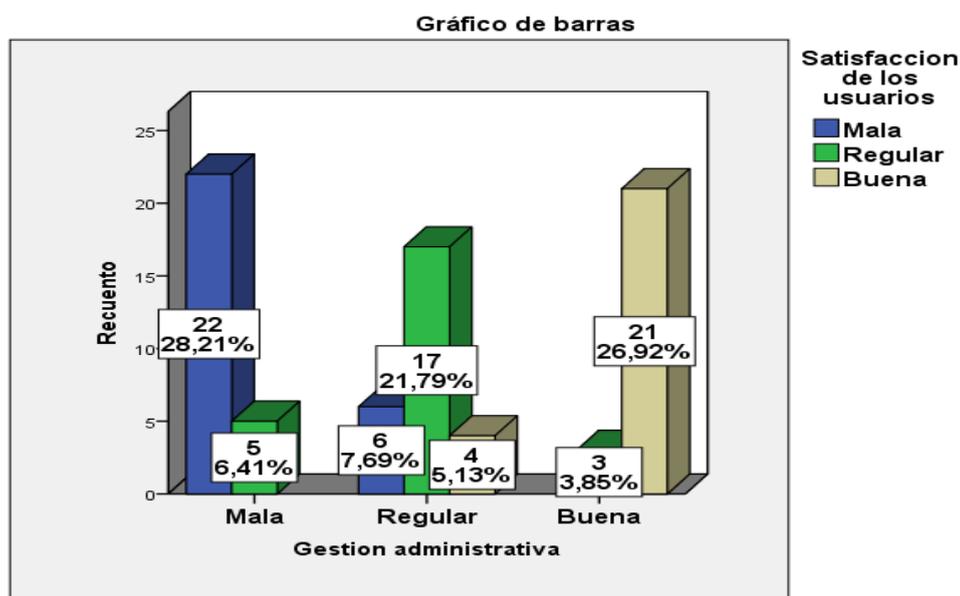
4.1. Análisis descriptivo

Análisis descriptivo del objetivo general: gestión administrativa y satisfacción de los usuarios.

Tabla 1

Tabla de contingencia gestión administrativa y satisfacción de los usuarios

			Satisfacción de los usuarios			Total
			Mala	Regular	Buena	
Gestión administrativa	Mala	Recuento	22	5	0	27
		% del total	28,2%	6,4%	0,0%	34,6%
	Regular	Recuento	6	17	4	27
		% del total	7,7%	21,8%	5,1%	34,6%
	Buena	Recuento	0	3	21	24
		% del total	0,0%	3,8%	26,9%	30,8%
Total		Recuento	28	25	25	78
		% del total	35,9%	32,1%	32,1%	100,0%



De la tabla número 1; Se observa que el 34,6% de las personas encuestadas, que trabajan afirmaron que la gestión administrativa es mala; de ellos, el 28,2% consideran que la satisfacción del usuario es mala y en el 6,4% es regular. El 34,6% de las personas encuestadas, afirmaron que la gestión

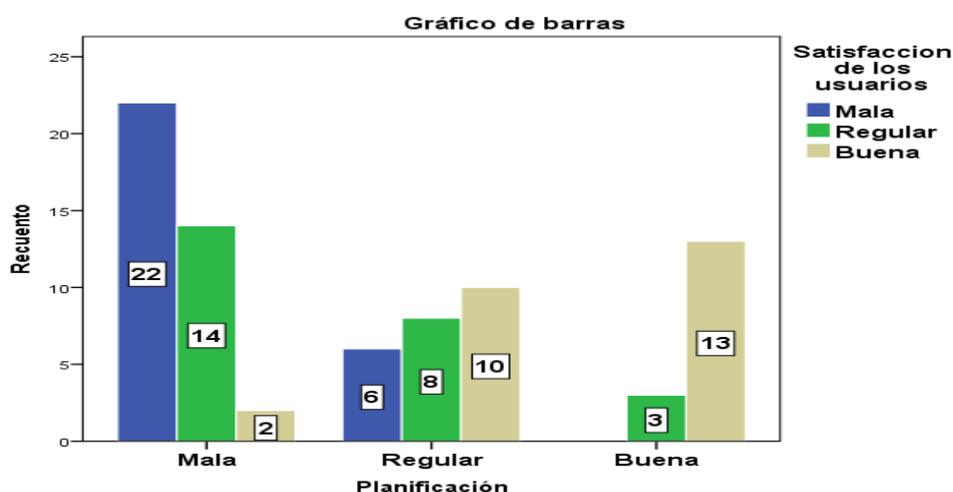
administrativa es regular; de ellos, el 7,7% consideran que la satisfacción de los usuarios que solicitan servicios es mala y el 21,8% es regular. El 30,8% de los trabajadores encuestados, afirmaron que la gestión administrativa es buena; de ellos, el 3,8% consideran que la satisfacción del usuario es regular y en el 26,9% es buena. Luego se puede concluir que, del 100 por ciento de las personas encuestadas que trabajan, para cualquier nivel de la gestión, afirmaron que la satisfacción del usuario es mala en un 35,9%, regular en un 32,1% y buena en un 32,1%.

Análisis descriptivo del primer objetivo específico: Planificación y satisfacción de los usuarios.

Tabla 2

Tablas cruzadas de planificación y satisfacción de los usuarios

			Satisfacción de los usuarios			Total
			Mala	Regular	Buena	
Planificación	Mala	Recuento	22	14	2	38
		% del total	28,2%	17,9%	2,6%	48,7%
	Regular	Recuento	6	8	10	24
		% del total	7,7%	10,3%	12,8%	30,8%
	Buena	Recuento	0	3	13	16
		% del total	0,0%	3,8%	16,7%	20,5%
Total	Recuento	28	25	25	78	
	% del total	35,9%	32,1%	32,1%	100,0%	



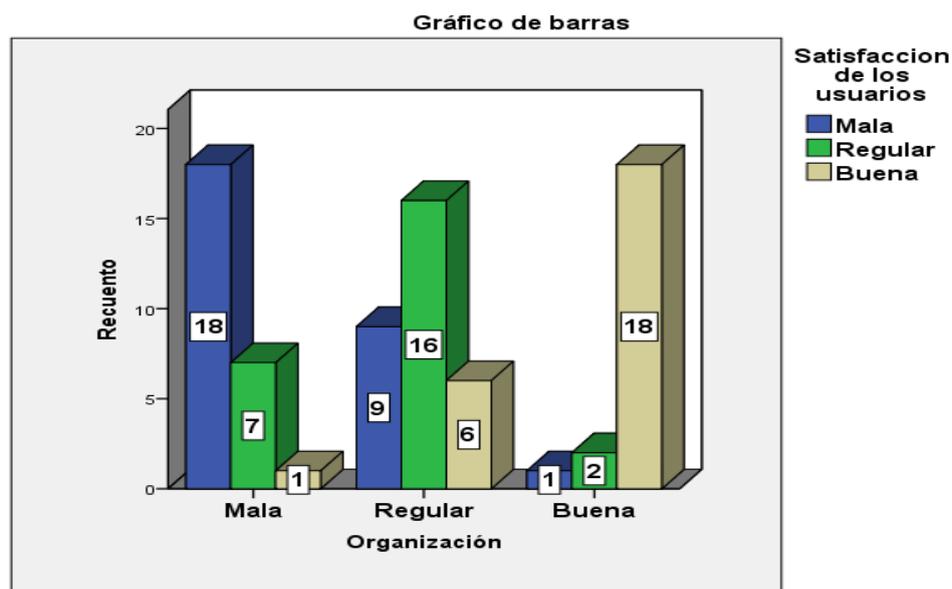
De la tabla número 2; Se observa que el 48,7% de las personas encuestadas que trabajan afirmaron que la planificación en la municipalidad es mala; de ellos, el 28,2% afirmaron que la satisfacción del usuario que realizan los servicios es mala y el 17,9% son regulares. El 30,8% de las personas encuestadas afirmaron que la planificación es regular; de ellos, el 7,7% afirmaron que la satisfacción del usuario que solicitan los servicios es mala, 10,3% afirmaron que es regular y el 12,8% es buena. El 20,5% de las personas encuestadas que trabajan afirmaron que la planificación es buena; de ellos, el 3,8% afirmaron que la satisfacción del usuario es regular y 16,7% es buena. Luego se puede concluir, que del 100% de las personas encuestadas, cualquiera sea los niveles en la planificación de la administración, el 35,9% afirmaron la satisfacción del usuario que reciben la atención es mala, el 32,1% afirmaron que es regular y el 32,1% afirmaron que es buena.

Análisis descriptivo del segundo objetivo específico: Organización y satisfacción de los usuarios.

Tabla 3

Tablas cruzadas de organización y satisfacción de los usuarios

			satisfacción de los usuarios			Total
			Mala	Regular	Buena	
Organización	Mala	Recuento	18	7	1	26
		% del total	23,1%	9,0%	1,3%	33,3%
	Regular	Recuento	9	16	6	31
		% del total	11,5%	20,5%	7,7%	39,7%
	Buena	Recuento	1	2	18	21
		% del total	1,3%	2,6%	23,1%	26,9%
Total	Recuento	28	25	25	78	
	% del total	35,9%	32,1%	32,1%	100,0%	



De la tabla número 3; Se observa que el 33,3% de las personas encuestadas que trabajan afirmaron que la organización es mala; de ellos, el 23,1% afirmaron que la satisfacción del usuario es mala y el 9 % son regulares. El 39,7% de las personas encuestadas que trabajan afirmaron que la organización son regular; de ellos, el 11,5% afirmaron que la satisfacción del usuario es mala, 20,5% afirmaron que es regular y el 7,7% es buena. El 26,9% de las personas encuestadas que trabajan afirmaron que la organización es buena; de ellos, el 2,6% afirmaron que la satisfacción del usuario es regular y el 23,1% es buena. Luego se puede concluir, que del 100% de las personas encuestadas que trabajan, cualquiera sea los niveles de organización, el 35,9% afirmaron que la satisfacción del usuario es mala, el 32,1% afirmaron que es regular y el 32,1% afirmaron que es buena.

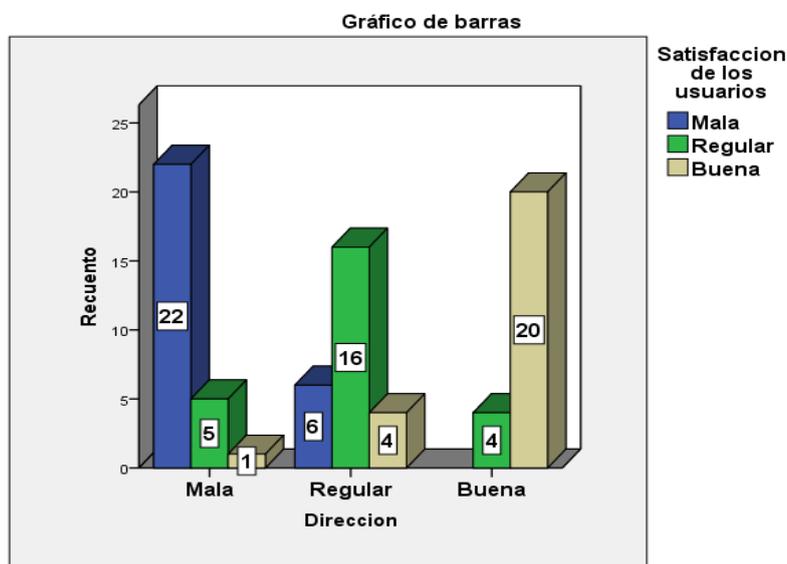
Del resultado de las encuestas sobre la organización y la satisfacción de usuarios se puede interpretar que si bien es cierto el resultado de la mala y buena no distan mucho, se deja entrever que los Gerentes y Subgerentes debe trabajar más en el tema de la organización toda vez que todo parte de la toma de decisiones y ello incidirá en la forma y modo en que se ejecuta el plan de acción participativo en la municipalidad.

Análisis descriptivo del tercer objetivo específico: Dirección y la satisfacción de los usuarios.

Tabla 4

Tablas cruzadas de dirección y satisfacción de los usuarios

		satisfacción de los usuarios			Total
		Mala	Regular	Buena	
Mala	Recuento	22	5	1	28
	% del total	28,2%	6,4%	1,3%	35,9%
Dirección Regular	Recuento	6	16	4	26
	% del total	7,7%	20,5%	5,1%	33,3%
Buena	Recuento	0	4	20	24
	% del total	0,0%	5,1%	25,6%	30,8%
Total	Recuento	28	25	25	78
	% del total	35,9%	32,1%	32,1%	100,0%



De la tabla número 4; Se observa que el 35,9% de las personas encuestadas que trabajan afirmaron que la dirección es mala; de ellos, el 28,2% afirmaron que la satisfacción del usuario que solicitan los servicios es mala y el 6,4% son regulares. El 33,3% de las personas encuestadas que trabajan afirmaron que dirección de la

administración es regular; de ellos, el 7,7% afirmaron que la satisfacción del usuario que solicitan los servicios es mala, 20,5% afirmaron que es regular y el 5,1% es buena. El 33,8% de las personas encuestadas que trabajan afirmaron que la dirección es buena; de ellos, el 5,1% afirmaron que la satisfacción del usuario que solicitan los servicios es regular y el 25,6% es buena. Luego se puede concluir, que del 100% de las personas encuestadas que trabajan, cualquiera sea los niveles de la dirección, el 35,9% afirmaron que la satisfacción del usuario que solicitan los servicios es mala, el 32,1% afirmaron que es regular y el 32,1% afirmaron que es buena.

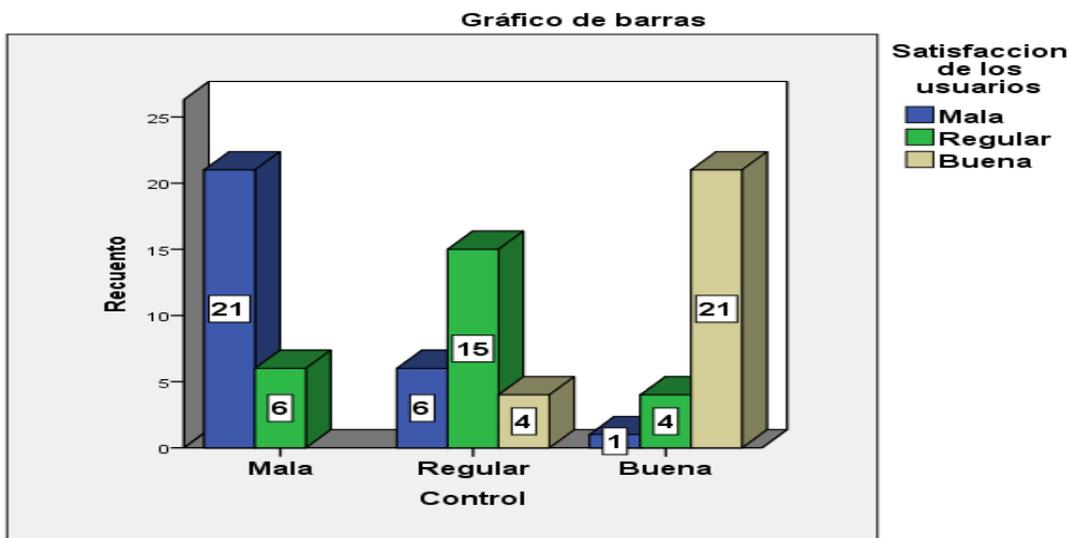
Respecto de la interpretación de los resultados de la dimensión de dirección con la de satisfacción de los usuarios, se verifica que el mayor porcentaje ha señalado que es mala la incidencia de la dirección, ello porque muchos funcionarios no se hacen responsables de sus acciones al momento de elegir las prioridades o las necesidades de la comunidad, en muchos casos suelen poner en prioridad sus intereses propios y particulares dejando de lado su papel de liderazgo.

Análisis descriptivo del cuarto objetivo específico: Control y la satisfacción de los usuarios.

Tabla 5

Tablas cruzadas de control y satisfacción de los usuarios

			satisfacción de los usuarios			Total
			Mala	Regular	Buena	
Mala	Recuento	21	6	0	27	
	% del total	26,9%	7,7%	0,0%	34,6%	
Control Regular	Recuento	6	15	4	25	
	% del total	7,7%	19,2%	5,1%	32,1%	
Buena	Recuento	1	4	21	26	
	% del total	1,3%	5,1%	26,9%	33,3%	
Total	Recuento	28	25	25	78	
	% del total	35,9%	32,1%	32,1%	100,0%	



De la tabla número 5; Se observa que el 34,6% de las personas encuestadas que trabajan afirmaron que el control en la administración es mala; de ellos, el 26,9% afirmaron que la satisfacción del usuario que solicita el servicio es mala y el 7,7% son regulares. El 32,1% de las personas encuestadas que trabajan afirmaron que el control en la administración es regular; de ellos, el 7,7% afirmaron que la satisfacción del usuario que solicitan el servicio es mala, 19,2% afirmaron que es regular y el 5,1% es buena. El 33,3% de las personas encuestadas que trabajan afirmaron que el control en la administración es buena; de ellos, el 5,1% afirmaron que la satisfacción del usuario que solicitan el servicio es regular y el 26.9% es buena. Luego se puede concluir, que del 100% de las personas encuestadas que trabajan, cualquiera sea los niveles que se encargan del control en la administración, el 35,9% afirmaron que la satisfacción del usuario que solicitan los servicios es mala, el 32,1% afirmaron que es regular y el 32,1% afirmaron que es buena.

Respecto al resultado de la dimensión de control con la satisfacción del usuario, se debe señalar que si bien es cierto en su mayor porcentaje se ha demostrado que es mala, la municipalidad realiza esfuerzos para fiscalizar y verificar que los proyectos se cumplan, que las actividades anuales se ejecuten en bien de la comunidad, claro está que existen defectos con el monitoreo y seguimiento, por falta de personal.

4.2. Análisis inferencial

Prueba de hipótesis general; el H0 significa que las variables planteada no se relaciona y el H1 significa que si existe relación entre ambas

Tabla 6

Correlaciones de gestión administrativa y satisfacción de los usuarios

			Gestión administrativa	Satisfacción de los usuarios
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	1,000	,870**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	78	78
	Satisfacción de los usuarios	Coeficiente de correlación	,870**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	78	78

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla número 6; Se observa el coeficiente Rho de Spearman resultó 0,870, indica que existe una correlación positiva directa y alta entre la gestión administrativa y satisfacción de los usuarios a un nivel del 1% de significancia. Por otro lado, como el nivel de significancia es menor a 0,05 ($0,000 < 0,05$) se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa; es decir, la gestión administrativa se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios en una Municipalidad distrital de Lima, 2022.

Prueba de la primera hipótesis específica

Tabla 7

Correlaciones de planificación y satisfacción de los usuarios

		Planificaci ón	Satisfacción de los usuarios
Rho de Spearman	Planificación	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,736**
	Satisfacción de los usuarios	N	78
		Coeficiente de correlación	,736**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	78

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla número 7; Se observa el coeficiente Rho de Spearman resultó 0,736, indica que existe una correlación positiva directa y alta entre la planificación y satisfacción de los usuarios a un nivel del 1% de significancia. Por otro lado, como el nivel de significancia es menor a 0,05 ($0,000 < 0,05$) se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa; es decir, la planificación se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios en una Municipalidad distrital de Lima, 2022.

De los resultados inferenciales de la dimensión de planificación y la satisfacción se puede deducir de las entrevistas que efectivamente existe una fuerte relación entre la dimensión y la variable planteada toda vez que la planificación es fundamental en la gestión a fin de programar las actividades anuales y que los que realicen las programaciones sean personas con experiencia e idóneas para el puesto, toda vez que debido a la falta de planificación y coordinación muchas municipalidades no cumplen con sus metas trazadas

Prueba de la segunda hipótesis específica

Tabla 8

Correlaciones de organización y satisfacción de los usuarios

		Organización	Satisfacción de los usuarios
Rho de Spearman	Organización	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,000
		N	78
	Satisfacción de los usuarios	Coeficiente de correlación	,765**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	78

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla número 8; Se observa el coeficiente Rho de Spearman resultó 0,765, indica que existe una correlación positiva directa y alta entre la organización y satisfacción de los usuarios a un nivel del 1% de significancia. Por otro lado, como el nivel de significancia es menor a 0,05 ($0,000 < 0,05$) se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa; es decir, la organización se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios en una Municipalidad distrital de Lima, 2022.

Respecto del resultado inferencial sobre la dimensión de organización se ha demostrado que existe una gran influencia entre esta y la variable planteada, lo cual infiere que se deben trazar estrategias para el buen funcionamiento y satisfacción final de los usuarios ya que existe una gran influencia.

Prueba de la tercera hipótesis específica

Tabla 9

Correlaciones de dirección y satisfacción de los usuarios:

			Dirección	Satisfacción de los usuarios
Rho de Spearman	Dirección	Coefficiente de correlación	de 1,000	,870**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	78	78
	Satisfacción de los usuarios	Coefficiente de correlación	de ,870**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	78	78

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla número 9; Se observa el coeficiente Rho de Spearman resultó 0,870, indica que existe una correlación positiva directa y alta entre la dirección y satisfacción de los usuarios a un nivel del 1% de significancia. Por otro lado, como el nivel de significancia es menor a 0,05 ($0,000 < 0,05$) se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa; es decir, la dirección se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios en una Municipalidad distrital de Lima, 2022.

Respecto de los resultados inferenciales de la dirección con la variable de satisfacción planteada se puede deducir que debido a su relación directamente alta y positiva se den establecedor mejoras en el proceso administrativo, el nivel de orientación que se les da a los usuarios toda vez que conducirá a que mejores drásticamente la mejora continua que toda entidad del Estado debe tener.

Prueba de la cuarta hipótesis específica

Tabla 10

Correlaciones de control y satisfacción de los usuarios

			Control	Satisfacción de los usuarios
Rho de Spearman	de Control	Coeficiente de correlación	1,000	,817**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	78	78
Rho de Spearman	de Satisfacción de los usuarios	Coeficiente de correlación	,817**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	78	78

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

En la tabla número 10; Se observa el coeficiente Rho de Spearman resultó 0,817, indica que existe una correlación positiva directa y alta entre el control y satisfacción de los usuarios a un nivel del 1% de significancia. Por otro lado, como el nivel de significancia es menor a 0,05 ($0,000 < 0,05$) se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa; es decir, el control se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios en una Municipalidad distrital de Lima, 2022.

Respecto a los resultados inferenciales del control ya que se ha demostrado que existe una relación positiva y directa se deben atender la mejora en la atención a los usuarios, se deben corregir los errores recurrentes; por ende, se debe capacitar a los empleados ya que influye considerablemente a su satisfacción final, ello también contribuirá en que existan ciudadanos

V. DISCUSIÓN

De acuerdo con los resultados obtenidos del objetivo general y la hipótesis general, planteada es significativa; esto afirma que el 100% de las personas encuestadas que trabajan, para los porcentajes de niveles afirmaron que la satisfacción al usuario es mala en un 35,9%, el 32,1% afirmaron que la gestión administrativa es regular y el 32,1% precisaron que la gestión administrativa es buena; es decir, que ambas variables se relaciona de forma significativa.

Lo indicado se compara con los antecedentes obtenidos con los de Merino et al (2016) toda vez que en su investigación se demuestra que las variables mencionadas en la investigación influyen significativamente una sobre la otra la gestión administrativa influye mucho en la satisfacción del usuario. Así mismo, Aquino (2019) como objetivo es determinar las consecuencias en la gestión administrativa dentro del plan de incentivos, esto hace comprender la necesidad de los funcionarios en el manejo de la gestión administrativa toda vez que es muy importante para brindar una buena atención al público.

Igualmente, Reaño (2021) en su investigación de metodología cuantitativa determinó que existe una relación fuerte con la calidad del servicio, lo cual evidencia que los usuarios se sienten satisfechos cuando se presenta el factor de calidad y ello solo es posible cuando existe una buena gestión de organización dentro de la empresa.

De la misma forma, Cerquin y Gálvez (2020) en su investigación logró determinar la relación de las variables señaladas a través del método cuantitativo y determinó que existe un alto nivel de ciudadanos desfavorables con más de 63% y el 22% en un nivel diferente. Como conclusión se llegó que el usuario se encuentra poco satisfecho y por lo tanto se infiere que no existe una buena gestión de administración.

Por lo expuesto, es importante mencionar que de los resultados de las encuestas y de concordancia con los antecedentes mencionados resulta que efectivamente la gestión administrativa influye de manera significativa en la atención que se brinda a los usuarios no solo de las Municipalidades sino de cualquier entidad estatal puesto que la gestión administrativa contiene una serie de indicadores que esta debe cumplir y que han sido plasmados como los objetivos específicos en la presente investigación.

Tomando en cuenta los resultados del primer objetivo específico y la H.E. 1, la relación entre planificación y satisfacción del usuario es significativa; esto se afirma que el 100% de las personas encuestadas que laboran en la institución, para los porcentajes de niveles en la planificación de la administración, solo el 35,9% afirmaron que es mala gestión, el 32,1% confirmaron que la planificación en la institución es regular y el 32,1% precisaron que la planificación es buena.

Lo indicado se puede comparar con los antecedentes obtenidos, por ejemplo con los de Ana (2020), su investigación se basó en el tipo descriptivo básica correlacional causal de diseño no experimental de corte transversal enfoque cuantitativo con seis dimensiones por cada variable el método es la encuesta a 500 dirigentes para recoger datos usó Alfa de Cronbach y obtuvo como resultado entre planificación y gestión administrativa es positiva y baja $Rho=0,139$. En conclusión, la planificación tiene una significancia positiva baja lo que ocasiona ausencia de planificación. Asimismo, el mencionado autor Anthony (2021), en su investigación encontró que existe relación entre la planificación y satisfacción al usuario cuyo resultado es 0,663. Se puede decir que aquí vemos que la planificación tiene una significancia positiva. Como también, el autor Merino et al (2016) en su estudio de investigación obtuvo como resultado que existe correlación entre planificación y satisfacción del usuario de $r=0.201$. se puede decir que la planificación influye mucho en la satisfacción del usuario en la Municipalidad de Comas.

Se puede apreciar entonces que de los resultados de las encuestas y de la comparación con los antecedentes de la investigación, la planificación es un indicador importante e influye mucho en la satisfacción del usuario en la Municipalidad toda vez que es clave para realizar una excelente Gestión Administrativa.

Teniendo en cuenta los resultados del segundo objetivo específico 2 y la H.E 2, respecto de la relación entre organización y satisfacción del usuario es significativa; esto se afirma que el 100% de las personas encuestadas que laboran en la institución, para los porcentajes de niveles en la organización de la institución, solo el 35,9% afirmaron que es mala, el 32,1% confirmaron que la organización de la institución es regular y el 32,1; es decir, la organización se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario.

Lo indicado se puede comparar con los antecedentes obtenidos, como por ejemplo con los de Merino et al (2016), toda vez que en el indicador de organización resultó que también influye significativamente a la satisfacción del usuario en la municipalidad por lo cual se comprueba y reafirma esta hipótesis planteada. Asimismo, Ana (2020), también investigo sobre la relación de la organización y la variable segunda planteada reafirmando esta postura sobre su importancia y alto grado de influencia la una sobre la otra

Asimismo, para Anthony (2021) en su investigación desarrollo un método cuantitativo en el cual tomó como instrumento utilizo 220 padres de familia para el recojo de datos se realizó mediante un cuestionario, con el procesamiento estadístico se observó Rho Spearman=0,856 por lo cual, demostró que es importante organización en una institución ya que ayuda a realizar las gestiones ordenadas, por otra parte, Guillermina (2017) su investigación es de tipo aplicada de diseño no experimental correlacional, cuyo resultado de correlación de Spearman es de 0,169 la relación entre organización y atención al usuario en las subgerencias, quiere decir que si existe una significancia alta positiva por lo que es muy importante para dar una buena atención al ciudadano.

Por otro lado, Núñez (2017) señaló que su investigación es de tipo básica descriptivo comparativo con enfoque cuantitativo y obtuvo como resultado que existe diferencia entre ambas Municipalidades de Azángaro y Chocos cuyo resultado encontró que existe una diferencia significativa en cuanto al objetivo específico organización entre las Municipalidades de (U de Mann-Whitney $r=212,000$). Se visualiza que existe una significancia positiva alta en cuanto a la organización ya que eso mejora su gestión.

Se puede apreciar entonces que de los resultados de las encuestas y de la comparación con los antecedentes de la investigación, la organización es un indicador importante e influye mucho en la satisfacción del usuario en la Municipalidad toda vez que sin ello no se podría otorgar al usuario una debida atención.

Teniendo en cuenta los resultados del tercer objetivo específico y la H.E. 3, la relación entre dirección y satisfacción del usuario es significativa; esto se afirma que el 100% de las personas encuestadas que laboran en la institución, para los porcentajes de niveles en la dirección de la institución, solo el 35,9% afirmaron que

es mala, el 32,1% confirmaron que la dirección de la institución es regular y el 32,1% precisaron que la dirección es buena; es decir, la dirección se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario.

Lo indicado se puede comparar con el antecedente de Núñez (2017) obtuvo como resultado que existe diferencia entre ambas Municipalidades de Azángaro y Chocos como resultado se encontró que hay diferencia importante entre el objetivo específico de la dirección entre las Municipalidades (U de Mann-Whitney $r=211,500$). Se visualiza que existe una significancia positiva alta en cuanto a la dirección ya que eso mejora su gestión, asimismo, Nerith (2018) en su investigación de igual manera se demostró que existe una relación importante con los indicadores antes señalados por lo cual, señala que es prescindible contar con estos factores en todo proceso.

Concuera también con Guillermina (2017) en el objetivo de su investigación respecto a que el indicador de dirección es necesario para tomar decisiones en especial los funcionarios responsables y a cargo. De igual forma Anthony (2021) en su investigación es de tipo aplicada de diseño no experimental correlacional, obtuvo como resultado que existe una correlación directa y positiva entre la dirección y satisfacción del usuario, $Rho\ Spearman=0,856$, en este caso se demuestra una significancia positiva el cual es de suma importancia para desarrollar la estructura administrativa de la entidad y ejercer instrucciones.

Se puede apreciar entonces que de los resultados de las encuestas y de la comparación con los antecedentes de la investigación, la dirección es un indicador importante e influye mucho en la satisfacción del usuario en la Municipalidad toda vez que la misma ayuda a la gestión a organizar y planificar; asimismo, este indicador tiene como objetivo el cumplimiento de las metas y así se ha comprendido en las encuestas toda vez que los usuarios sienten que no existe una adecuada dirección además que de acuerdo al desarrollo tecnológico esta debe ir cambiando año tras año.

Después se desarrolladas las encuestas a los usuarios estos señalado que Teniendo en cuenta los resultados del cuarto objetivo específico y la H.E. 4, la relación entre control y satisfacción del usuario es significativa; esto se afirma que el 100% de las personas encuestadas que laboran en la institución, para los porcentajes de niveles encargados del control de la administración, solo el 34,6%

afirmaron que es mala, el 35,9% confirmaron que la dirección de la institución es regular y el 32,1% precisaron que el control de la administración es buena; es decir, el control de la administración se relaciona con la satisfacción del usuario.

Lo indicado se puede comparar con los antecedentes obtenidos, de Merino et al (2016) su investigación es de tipo descriptivo correlacional de diseño de corte transversal cuyo resultado sobre el control y satisfacción del usuario es de $r=0.682$, donde se demuestra que el control influye mucho en la satisfacción del usuario. Se puede apreciar que el control influye mucho en la medición de los planes para realizar un trabajo eficiente con fin de prevenir un conjunto de problemas específicos.

Asimismo, Goitia (2020) en su investigación que realizó en la municipalidad de Carabayllo determinó que sobre este indicador del control en la administración influye en grado considerable en la gestión toda vez que a través de ello se realiza el monitoreo y el seguimiento.

En contrapuesta, Nerith (2018) su investigación no experimental y transversal se obtuvo como resultado que la existe correlación positiva entre la variable de la dimensión; asimismo señaló que el control, en la administración debe no ser una muy riguroso sino una contemplativo que se dedique a utilizar todos los mecanismos y soluciones sin que el personal administrativo se sienta perseguido o presionado

Como también, Núñez (2017) obtuvo como resultado que existe diferencia entre ambas Municipalidades de Azángaro y Chocos como resultado se encontró que existe una diferencia significativa del control entre las dos Municipalidad (U de Mann-Whitney $r= 227,500$), en el presente caso existe una significancia positiva ya que se encarga de designar regular, gobierno, dirección o comando en una entidad prestadora de servicios.

Se puede apreciar entonces que de los resultados de las encuestas y de la comparación con los antecedentes de la investigación, el control es un indicador importante e influye mucho en la satisfacción del usuario en la Municipalidad toda vez que sin control no se podría efectuar la organización, planificación y dirección de forma debida.

Finalmente, de la presente investigación y habiendo efectuado la discusión tanto de los resultados de las encuestas como de los resultados de los antecedentes y el

marco teórico de las variables planteadas, se ha concientizado a las autoridades y a los mismo usuarios al reclamo de sus derechos como participantes y además de hacerle el debido seguimiento correspondiente y a las autoridades respecto a su deber como funcionarios de atender debidamente las solicitudes, priorizar a la comunidad donde presiden el servicio, bajo responsabilidad funcional, es decir que en el caso de que sigan dándose demoras u omisiones en la atención se presentaran las acciones correspondientes; por lo cual, la presente investigación consiguió el objetivo planteado a fin de concientizar y recomendar de forma general y específica las mejoras que deben efectuarse en una Municipalidad de Lima

VI. CONCLUSIONES

Primera: Se concluye que existe una relación positiva directa y alta entre la gestión administrativa y satisfacción de los usuarios; por lo cual se infiere que a una debida gestión administrativa se incrementará la satisfacción de los usuarios en una Municipalidad de Lima.

Segunda: Se concluye que existe una relación correlación positiva directa y alta entre la planificación y satisfacción de los usuarios; por tanto, a mayor planificación mayor será la satisfacción de los usuarios.

Tercera: Se concluye que existe una relación correlación positiva directa y alta entre la organización y satisfacción de los usuarios; por tanto, a mayor organización mayor será la satisfacción de los usuarios.

Cuarta: Se concluye que existe una relación correlación positiva directa y alta entre la dirección y satisfacción de los usuarios; por tanto, a mayor dirección mayor será la satisfacción de los usuarios.

Quinta: Se concluye que existe una relación correlación positiva directa y alta entre el control y satisfacción de los usuarios; por tanto, a mayor control mayor será la satisfacción de los usuarios.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: Se recomienda al Alcalde coordinar con el Jefe de la Gerencia Municipal, para implementar capacitaciones en mejora de la planificación, organización, dirección y control a fin de incrementar la satisfacción de los usuarios en una Municipalidad de Lima.

Segunda: Se recomienda al Alcalde coordinar con el jefe de la Gerencia Municipal, implementar un plan de acción previa y FODA a fin de que se optimice la planificación dentro de la gestión administrativa teniendo en cuenta la obtención de los resultados y los proyectos a futuro de la Municipalidad.

Tercera: Se recomienda al Alcalde coordinar con el Jefe de la Gerencia Municipal, desarrollar una capacitación de liderazgo y atención al usuario a fin de optimizar la organización dentro de la gestión administrativa teniendo en cuenta que se debe trazar estrategias y procesos así como la organización de funciones y responsabilidad.

Cuarta: Se recomienda al Alcalde coordinar con el Jefe de la Gerencia Municipal, el uso de herramientas tecnológicas a fin de optimizar la dirección que implica llevar un adecuado proceso administrativo, conducción y orientación a fin de satisfacer los requerimientos de los usuarios.

Quinta: Se recomienda al Alcalde coordinar con el Jefe de la Gerencia Municipal, a fin de realizar un monitoreo y seguimiento al personal administrativo a fin de optimizar el control que incluye la mejora en la atención al usuario, corregir sus errores y evaluar los resultados.

REFERENCIAS

- Aquino, R. (2019). *La gestión administrativa y su efecto en el plan de incentivos de la Municipalidad Provincial de Casma, 2018*. (Tesis de Maestría) Universidad Cesar Vallejo.
- Anguita, J. (2003), La encuesta como técnica de investigación. *Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos (I)*. *Aten Primaria* 31(8) Págs. 527-38. *Localizador Web. Artículo 52.479*. Escuela Nacional de Sanidad. ISCIII. Madrid. España.
- Anthony, S. (2018), *Gestión administrativa y satisfacción de usuario de la institución educativa pública 08412 de Pacasmayo, 2021*. (Tesis de Maestría). Universidad Cesar Vallejo.
- Bowen, A. y Vaca, M. (2015), Gestión administrativa: Estudio desde la administración de los procesos en una empresa de motocicletas y ensamblajes. *Revista Científica Vol. 3 N° (2019)*. <https://cienciadigital.org/revistacienciadigital2/index.php/VisionarioDigital/article/view/406>.
- Cabrera, E. (2009), El coeficiente de correlación de los rangos de Spearman Caracterización. *Revista habanera ciencias médicas V.8 Nª.2. Ciudad de la Habana. Facultad de Ciencias Médicas*. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1729-519X2009000200017.
- Chang, J. (2014), *Atención al cliente en los servicios de la Municipalidad de Malacatán San Marcos*. (tesis de pregrado). Facultad de Ciencias Económicas y Empresariales Campus de Quetzaltenango-Guatemala. Universidad Rafael Landívar.

- Castañeda, D. y. Vásquez, J. (2016), *La gestión administrativa y su relación con el nivel de satisfacción de los estudiantes en la escuela de postgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo-2015*. (Tesis de pregrado). Universidad Señor de Sipán.
- Casco, A., Garrido, R., y Moran, E. (2020), La Gestión Administrativa en el desarrollo empresarial. *Revista Científica de la Universidad de Cienfuegos* 2218-3620. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n4/2218-3620-rus-12-04-32.pdf>
- Calva, J. (2009), La investigación sobre las necesidades de información en diferentes comunidades. 1ra. ed. Universidad Nacional Autónoma de México. Cuaderno de investigación 12.
- Calva, J. (2009), Satisfacción de usuarios la investigación sobre las necesidades de información. 1ra. ed. Universidad Nacional Autónoma de México. Cuaderno de investigación 11.
- Cerquin, M. Y Galvez, F (2021), Gestión pública y su influencia en la satisfacción del ciudadano de la Municipalidad Provincial de Chota -Cajamarca 2019. (Tesis de pregrado). Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo.
- Byckok, I., y Gonzales, M. (2018). Insuring Alignment of Our Practices and Personal Health Behaviors: An Employee Incentive Plan to Encourage Advance Care Planning (FR414). *Journal of Pain and Symptom Management*, 601. doi:<https://doi.org/10.1016/j.jpainsymman.2017.12.095>.
- Córdova, J. W., García, N., Puicón, V. E., y Merino, M. (2022). Gestión administrativa durante la Covid-19 en los colaboradores de las municipalidades en Perú. *Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, XXVIII(3), 294-305. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8526458>.
- Desideri L. y Bizzarri M. (2016). Implementing a routine outcome assessment procedure to evaluate the quality of assistive technology service delivery for children with physical or multiple disabilities: Perceived effectiveness, social

cost, and user satisfaction. Diario oficial RESNA. 3(4). 21-25.
<https://doi.org/10.1080/10400435.2015.1072592>

Doxey, C. H. (2019). Internal Controls Toolkits.
[https://books.google.com.pe/books?id=UmabDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=internal+control&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwia_dHj3-rxAhVPILkGHSg5BHoQ6AEwAnoECAQQA#v=onepage&q=internal control.](https://books.google.com.pe/books?id=UmabDwAAQBAJ&printsec=frontcover&dq=internal+control&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwia_dHj3-rxAhVPILkGHSg5BHoQ6AEwAnoECAQQA#v=onepage&q=internal%20control)

Esteban (2016), Simplificación administrativa y reducción de cargas a los administrados. Las reformas al procedimiento administrativo nacional.
https://www.buenosaires.gob.ar/sites/gcaba/files/reforma_proc_adm.docx.

Elizalde, M. (2021), La gestión administrativa y calidad de atención del usuario de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, 2017. (Tesis de Maestría) Universidad Cesar Vallejo.

Estrada, E. (2017) Calidad de atención y su relación con la satisfacción al usuario Municipalidad distrital Rázuri, 2017. (Tesis de Maestría). Universidad Cesar Vallejo.

Esteban, N. (2018), Tipos de Investigación. Provided by Repositorio institucional - USDG. Universidad Santo Domingo de Guzmán.

Frank y Lilian Gilbreth (14 de julio 2019), El estudio del movimiento que hizo que tu trabajo ahora sea más fácil. Estudio de la ergonomía, padres de la ingeniería industrial. <https://www.bbc.com/mundo/noticias-48964115>.

Fabila, A. Mamani, H. y Izquierdo, M. (2012), La escala de Likert en la evaluación docente. Perspectivas docentes, ISSN-e 0188-3313, N^a 50, Págs. 31-40. Dialnet I métricas.
<https://dialnet.unirioja.es/metricas/documentos/ARTREV/6349269>.

Fernández, J. (2007), Origen y desarrollo de la administración. Revista científica de acceso abierto no comercial propiedad de la Academia. Universidad Católica Boliviana. <https://Www.Redalyc.Org/Pdf/4259/425942331004.Pdf>

Ferreira, E. J., Erasmus, A. W., y D, G. (2009). Administrative Management (2007a ed.). https://books.google.com.pe/books?id=4R3qX73wfFsC&pg=PA74&dq=administrative+management&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwjImsv2nurxAhUcGb_kGHXGSAygQ6AEwAXoECAkQAg#v=onepage&q=administrative+management&f=false

García (2018), El rol de la gestión del conocimiento en el proceso de modernización de la gestión pública peruana 2011-2016. (Tesis de pregrado). Pontificia Universidad Católica del Perú.

García R. y Gálvez N. (2016). Quality of care associated external user satisfaction in welfarehealth facilities
<http://revistas.uss.edu.pe/index.php/tzh/article/download/383/371>

Goitia A. (2020) Gestión administrativa y satisfacción de los usuarios en el Área de Participación Ciudadana de la Municipalidad de Carabayllo del año 2020. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47484/Goitia_CA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Guadalupe (2020), La calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad de Comas, Año 2020. (Tesis de Maestría). Universidad Cesar Vallejo.

Gamboa, J., Balla, I. y López, k. (2018), El control interno en la gestión administrativa de las empresas del Ecuador. (Tesis de pregrado) Universidad Estatal el Milagro.

Guillermina, S. (2017), Gestión administrativa y atención al usuario en los administrados de las Subgerencias de la Municipalidad Metropolitana de Lima, 2017. (Tesis de Maestría). Universidad Cesar Vallejo.

Hernández, R. (2014), Metodología de la investigación. 6ta. Ed. México: Mc GRAW-HILL / Interamericana Editores, S.A. de C.V.

Khan F. (2017). Impact of service quality and customer satisfaction on tourism industry. Journal of Advanced Research in Social and Behavioral Sciences. 6(2), 146-155; Doi: http://www.akademiabaru.com/doc/ARSBSV6_N2_P146_155.pdf

Kaufman, H. (2007). Administrative Management: Does Its Strong Executive Thesis Still Merit Our Attention?. Public administration review, 67(6), 1041- 1048. <https://doi.org/10.1111/j.1540-6210.2007.00795.x>.

Kochhar, S. K. (2011). School Administration and Management <https://books.google.com.pe/books?id=NWjyl3-6eIEC&printsec=frontcover&dq=administrative+management&hl=es&sa=X&ved=2ahUKEwidqJ3K1urxAhXTCrkGHQtmAdoQ6AEwBHoECAMQAg#v=onepage&q=administrative+management&f=false>

Lartey, Y. P., Yusheng, K., y Bah, F. B. M. (2017). A critical examination of internal control systems in the public sector, a tool for alleviating financial irregularities: evidence from Ghana. Research journal of finance and accounting, 8(22), 94–110

Llinás Delgado, A. (2010). Assessment in quality in Health Care, a first step to reforming the System. Colombia. Revista Salud Uninorte. Scielo. Vol 26 (1)http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0120-55522010000100014.

Leake, J. L., Birch, S., Main, P. A., y Ho, E. (2005). Developing management information from an administrative database of dental services: identifying factors that influence costs. Journal of public health dentistry, 65(3), 153-159. <https://doi.org/10.1111/j.1752-7325.2005.tb02805.x>

- Lima Costa , D., & Almeida de Lima, A. (2020). Primary Health Care users' satisfaction in the Federal District: the importance of timely access and home visits. Scielo, 25. Obtenido de <https://doi.org/10.1590/1413-81232020255.33332019>.
- Nugraheni R. (2018). The Analysis Quality of Service and Patient Satisfaction Participants of Health BPJS in Interior Services in Hospital X of Kediri City. J. Global public health research. 3(1): 9-17; <http://www.ojs.stikesstrada.ac.id/index.php/JGRPH/article/view/16>
- Maura, P. (2018), Gestión administrativa y calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de San Marcos, Huari-Ancash. (Tesis de Maestría). Universidad Cesar Vallejo.
- Merino, A. Zaens, E. Silva, M. (2016). La Influencia de la gestión administrativa en la satisfacción del usuario de la Municipalidad de Comas, 2016. (Tesis de pregrado). Universidad Inca Garcilaso de la Vega.
- Mendoza, A. (2017) Importance of administrative management for the innovation of medium-sized commercial enterprises in the city of Manta: ISSN: 2477- 8818. <https://dx.doi.org/10.23857/dom.cien.pocaip.2017.3.2.may.%20947-964>
- Mendoza, V. Moreira, J. Y Mera, C. (2022), Influencia de la Gestión Administrativa en el desarrollo organizacional de las Instituciones de Educación Superior. Revista Publicando 9 (34) ISSN 1390- 9304, 31-40. <https://revistapublicando.org/revista/index.php/crv/article/view/2301/2532>
- Moreno, D. (2021), Percepción en la calidad de servicio público en la Municipalidad Distrital de Pacora 2019. (Tesis de pregrado). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo.
- Müggenburg, V. Cristina, M. y Pérez, I. (2007), Tipos de estudio en el enfoque de

investigación cuantitativa. Revista Enfermería Universitaria ENEO-UNAM. Vol 4. No. 1. Universidad Nacional Autónoma de México. <https://www.redalyc.org/pdf/3587/358741821004.pdf>

Nerith, V. (2018), Gestión administrativa y la satisfacción del servicio de atención de consultas externas en el Centro de Salud Sisa-San Martín-2019 (Tesis de Maestría). Universidad Cesar Vallejo.

Núñez, O. (2017), Gestión administrativa en las Municipalidades de Azángaro y Chocos - Lima, 2016. (Tesis de Maestría) Universidad Cesar Vallejo.

Paredes, J. y Pineda, O. (2012), Influencia del clima organizacional sobre la satisfacción laboral en los empleados de la Municipalidad de Choloma. (Tesis de Posgrado) Unitec, San Pedro Sula, Honduras

Pérez (2019), Gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pólvora, Provincia de Tocache, Región San Martín (Tesis de posgrado). Universidad Nacional Agraria de La Selva.

Pincay Y. y Parra C. (2020) Quality management in customer service for marketing SMEs. A look at Ecuador. Ciencias Económicas y Empresariales, 6 (3), 1118-1142.
file:///C:/Users/USUARIO/Downloads/DialnetGestionDeLaCalidadEnElServicioAlClienteDeLasPYMES-7539747.pdf

Reaño, V. (2021), Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la unidad de gestión del paciente del Hospital Regional Lambayeque, Chiclayo, 2019. (Tesis de pregrado). Universidad Señor de Sipán.

Rojas, J. (2015), Un modelo de satisfacción de usuarios como herramienta de apoyo a la Gestión de una Municipalidad: Análisis de los servicios entregados en edificio consistorial y departamento de desarrollo social de la Municipalidad de lo Prado. (Tesis de Maestría). Universidad de Chile.

- Rodríguez, V. (2017), Modernización y mejoramiento de la gestión en el sector público: Una mirada desde la innovación participativa. (Tesis de Magíster). Facultad del Gobierno Universidad del desarrollo.
- Rodríguez, J. (2017), Gestión administrativa y la satisfacción laboral de los trabajadores del Ministerio de la Producción periodo 2016. (Tesis de Maestría). Universidad Cesar Vallejo.
- Rey, C. (2000), La Satisfacción del Usuario: Un concepto en Alza. Análisis de Documentación N^o 3. Págs. 139-153. Facultad de Biblioteconomía y Documentación Universidad de Barcelona.
- Serkina, Y. y Logvinova, A. (2019), Administrative management of universities: background and consequences. Amazonia Investiga, 8(22), 673-683. Retrieved from <https://amazoniainvestiga.info/index.php/amazonia/article/view/818>
- Shafritz, J. y Hyde, A. (2015), Classics of public administration. USA: Cengage Learning. <https://es.scribd.com/document/451265333/Classics-of-PublicAdministration-Jay-M-Shafritz-Albert-C-Hyde-pdf>
- Silvestre, R. y Johnston, R. (2016), The Determinants of Service Quality: Hygiene and Enhancing Factors. Ed. Sto John's University
- Solís, V. y Hidalgo, H. (2018), Gestión administrativa y su incidencia en la sostenibilidad financiera de la Pymes sector manufacturero de Manabí. Revista ECA Sinergia. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6819762>.
- Sabogal, C y Vargas, J (2017), Gestión administrativa para el fortalecimiento del programa de egresados en la Universidad Nacional de Colombia. (Tesis de Maestría). Universidad Libre de Colombia.

Salinas, P. y Cárdenas, M. (2009), Método de investigación social. 1ra. y 2da. ed. Editorial Quipus CIESPAL. Universidad Católica del Norte – Ecuador.

Stoner, F. y Gilbert (2009), Administración. 7ª ed. Librería Nuevo Mundo. México. Universitaria.blogstot.com.

Tejeda, A. (2021), Gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la municipalidad provincial de Casma, 2020. (Tesis de Maestría). Universidad Cesar Vallejo.

Trujillo, A. y Vera, J. (2009), Comprensión de la calidad en el servicio como la integración de dos dimensiones: tangible e intangible. Revista Colombiana de Marketing, vol. 8, núm. 13. Universidad Autónoma de Bucaramanga, Colombia. <https://www.redalyc.org/pdf/109/10926778005.pdf>

Villegas, E. (2019), Gestión Administrativa de la Municipalidad Provincial de Anta Departamento de Cusco, 2019. (Tesis de pregrado). Universidad Andina del Cusco.

Ventura, A. (2021). Gestión administrativa y motivación en la producción de una empresa de productos naturales, 2020. 593 digital Publisher CEIT, 6(2), 43-60. <https://doi.org/10.33386/593dp.2021.2.465>.

Vogel, T., Cardenal, S., Butkovich, N., Wrublewski, D. y Baysinger, G. (2020). ACS Style Quick Guide. ACS Guide to Scholarly Communication. <https://doi.org/10.1021/acsguide.40303>.

Yoselyn, F. (2019), Gestión administrativa y la satisfacción del usuario de la municipalidad provincial de Huaraz, 2019. (Tesis de Maestría). Universidad Cesar Vallejo.

Yucra, R. y Sánchez, J. (2019), La calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de las Piedras, 2018. (Tesis de pregrado).

Universidad Nacional Amazónica De Madre de Dios

Zviran, M., y Erlich, Z. (2003). Measuring IS User Satisfaction: Review and Implications. Communications of the Association for Information Systems, 12, pp-pp. <https://aisel.aisnet.org/cais/vol12/iss>

Anexo 1: Matriz de operacionalización de variables

Variable 1	Definición	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
	conceptual				
La gestión administrativa	La gestión administrativa es una disciplina que es utilizada por los administradores con el objetivo de gestionar recursos materiales tecnológicos, financieros o humanos para contribuir con la trascendencia de las metas organizacionales (Mendoza, et al C.2022)	gestión administrativa: esta variable se midió con 4 dimensiones, 10 indicadores y con escala ordinal. Se utilizó la técnica de la encuesta, el instrumento será el cuestionario con 18 preguntas con escala de Likert de 5 opciones.	Planificación	Obtención de resultados Proyecto a futuro	ordinal
			Organización	Trazar estrategias y procesos Organización de funciones y responsabilidades	
			Dirección	Proceso Administrativo Conducción Orientación	
			Control	Mejora de atención Corregir errores Evaluar resultados	

Variable 2 Satisfacción usuario	la satisfacción del usuario es la medida que estos creen que el sistema de información cumple con sus requisitos informativos para satisfacer un resultado que el sistema de sea alcanzar y busca que depende del servicio prestado y así como de los valores y expectativas del propio usuario tales como el tiempo invertido, el dinero y esfuerzo y sacrificio (Rey, C. 200)	Satisfacción al usuario: esta variables e medió con 5 dimensiones , 14 indicadores y con escala ordinal. Se utilizará la técnica de la encuesta, el instrumento	D1 Fiabilidad	Integridad Percepción del servicio obtenido	ordinal
			D2 Tangibilidad	Instalaciones cómodas Trato de los trabajadores Capacitación al personal	
			D3 Empatía	Brindar atención eficiente Horario de atención a sus solicitudes flexibles Servicio de calidad	
		será el cuestionario con 28 preguntas con escala de Likert de 5 opciones	D4 Seguridad	Conducta confiable de los trabajadores Personal calificado competente Comprensión al usuario	
			D5 Sensibilidad	Tiempo de atención Atención preferencial Requerimientos especiales	

Anexo2:

Instrumento

**LA GESTION ADMINISTRATIVO Y SATISFACCION DE
LOS USUARIOS EN UNA MUNICIPALIDAD DE LIMA,
2022**

Estimado (a) señor(a) agradezco su valiosa colaboración. Con relación al proyecto de gestión administrativa y satisfacción de los usuarios que son ejecutados en su distrito por parte de la Municipalidad, nos gustaría conocer la percepción de los servicios de gestión administrativa cubren o no sus expectativas y necesidades. Sus respuestas son totalmente confidenciales, así que por favor sea lo más honesto posible.

Muchas gracias.

Cada pregunta presenta cinco alternativas, priorice una de las respuestas y marque con una X la respuesta que usted crea conveniente.

Escala				
1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

Dimensiones	Indicadores	N°	ÍTEM	1	2	3	4	5
		1	Los servicios de serenazgo que presta la Municipalidad de Magdalena del Mar obtienen buenos resultados.					

Planificación	Obtención de resultados	2	Los tramites que presta la Municipalidad de Magdalena del Mar en sus oficinas administrativas tiene buen resultado.					
	Proyecto futuro	3	En su opinión la Municipalidad de Magdalena del Mar está atendiendo los problemas urgentes del distrito.					
		4	Está de acuerdo que los servicios de la Municipalidad de Magdalena del Mar se proyectan a mejorar en el futuro.					
Organización	Trazar estrategias y procesos	5	Está de acuerdo que la atención que recibe responde a estrategias de simplificación administrativa.					
		6	Considera usted que los servicios de la Municipalidad de Magdalena del Mar están organizados adecuadamente.					
		7	Concuerda que la Municipalidad de Magdalena del Mar cuenta					

	Organización de funciones y responsabilidad		con una correcta infraestructura para la atención los usuarios.					
		8	Está de acuerdo que los servidores públicos de la Municipalidad de Magdalena del Mar cumplen responsablemente sus funciones.					
Dirección	Proceso Administrativo	9	Está de acuerdo que los procedimientos administrativos de la Municipalidad de Magdalena del Mar son adecuadas para una buena atención.					
		10	En su opinión la Municipalidad de Magdalena del Mar cumple con los plazos establecidos en los procedimientos administrativos.					
	Conducción	11	En su opinión el personal de confianza que tiene condición de Designado cumple su labor eficientemente.					
	Orientación	12	En su opinión la oficina de atención al ciudadano cumple eficientemente con su función de orientar el vecino en las consultas que formula.					
Control	Mejora de atención	13	Considera que el personal de la Municipalidad de Magdalena del Mar es amable en la atención que brinda.					

		14	Está Usted de acuerdo que el personal de la Municipalidad de Magdalena del Mar dedica atención al escuchar la solicitud que usted realiza.					
		15	El personal de la Municipalidad de Magdalena del Mar está comprometido a brindar una mejora atención al usuario de acuerdo con el servicio que solicita.					
	Corregir errores	16	En la Municipalidad de Magdalena del Mar se están corrigiendo las demoras y se están agilizando los tramites.	x				
		17	En la Municipalidad de Magdalena del Mar se están efectuando acciones que reflejan corrección de errores en la administración y en los servicios.					
	Evaluar resultados	18	Usted aprecia que los órganos de control están logrando que la administración optimice su gestión en la municipalidad de magdalena del mar.	x				

Fiabilidad	Integridad	19	Usted aprecia que el personal de la Municipalidad de Magdalena del Mar actúa con responsabilidad en la realización de sus labores.					
		20	Considera usted que el personal de Municipalidad de Magdalena del Mar se desempeña con disciplina y firmeza.					
	Percepción de servicio obtenido	21	Los servicios recibidos de la Municipalidad de Magdalena del Mar satisfacen sus expectativas.					
		22	El personal de la Municipalidad de Magdalena del Mar realiza estrategias para resolver sus solicitudes de los usuarios.					
Tangibilidad	Instalaciones cómodas	23	Usted cree que la Municipalidad de Magdalena del Mar tiene personal que garantiza un buen funcionamiento del equipamiento o mobiliario de las edificaciones.					
		24	La Municipalidad de Magdalena del Mar cuenta con personal encargada del mantenimiento de las instalaciones.					
	Trato de los trabajadores	25	Es correcta la evaluación de los trabajadores para su permanencia y sus ascensos.					

		26	Existe un buen trato a los empleados que laboran en la Municipalidad de Magdalena del Mar.					
	Capacitación al personal	27	La Municipalidad de Magdalena del Mar ha brindado una adecuada capacitación a sus colaboradores.					
Empatía	Brindar atención eficiente	28	Estás de acuerdo que los ciudadanos deberían de recibir una atención eficiente.					
		29	Está de acuerdo que el trato brindado al ciudadano le genera confianza y seguridad.					
	Horario de atención a sus solicitudes flexibles	30	Está de acuerdo con el horario de atención establecidos para absolver las consultas de los ciudadanos.					
		31	Evalúan constantemente los procedimientos que realiza tratando de simplificar los trámites administrativos.					
	Servicio de calidad	32	Se preocupan por dar seguimiento al desarrollo del servicio.					
Seguridad	Conducta confiable de los trabajadores	33	La actitud de los trabajadores de la Municipalidad de Magdalena del Mar transmite confianza.					

		34	Brinda solución a los reclamos que realiza el usuario de manera inmediata.					
		35	Los trabajadores son completamente transparentes al brindar una información que se solicita.					
	Personal calificado competente	36	Está de acuerdo que la Municipalidad de Magdalena del Mar cuenta con personal calificado competente para la atención al ciudadano.					
		37	Considera que lo trabajadores son especialistas en el puesto que desempeñan.					
	Comprensión al usuario	38	Realiza sus labores comprendiendo al usuario y evitando confundirse en el desarrollo de sus actividades.					
		Sensibilidad	Tiempo de atención	39	considera usted que el tiempo de atención que brinda el personal de la Municipalidad de Magdalena del Mar es el tiempo estrictamente necesario.			
	40			Considera usted que el servidor de la Municipalidad de Magdalena del Mar, cuando atiende al usuario distrae su atención paralelamente en otros asuntos.				

		41	Ha observado que mientras el personal de la Municipalidad de Magdalena del Mar atiende al ciudadano habla por celular temas personales.					
	Atención preferencial	42	Usted cree que el personal de la Municipalidad de Magdalena del Mar cumple con atender preferencialmente a los adultos mayores y a las gestantes.					
		43	Considera usted que el personal de la Municipalidad de Magdalena del Mar atiende preferencialmente al usuario con discapacidad.	x				
	Requerimientos especiales	44	Considera usted que las solicitudes de licencias de construcción se atienden sin demoran innecesarias.					

ANEXO 4: VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO:

	J1	J2	J3	S	V DE AIKEN				
P1	1	1	1	3	1.0				
P2	1	1	1	3	1.0				
P3	1	1	1	3	1.0				
P4	1	1	1	3	1.0				
P5	1	1	1	3	1.0				
P6	1	1	1	3	1.0	S	Suma de valores favorables de cada pregunta		
P7	1	1	1	3	1.0	n	Numero de jueces	3	
P8	1	1	1	3	1.0	c	Valores posibles de cada pregunta	2	
P9	1	1	1	3	1.0				
P10	1	1	1	3	1.0				
P11	1	1	1	3	1.0				
P12	1	1	1	3	1.0				
P13	1	1	1	3	1.0				
P14	1	1	1	3	1.0				
P15	1	1	1	3	1.0				
P16	1	1	1	3	1.0				
P17	1	1	1	3	1.0				
P18	1	1	1	3	1.0				
P19	1	1	1	3	1.0				
P20	1	1	1	3	1.0				
P21	1	1	1	3	1.0				
P22	1	1	1	3	1.0				
P23	1	1	1	3	1.0				
P24	1	1	1	3	1.0				
P25	1	1	1	3	1.0				
P26	1	1	1	3	1.0				
P27	1	1	1	3	1.0				
P28	1	1	1	3	1.0				
P29	1	1	1	3	1.0				
P30	1	1	1	3	1.0				
P31	1	1	1	3	1.0				
P32	1	1	1	3	1.0				
P33	1	1	1	3	1.0				
P34	1	1	1	3	1.0				
P35	1	1	1	3	1.0				

P36	1	1	1	3	1.0				
P37	1	1	1	3	1.0				
P38	1	1	1	3	1.0				
P39	1	1	1	3	1.0				
P40	1	1	1	3	1.0				
P41	1	1	1	3	1.0				
P42	1	1	1	3	1.0				
P43	1	1	1	3	1.0				
P44	1	1	1	3	1.0				
P45	1	1	1	3	1.0				
P46	1	1	1	3	1.0				
				Promedio de validez	1.0				

$$V = \frac{s}{(n(c - 1))} \text{ PROMEDIO DE VALIDEZ} = 1.0$$

Anexo 5: Confiabilidad del Instrumento

Variable	Alfa de Cronbach	N de elementos
Gestión Administrativa	0,936	18
Satisfacción de los usuarios	0,907	28

Anexo 6: Encuesta piloto

The screenshot shows the SPSS interface with a data grid containing 10 rows and 18 columns (P1 to P18). A dialog box titled 'Análisis de fiabilidad' is open, showing a list of elements (P10 to P18) and a model set to 'Alfa'. The dialog box includes buttons for 'Aceptar', 'Pegar', 'Restablecer', 'Cancelar', and 'Ayuda'.

The screenshot shows the SPSS output window for the reliability analysis. It includes a tree view on the left and a main content area with the following text and tables:

→ Análisis de fiabilidad

[Conjunto_de_datos0]

Escala: TODAS LAS VARIABLES

Resumen del procesamiento de los casos

Casos	Válidos	N	%
		10	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	10	100,0

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

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,936	18

➔ Análisis de fiabilidad

[Conjunto_de_datos1]

Escala: TODAS LAS VARIABLES

Resumen del procesamiento de los casos

Casos	Válidos	N	%
	Válidos	10	100,0
	Excluidos ^a	0	,0
	Total	10	100,0

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

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,907	28

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: LA GESTION ADMINISTRATIVA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
	DIMENSIÓN1: Planificación							
1	Los servicios de serenazgo que presta la Municipalidad de Magdalena del Mar obtienen buenos resultados.	x		x		x		
2	Los tramites que presta la Municipalidad de Magdalena	x		x		x		

	del Mar en sus oficinas administrativas tiene buen resultado.								
3	En su opinión la Municipalidad de Magdalena del Mar está atendiendo los problemas urgentes del distrito.	x		x			x		
4	Está de acuerdo que los servicios de la Municipalidad de Magdalena del Mar se proyectan a mejorar en el futuro.	x		x			x		
DIMENSIÓN 2: Organización		Si	No	Si	No		Si	No	
5	Está de acuerdo que la atención que recibe responde a estrategias de simplificación administrativa.	x		x			x		
6	Considera usted que los servicios de la Municipalidad de Magdalena del Mar están organizados adecuadamente.	x		x			x		
7	Concuerta que la Municipalidad de Magdalena del Mar cuenta con una correcta eficiencia en atención a los usuarios.	x		x			x		
8	Está de acuerdo que los servidores públicos de la Municipalidad de Magdalena del Mar cumplen responsablemente sus funciones.	x		x			x		
DIMENSIÓN 3: Dirección		Si	No	Si	No		Si	No	
9	Está de acuerdo que los procedimientos administrativos de la Municipalidad de Magdalena del Mar son adecuadas para una buena atención.	x		x			x		
10	En su opinión la Municipalidad de Magdalena del Mar cumple con los plazos establecidos en los procedimientos	x		x			x		

	administrativos.								
11	En su opinión el personal de confianza que tiene condición de Designado cumple su labor eficientemente.	x		x				x	
12	En su opinión la oficina de atención al ciudadano cumple eficientemente con su función de orientar el vecino en las consultas que formula.	x		x				x	
DIMENSIÓN 4: Control		Si	No	Si	No			Si	No
13	Considera que el personal de la Municipalidad de Magdalena del Mar es amable en la atención que brinda.	x		x				x	
14	Esta Usted de acuerdo que el personal de la Municipalidad de Magdalena del Mar dedica atención al escuchar la solicitud que usted realiza.	x		x				x	
15	El personal de la Municipalidad de Magdalena del Mar está comprometido a brindar una mejora atención al usuario de acuerdo al servicio que solicita.	x		x				x	
16	En la Municipalidad de Magdalena del Mar se están corrigiendo las demoras y se están agilizando los tramites.	x		x				x	
17	En la Municipalidad de Magdalena del Mar se están efectuando acciones que reflejan corrección de errores en la administración y en los servicios	x		x				x	
18	Usted aprecia que los órganos de control están logrando que la administración optimice su gestión en la Municipalidad	x		x				x	

de Magdalena del Mar.								
-----------------------	--	--	--	--	--	--	--	--

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL
INSTRUMENTO QUE MIDE: SATISFACCION DE LOS
USUARIOS**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
	DIMENSIÓN 1: Fiabilidad							
1	Usted aprecia que el personal de la Municipalidad de Magdalena del Mar actúa con responsabilidad en la realización de sus labores.	x		x		x		
2	Considera usted que el personal de Municipalidad de Magdalena del Mar se desempeña con disciplina y firmeza.	x		x		x		
3	Los servicios recibidos de la Municipalidad de Magdalena del Mar satisfacen sus expectativas	x		x		x		
4	El personal y los servicios que recibe en la Municipalidad de Magdalena del Mar les genera confianza.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 2: Tangibilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Usted cree que la Municipalidad de Magdalena del Mar tiene personal que garantiza un buen funcionamiento del buen equipamiento o mobiliario de las edificaciones.	x		x		x		
6	La Municipalidad de Magdalena del Mar cuenta con personal encargada del mantenimiento de las instalaciones.	x		x		x		
7	Es correcta la evaluación de los trabajadores para su permanencia y sus ascensos.	x		x		x		
8	Existe un buen trato a los empleados que laboran en la Municipalidad de Magdalena del Mar.	x		x		x		
9	La Municipalidad de Magdalena del Mar ha brindado una adecuada capacitación a sus colaboradores.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 3: Empatía	Si	No	Si	No	Si	No	

10	Estás de acuerdo que los ciudadanos deberían de recibir una atención eficiente.	x		x		x		
11	Está de acuerdo que el trato brindado al ciudadano genera confianza y seguridad.	x		x		x		
12	Está de acuerdo con el horario de atención establecidos para absolver las consultas de los ciudadanos.	x		x		x		
13	Evalúan constantemente los procedimientos que realiza tratando de simplificar los trámites administrativos.	x		x		x		
14	Se preocupan por dar seguimiento al desarrollo del servicio.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 4: Seguridad	Si	No	Si	No	Si	No	
15	La actitud de los trabajadores de la Municipalidad de Magdalena del Mar transmite confianza.	x		x		x		
16	Brinda solución a los reclamos que realiza el usuario de manera inmediata.	x		x		x		
17	Los trabajadores son completamente transparentes al brindar una información que se solicita.	x		x		x		
18	Está de acuerdo que la Municipalidad de Magdalena del Mar cuenta con personal calificado competente para la atención al ciudadano.	x		x		x		
19	Considera que los trabajadores son especialistas en el puesto que desempeñan.	x		x		x		
20	Realiza sus labores comprendiendo al usuario y evitando confundirse en el desarrollo de sus actividades.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 5: Sensibilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
21	Considera usted que el tiempo de atención que brinda el personal de la Municipalidad de Magdalena del Mar, es el tiempo estrictamente necesario.	x		x		x		

22	El personal de la Municipalidad de Magdalena del Mar realiza estrategias para resolver sus solicitudes de los usuarios	x		x		x	
23	Ha observado que mientras el personal de la Municipalidad de Magdalena del Mar atiende al ciudadano habla por celular temas personales.	x		x		x	
24	Usted cree que el personal de la Municipalidad de Magdalena del Mar cumple con atender preferencialmente a los adultos mayores y a las gestantes.	x		x		x	
25	Considera usted que el personal de la Municipalidad de Magdalena del Mar atiende preferencialmente al usuario con discapacidad.	x		x		x	
26	Considera usted que las solicitudes de licencias de construcción se atienden sin demoran innecesarias.	x		x		x	
27	Usted considera que el servicio de serenazgo de la Municipalidad de Magdalena del Mar es diligente y eficiente	x		x		x	
28	Considera usted que la Municipalidad de Magdalena del Mar otorga licencias comerciales en los tiempos establecidos.	x		x		x	

PROTOCOLO DE EVALUACIÓN QUE MIDE LA VARIABLE PROYECTO DE INVERSIÓN PÚBLICA
Observaciones (en caso existan):

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []
Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Katherine Zoila Huamán Jiménez
Especialidad del validador: MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA
DNI: 46356177

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Lima 02 de noviembre de 2022



Firma del experto informante

1/11/2022

	PERÚ	Ministerio de Educación	Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria	Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos
---	-------------	-------------------------	---	---

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
HUAMAN JIMENEZ, KATHERINE ZOILA DNI 46356177	BACHILLER EN DERECHO Fecha de diploma: 20/02/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 04/03/2011 Fecha egreso: 12/12/2017	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
HUAMAN JIMENEZ, KATHERINE ZOILA DNI 46356177	ABOGADA Fecha de diploma: 11/05/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
HUAMAN JIMENEZ, KATHERINE ZOILA DNI 46356177	MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA Fecha de diploma: 13/12/21 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 06/04/2020 Fecha egreso: 08/08/2021	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <i>PERU</i>

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

QUE MIDE: LA GESTION ADMINISTRATIVA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
	DIMENSIÓN1: Planificación							
1	Los servicios de serenazgo que presta la Municipalidad de Magdalena del Mar obtienen buenos resultados.	x		x		x		
2	Los tramites que presta la Municipalidad de Magdalena del Mar en sus oficinas administrativas tiene buen resultado.	x		x		x		
3	En su opinión la Municipalidad de Magdalena del Mar está atendiendo los problemas urgentes del distrito.	x		x		x		
4	Está de acuerdo que los servicios de la Municipalidad de Magdalena del Mar se proyectan a mejorar en el futuro.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 2: Organización	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Está de acuerdo que la atención que recibe responde a estrategias de simplificación administrativa.	x		x		x		
6	Considera usted que los servicios de la Municipalidad de Magdalena del Mar están organizados adecuadamente.	x		x		x		
7	Concuera que la Municipalidad de Magdalena del Mar cuenta con una correcta eficiencia en atención a los usuarios.	x		x		x		
8	Está de acuerdo que los servidores públicos de la Municipalidad de Magdalena del Mar cumplen responsablemente sus funciones.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 3: Dirección	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Está de acuerdo que los procedimientos administrativos de la Municipalidad de Magdalena del Mar son adecuados para una buena atención.	x		x		x		
10	En su opinión la Municipalidad de Magdalena del Mar cumple con los plazos establecidos en los procedimientos administrativos.	x		x		x		

11	En su opinión el personal de confianza que tiene condición de Designado cumple su labor eficientemente.	x		x		x		
12	En su opinión la oficina de atención al ciudadano cumple eficientemente con su función de orientar el vecino en las consultas que formula.	x		x		x		
DIMENSIÓN 4: Control		Si	No	Si	No	Si	No	
13	Considera que el personal de la Municipalidad de Magdalena del Mar es amable en la atención que brinda.	x		x		x		
14	Está Usted de acuerdo que el personal de la Municipalidad de Magdalena del Mar dedica atención al escuchar la solicitud que usted realiza.	x		x		x		
15	El personal de la Municipalidad de Magdalena del Mar está comprometido a brindar una mejora atención al usuario de acuerdo con el servicio que solicita.	x		x		x		
16	En la Municipalidad de Magdalena del Mar se están corrigiendo las demoras y se están agilizando los tramites.	x		x		x		
17	En la Municipalidad de Magdalena del Mar se están efectuando acciones que reflejan corrección de errores en la administración y en los servicios	x		x		x		
18	Usted aprecia que los órganos de control están logrando que la administración optimice su gestión en la Municipalidad de Magdalena del Mar.	x		x		x		

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO
QUE MIDE: SATISFACCION DE LOS USUARIOS**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
	DIMENSIÓN1: Fiabilidad							
1	Usted aprecia que el personal de la	x		x		x		

	Municipalidad de Magdalena del Mar actúa con responsabilidad en la realización de sus labores.							
2	Considera usted que el personal de Municipalidad de Magdalena del Mar se desempeña con disciplina y firmeza.	x		x		x		
3	Los servicios recibidos de la Municipalidad de Magdalena del Mar satisfacen sus expectativas	x		x		x		
4	El personal y los servicios que recibe en la Municipalidad de Magdalena del Mar les genera confianza.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 2: Tangibilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Usted cree que la Municipalidad de Magdalena del Mar tiene personal que garantiza un buen funcionamiento del buen equipamiento o mobiliario de las edificaciones.	x		x		x		
6	La Municipalidad de Magdalena del Mar cuenta con personal encargada del mantenimiento de las instalaciones.	x		x		x		
7	Es correcta la evaluación de los trabajadores para su permanencia y sus ascensos.	x		x		x		
8	Existe un buen trato a los empleados que laboran en la Municipalidad de Magdalena del Mar.	x		x		x		
9	La Municipalidad de Magdalena del Mar ha brindado una adecuada capacitación a sus colaboradores.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 3: Empatía	Si	No	Si	No	Si	No	
10	Estás de acuerdo que los ciudadanos deberían de recibir una atención eficiente.	x		x		x		
11	Está de acuerdo que el trato brindado al ciudadano genera confianza y seguridad.	x		x		x		
12	Está de acuerdo con el horario de atención establecidos para absolver las consultas de los ciudadanos.	x		x		x		

13	Evalúan constantemente los procedimientos que realiza tratando de simplificar los trámites admirativos.	x		x		x		
14	Se preocupan por dar seguimiento al desarrollo del servicio.	x		x		x		
DIMENSIÓN 4: Seguridad		Si	No	Si	No	Si	No	
15	La actitud de los trabajadores de la Municipalidad de Magdalena del Mar transmite confianza.	x		x		x		
16	Brinda solución a los reclamos que realiza el usuario de manera inmediata.	x		x		x		
17	Los trabajadores son completamente transparentes al brindar una información que se solicita.	x		x		x		
18	Está de acuerdo que la Municipalidad de Magdalena del Mar cuenta con personal calificado competente para la atención al ciudadano.	x		x		x		
19	Considera que lo trabajadores son especialistas en el puesto que desempeñan.	x		x		x		
20	Realiza sus labores comprendiendo al usuario y evitando confundirse en el desarrollo de sus actividades.	x		x		x		
DIMENSIÓN 5: Sensibilidad		Si	No	Si	No	Si	No	
21	Considera usted que el tiempo de atención que brinda el personal de la Municipalidad de Magdalena del Mar, es el tiempo estrictamente necesario.	x		x		x		
22	El personal de la Municipalidad de Magdalena del Mar realiza estrategias para resolver sus solicitudes de los usuarios.	x		x		x		
23	Ha observado que mientras el personal de la Municipalidad de Magdalena del Mar atiende al ciudadano habla por celular temas personales.	x		x		x		
24	Usted cree que el personal de la Municipalidad de Magdalena del	x		x		x		

	Mar cumple con atender preferencialmente a los adultos mayores y a las gestantes.						
25	Considera usted que el personal de la Municipalidad de Magdalena del Mar atiende preferencialmente al usuario con discapacidad.	x		x		x	
26	Considera usted que las solicitudes de licencias de construcción se atienden sin demoran innecesarias.	x		x		x	
27	Usted considera que el servicio de serenazgo de la Municipalidad de Magdalena del Mar es diligente y eficiente	x		x		x	
28	Considera usted que la Municipalidad de Magdalena del Mar otorga licencias comerciales en los tiempos establecidos.	x		x		x	

PROTOCOLO DE EVALUACIÓN QUE MIDE LA VARIABLE PROYECTO DE INVERSIÓN PÚBLICA

Observaciones (en caso existan):

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Liseth Geraldine Zambrano Campos

Especialidad del validador: MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA

DNI: 76371106

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Lima 02 de noviembre de 2022


Liseth G. Zambrano Campos
ABOGADA
CAL 77254

Firma del experto informante

**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos**REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Graduado	Grado o Título	Institución
ZAMBRANO CAMPOS, LISETH GERALDINE DNI 76371106	BACHILLER EN DERECHO Fecha de diploma: 20/02/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL. Fecha matrícula: 21/08/2012 Fecha egreso: 16/12/2017	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
ZAMBRANO CAMPOS, LISETH GERALDINE DNI 76371106	ABOGADA Fecha de diploma: 11/05/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL.	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
ZAMBRANO CAMPOS, LISETH GERALDINE DNI 76371106	MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA Fecha de diploma: 08/08/22 Modalidad de estudios: PRESENCIAL. Fecha matrícula: 06/04/2020 Fecha egreso: 25/08/2021	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <i>PERU</i>

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

QUE MIDE: LA GESTION ADMINISTRATIVA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
	DIMENSIÓN 1: Planificación							
1	Los servicios de serenazgo que presta la Municipalidad de Magdalena del Mar obtienen buenos resultados.	x		x		x		
2	Los tramites que presta la Municipalidad de Magdalena del Mar en sus oficinas administrativas tiene buen resultado.	x		x		x		
3	En su opinión la Municipalidad de Magdalena del Mar está atendiendo los problemas urgentes del distrito.	x		x		x		
4	Está de acuerdo que los servicios de la Municipalidad de Magdalena del Mar se proyectan a mejorar en el futuro.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 2: Organización	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Está de acuerdo que la atención que recibe responde a estrategias de simplificación administrativa.	x		x		x		
6	Considera usted que los servicios de la Municipalidad de Magdalena del Mar están organizados adecuadamente.	x		x		x		
7	Concuerdada que la Municipalidad de Magdalena del Mar cuenta con una correcta eficiencia en atención a los usuarios.	x		x		x		
8	Está de acuerdo que los servidores públicos de la Municipalidad de Magdalena del Mar cumplen responsablemente sus funciones.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 3: Dirección	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Está de acuerdo que los procedimientos administrativos de la Municipalidad de Magdalena del Mar son adecuados para una buena atención.	x		x		x		
10	En su opinión la Municipalidad de Magdalena del Mar cumple con los plazos establecidos en los procedimientos administrativos.	x		x		x		

11	En su opinión el personal de confianza que tiene condición de Designado cumple su labor eficientemente.	x		x		x		
12	En su opinión la oficina de atención al ciudadano cumple eficientemente con su función de orientar el vecino en las consultas que formula.	x		x		x		
DIMENSIÓN 4: Control		Si	No	Si	No	Si	No	
13	Considera que el personal de la Municipalidad de Magdalena del Mar es amable en la atención que brinda.	x		x		x		
14	Está Usted de acuerdo que el personal de la Municipalidad de Magdalena del Mar dedica atención al escuchar la solicitud que usted realiza.	x		x		x		
15	El personal de la Municipalidad de Magdalena del Mar está comprometido a brindar una mejora atención al usuario de acuerdo con el servicio que solicita.	x		x		x		
16	En la Municipalidad de Magdalena del Mar se están corrigiendo las demoras y se están agilizando los tramites.	x		x		x		
17	En la Municipalidad de Magdalena del Mar se están efectuando acciones que reflejan corrección de errores en la administración y en los servicios	x		x		x		
18	Usted aprecia que los órganos de control están logrando que la administración optimice su gestión en la Municipalidad de Magdalena del Mar.	x		x		x		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

QUE MIDE: SATISFACCION DE LOS USUARIOS

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Sí	No	Sí	No	Sí	No	
	DIMENSIÓN1: Fiabilidad							
1	Usted aprecia que el personal de la	x		x		x		

	Municipalidad de Magdalena del Mar actúa con responsabilidad en la realización de sus labores.							
2	Considera usted que el personal de Municipalidad de Magdalena del Mar se desempeña con disciplina y firmeza.	x		x		x		
3	Los servicios recibidos de la Municipalidad de Magdalena del Mar satisfacen sus expectativas	x		x		x		
4	El personal de la Municipalidad de Magdalena del Mar realiza estrategias para resolver sus solicitudes de los usuarios.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 2: Tangibilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Usted cree que la Municipalidad de Magdalena del Mar tiene personal que garantiza un buen funcionamiento del buen equipamiento o mobiliario de las edificaciones.	x		x		x		
6	La Municipalidad de Magdalena del Mar cuenta con personal encargada del mantenimiento de las instalaciones.	x		x		x		
7	Es correcta la evaluación de los trabajadores para su permanencia y sus ascensos.	x		x		x		
8	Existe un buen trato a los empleados que laboran en la Municipalidad de Magdalena del Mar.	x		x		x		
9	La Municipalidad de Magdalena del Mar ha brindado una adecuada capacitación a sus colaboradores.	x		x		x		
	DIMENSIÓN 3: Empatía	Si	No	Si	No	Si	No	
10	Estás de acuerdo que los ciudadanos deberían de recibir una atención eficiente.	x		x		x		
11	Está de acuerdo que el trato brindado al ciudadano genera confianza y seguridad.	x		x		x		
12	Está de acuerdo con el horario de atención establecidos para absolver las consultas de los ciudadanos.	x		x		x		

13	Evalúan constantemente los procedimientos que realiza tratando de simplificar los trámites admirativos.	x		x		x		
14	Se preocupan por dar seguimiento al desarrollo del servicio.	x		x		x		
DIMENSIÓN 4: Seguridad		Si	No	Si	No	Si	No	
15	La actitud de los trabajadores de la Municipalidad de Magdalena del Mar transmite confianza.	x		x		x		
16	Brinda solución a los reclamos que realiza el usuario de manera inmediata.	x		x		x		
17	Los trabajadores son completamente transparentes al brindar una información que se solicita.	x		x		x		
18	Está de acuerdo que la Municipalidad de Magdalena del Mar cuenta con personal calificado competente para la atención al ciudadano.	x		x		x		
19	Considera que lo trabajadores son especialistas en el puesto que desempeñan.	x		x		x		
20	Realiza sus labores comprendiendo al usuario y evitando confundirse en el desarrollo de sus actividades.	x		x		x		
DIMENSIÓN 5: Sensibilidad		Si	No	Si	No	Si	No	
21	Considera usted que el tiempo de atención que brinda el personal de la Municipalidad de Magdalena del Mar, es el tiempo estrictamente necesario.	x		x		x		
22	El personal de la Municipalidad de Magdalena del Mar realiza estrategias para resolver sus solicitudes de los usuarios.	x		x		x		
23	Ha observado que mientras el personal de la Municipalidad de Magdalena del Mar atiende al ciudadano habla por celular temas personales.	x		x		x		
24	Usted cree que el personal de la Municipalidad de Magdalena del	x		x		x		

	Mar cumple con atender preferencialmente a los adultos mayores y a las gestantes.						
25	Considera usted que el personal de la Municipalidad de Magdalena del Mar atiende preferencialmente al usuario con discapacidad.	x		x		x	
26	Considera usted que las solicitudes de licencias de construcción se atienden sin demoran innecesarias.	x		x		x	
27	Usted considera que el servicio de serenazgo de la Municipalidad de Magdalena del Mar es diligente y eficiente	x		x		x	
28	Considera usted que la Municipalidad de Magdalena del Mar otorga licencias comerciales en los tiempos establecidos.	x		x		x	

PROTOCOLO DE EVALUACIÓN QUE MIDE LA VARIABLE PROYECTO DE INVERSIÓN PÚBLICA

Observaciones (en caso existan):

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []
Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Fabiola Andrea Zapata García
Especialidad del validador: MAGISTER EN GESTIÓN PÚBLICA
DNI: 48423891

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Lima 02 de noviembre de 2022

Fabiola Zapata Garcia



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de
Educación Superior UniversitariaDirección de Documentación e
Información Universitaria y
Registro de Grados y Títulos

REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
ZAPATA GARCIA, FABIOLA ANDREA DNI 48423891	BACHILLER EN DERECHO Fecha de diploma: 20/02/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matricula: 08/08/2012 Fecha egreso: 15/12/2017	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
ZAPATA GARCIA, FABIOLA ANDREA DNI 48423891	ABOGADA Fecha de diploma: 15/03/19 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>
ZAPATA GARCIA, FABIOLA ANDREA DNI 48423891	MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA Fecha de diploma: 14/02/22 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matricula: 06/04/2020 Fecha egreso: 25/08/2021	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. <i>PERU</i>



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, RAMIREZ RIOS ALEJANDRO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "La gestión administrativa y satisfacción de los usuarios en una Municipalidad de Lima, 2022", cuyo autor es AMBROSIO CASTAÑEDA ROSARIO MIRAYLY, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 22.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 02 de Enero del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
RAMIREZ RIOS ALEJANDRO DNI: 07191553 ORCID: 0000-0003-0976-4974	Firmado electrónicamente por: ALRAMIREZRIO el 04-01-2023 14:35:49

Código documento Trilce: TRI - 0506740