



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Gestión administrativa y satisfacción de los usuarios del área de  
fiscalización y control, en la municipalidad provincial de Jaén,  
2023

**TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:**

**Licenciado en Administración**

**AUTORES:**

Alban Ordoñez, Walter Exequiel (orcid.org/0000-0002-2532-2343)

Velasquez Lopez, Laura (orcid.org/0009-0005-1914-9678)

**ASESOR:**

Mg. Diaz Torres, William Ricardo (orcid.org/0000-0003-2204-6635)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

PIURA - PERÚ

2024

## **DEDICATORIA**

Este trabajo de investigación se dedicó a querida madre Maria Victoria que está en el cielo dándome ánimos, porque gracias a ella he logrado culminar mi carrera profesional que con sus palabras de aliento las cuales nunca me voy a olvidar, no me dejaba caer para que siguiera adelante, siempre sea perseverante y cumpla con mis ideales. A mi esposa por ser el cimiento más importante en mi hogar, aunque hemos pasado momentos muy difíciles, hemos logrado salir adelante brindándome su comprensión, cariño y amor incondicional. A mis amados hijos, Samantha y Steffano quien son mi motivación e inspiración para poder superarme cada día más y así poder luchar para que la vida nos depare un futuro mejor. A mi hermano Carlos, ya que sin su apoyo no hubiera logrado avanzar con mi carrera profesional.

Walter Exequiel Alban Ordoñez

Dedico este trabajo, primeramente, a Dios por haberme permitido llegar hasta el final de esta nueva etapa de mi formación profesional. A mi madre Rosa López que está en el cielo que desde donde está siempre me protege, al mismo tiempo también dedico esta tesis a mis hijos, hermanos por ser el motor y el pilar más importante de mi vida, que me han demostrado su amor, cariño y apoyo incondicional, quienes nunca perdieron la fe en mí para poder salir adelante. A mis familiares, que siempre han estado aportando un granito de arena para continuar y culminar mis estudios y cumplir mis metas.

Laura Velásquez López

## **AGRADECIMIENTO**

Primeramente, agradecemos a la Universidad César Vallejo por habernos brindado la oportunidad de alcanzar este tan anhelado sueño profesional.

A todo el personal docente y administrativo, en especial a nuestro asesor Mg. Diaz Torres William Ricardo, por su apoyo incondicional para lograr culminar el presente trabajo de investigación.

También, agradecemos al Dr. José Tapia Díaz, alcalde provincial de Jaén, por habernos permitido desarrollar la presente investigación en sus instalaciones.

Los autores



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, DIAZ TORRES WILLIAM RICARDO, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis titulada: "Gestión administrativa y satisfacción de los usuarios del área de Fiscalización y Control en la Municipalidad Provincial de Jaén, 2023", cuyos autores son ALBAN ORDOÑEZ WALTER EXEQUIEL, VELASQUEZ LOPEZ LAURA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 18.00%, 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.

CHICLAYO, 14 de Febrero del 2024

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
WILLIAM RICARDO DIAZ TORRES DNI: 18140172 ORCID: 0000-0003-2204-6635	Firmado electrónicamente por: DTORRESWR el 19- 03-2024 19:19:30

Código documento Trilce: TRI - 0738302



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

### **Declaratoria de Originalidad de los Autores**

Nosotros, ALBAN ORDOÑEZ WALTER EXEQUIEL, VELASQUEZ LOPEZ LAURA estudiantes de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - PIURA, declaramos bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gestión administrativa y satisfacción de los usuarios del área de Fiscalización y Control en la Municipalidad Provincial de Jaén, 2023", es de nuestra autoría, por lo tanto, declaramos que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. Hemos mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Firma</b>
ALBAN ORDOÑEZ WALTER EXEQUIEL <b>DNI:</b> 44021385 <b>ORCID:</b> 0000-0002-2532-2343	Firmado electrónicamente por: WALBANOR22 el 27- 02-2024 18:41:18
VELASQUEZ LOPEZ LAURA <b>DNI:</b> 43883325 <b>ORCID:</b> 0009-0005-1914-9678	Firmado electrónicamente por: LAURAV el 27-02-2024 18:33:37

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Declaratoria de autenticidad del asesor	iv
Declaratoria de originalidad	v
Índice de contenidos	vi
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN	11
II. MARCO TEÓRICO	16
III. METODOLOGÍA	26
3.1. Tipo y diseño de investigación	26
3.2. Variables y operacionalización	27
3.3. Población, muestra y muestreo	27
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	29
3.5. Procedimientos	30
3.6. Método de análisis de datos	31
3.7. Aspectos éticos	31
IV. RESULTADOS	32
V. DISCUSIÓN	39
VI. CONCLUSIONES	44
VII. RECOMENDACIONES	45
REFERENCIAS	46
ANEXOS	

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Pruebas de normalidad	32
Tabla 2. Correlación gestión administrativa y Satisfacción del usuario	33
Tabla 3. Correlación gestión administrativa y dimensión calidad funcional	34
Tabla 4. Correlación gestión administrativa y dimensión Calidad percibida	35
Tabla 5. Correlación gestión administrativa y dimensión valor del servicio	36
Tabla 6. Correlación gestión administrativa y dimensión confianza	37
Tabla 7. Correlación gestión administrativa y dimensión Expectativa	38

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Diseño de la investigación	26
--------------------------------------	----



## RESUMEN

El presente estudio tuvo por finalidad determinar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en el área de Fiscalización y Control de la Municipalidad Provincial de Jaén, 2023. El tipo de investigación fue aplicada, de diseño no experimental transversal, de nivel correlacional. La muestra estuvo conformada por 137 usuarios y 13 colaboradores del área de fiscalización y control. La técnica utilizada fue la encuesta y como instrumento los cuestionarios Gestión administrativa y satisfacción del usuario. Los resultados encontrados demuestran que existe relación estadística significativa ( $p < 0,05$ ) positiva alta de 0,787 entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario; asimismo, se han observado relaciones estadísticas significativas entre la gestión administrativa y diversas dimensiones de la satisfacción del usuario. Destacan una alta correlación positiva de 0,717 con la calidad funcional, una relación positiva media de 0,595 con la calidad técnica, una alta correlación positiva de 0,788 con la dimensión valor del servicio, una baja correlación positiva de 0,428 con la confianza del usuario, y alta correlación positiva de 0,611 con las expectativas de los usuarios. Se concluye; que existe relación estadística significativa positiva alta entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la entidad municipal.

Palabras clave: Gestión administrativa, satisfacción del usuario, área de fiscalización, área control.

## **ABSTRACT**

The purpose of this study was to determine the relationship between administrative management and user satisfaction in the area of Supervision and Control of the Provincial Municipality of Jaén, 2023. The type of research was applied, non-experimental design transversal, correlational level. The sample was made up of 137 users and 13 collaborators from the inspection and control area. The technique used was the survey and the administrative management and user satisfaction questionnaires were used as an instrument. The results found demonstrate that there is a significant positive statistical relationship ( $p < 0.05$ ) of 0.787 between administrative management and user satisfaction; Likewise, significant statistical relationships have been observed between administrative management and various dimensions of user satisfaction. They highlight a high positive correlation of 0.717 with functional quality, an average positive relationship of 0.595 with technical quality, a high positive correlation of 0.788 with the value dimension of the service, a low positive correlation of 0.428 with user trust, and high positive correlation of 0.611 with user expectations. It is concluded that there is a high positive significant statistical relationship between administrative management and user satisfaction in the municipal entity.

Keywords: Administrative management, user satisfaction, inspection area, control area.

## I. INTRODUCCIÓN

Hoy en día, la gestión administrativa abarca procesos clave para un funcionamiento eficiente en una organización, incluyendo planificación, toma de decisiones, coordinación, control, eficiencia, eficacia, innovación y adaptación que contribuyen al logro de objetivos organizacionales y se refleja en la satisfacción del usuario o cliente según la naturaleza de la organización (Benites y Sagástegui, 2023).

La gestión administrativa eficiente maximiza la eficiencia operativa al optimizar recursos humanos, materiales y económicos. Esto implica usar los recursos adecuadamente para aumentar la productividad, mejorar la satisfacción del usuario y agregar valor a los bienes y servicios estatales (Martínez, 2022).

La gestión administrativa establece una estructura organizativa clara que facilita la coordinación y el trabajo en equipo mediante responsabilidades y procesos eficientes, asegurando un funcionamiento efectivo de la organización (Sato et al., 2022). Además, es clave que las organizaciones deben incorporar tecnología en sus procesos para mejorar su eficiencia, que repercutirá en la mejora de la gestión administrativa (Orellana et al., 2020).

La gestión eficiente genera satisfacción en los usuarios y en el personal; sin embargo, los directivos enfrentan problemas como falta de capacitación, sumado a ello escaso recursos tecnológicos y personal desmotivado, factor que conlleva a la insatisfacción del usuario (Gavilánez et al., 2018). Un estudio desarrollado en República Democrática del Congo, Haití, Malawi, Nepal, Senegal y Tanzania, revela que los servicios públicos exitosos tienen en común una gestión sólida y líderes que comprometen al personal, las buenas prácticas, crear condiciones adecuadas y de calidad hacia el usuario (Lewis et al., 2023).

En ese sentido la calidad del servicio es crucial para asegurar la satisfacción del usuario, su fidelización, ventaja competitiva y una reputación sólida. Brindar un servicio excepcional permite a las organizaciones fortalecer su posición en el mercado y lograr éxito a largo plazo (Suarez et al., 2021). Un estudio en Corea destaca que la tecnología facilita el control de productos y servicios, disminuye tiempos de espera y actúa como un medio eficaz de comunicación con usuarios y clientes (Lee, 2023).

En Ecuador, un estudio muestra que la mayoría de gerentes en pymes tienen buen conocimiento en gestión administrativa, pero aún tiene cierta dificultad para llegar asertivamente a los usuarios o clientes. Se resalta, la importancia, en la gestión administrativa, actividades empresariales, enfatizando la necesidad de capacitación integral (Armijo et al., 2022).

En Perú, una investigación sobre gestión administrativa destaca la relevancia de la planificación con un 73% de importancia. La responsabilidad es vital para el rendimiento laboral y para mejorar servicios a usuarios, en contextos públicos o privados (Torres et al., 2022).

Actualmente, organizaciones experimentan pérdida de confianza del usuarios y conductas laborales inconsistentes debido a una cultura empresarial deficiente en reciprocidad hacia usuarios y gestión insatisfactoria (Llanos et al., 2022). Es por ello que se ofrecen servicios deficientes debido a la falta de control sobre colaboradores, escasa capacitación, falta de ética en el manejo de reclamos y procesos burocráticos (Castro et al., 2020).

En caso del sector público o privado, la satisfacción del usuario es fundamental, y representa un desafío común para gobernantes y gerentes; en esa línea diversos organismos públicos trabajan en mejorar los servicios ciudadanos que impacten positivamente en la satisfacción, eficiencia, transparencia y reputación institucional.

Sin embargo, para cambiar las prácticas burocráticas que afectan la imagen de los servicios al ciudadano requiere innovación en la gestión administrativa, donde se lleva a cabo la aplicación de prácticas efectivas en la administración pública es esencial para ofrecer servicios eficientes, efectivos y satisfactorios a los ciudadanos.

La mayoría de instituciones públicas en diferentes niveles muestran carencias en la gestión administrativa y de control, lo que impacta negativamente en el tipo de servicio y causa insatisfacción al consumidor del bien o servicio, obstaculizando el crecimiento y desarrollo institucional, además, de proyectar mala imagen.

Es esencial que las organizaciones aborden estos temas de investigación para identificar debilidades y proponer soluciones. Lamentablemente, estas

iniciativas son escasas en instituciones públicas. Por lo tanto, según las líneas de investigación de la universidad en la facultad de ciencias administrativas, surgió la propuesta de llevar a cabo un análisis sobre el tipo de administración y la satisfacción del usuario que actualmente se aplica en la Municipalidad Provincial de Jaén; el propósito, es realizar un examen exhaustivo, para entender la problemática.

Actualmente la Municipalidad Provincial de Jaén, ejecuta distintas acciones de fiscalización y supervisión en actividades comerciales e industriales. Estas acciones verifican el cumplimiento de normas como licencias, seguridad e higiene. Sin embargo, se han identificado problemas, como falta de compromiso de la autoridad con emprendedores, falta de procesos estandarizados en fiscalización, ausencia de comunicación previa con usuarios, acusaciones de falta de integridad de funcionarios, insuficiente capacitación a la población y selectividad en las fiscalizaciones. Además, se menciona que algunos negocios sancionados siguen operando normalmente

Los problemas evidentemente son generados por la deficiente capacidad de gestión administrativa del área de Fiscalización, Por esta razón, surge la necesidad de llevar a cabo la investigación para que las autoridades refuercen las debilidades presentes en todas las etapas de la administración pública.

Del texto descrito anteriormente, se plantea como pregunta de investigación ¿Cuál es la relación, entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en área de Fiscalización y Control, Municipalidad Provincial de Jaén 2023?

El estudio, es significativo, porque hizo posible identificar la conexión, entre la administración de recursos, y la satisfacción en el ámbito de Fiscalización y Control de la Municipalidad Provincial de Jaén.

Es importante porque el valor público tiene mayor relevancia en el bienestar y desarrollo del ciudadano; busca generar impactos positivos, eficiencia en el uso de los recursos, confianza ciudadana, participación ciudadana. Al centrarse sobre el valor público, las acciones y políticas públicas pueden contribuir a un desarrollo más equitativo, inclusivo y sostenible. Además, el estudio de investigación tiene una gran importancia tanto para las

investigadoras como para la organización, ya que tiene como objetivo identificar las deficiencias existentes y presentarlas a los tomadores de decisiones para que puedan encontrar soluciones a los problemas encontrados.

Los resultados alcanzados serán muy beneficiosos para las autoridades y gerentes municipales de la provincia de Jaén, servirá como herramienta de apoyo para mejorar la gestión no solo en esta área, sino en toda la institución. Además, se espera que el desarrollo y los resultados del estudio sean tomados como antecedentes para futuras investigaciones relacionadas al tema.

El objetivo general, fue determinar la relación, entre gestión administrativa y satisfacción del usuario, en el área de Fiscalización y Control - Municipalidad Provincial de Jaén 2023.

A continuación se detallan los objetivos específicos: (a) Determinar la relación, entre gestión administrativa y la dimensión calidad funcional en el área de Fiscalización y Control de la Municipalidad Provincial de Jaén 2023, (b) Establecer la relación, entre gestión administrativa y la dimensión calidad percibida en el área de Fiscalización y Control de la Municipalidad Provincial de Jaén 2023, (c) Determinar la relación entre gestión administrativa y la dimensión valor del servicio en el área de Fiscalización y Control de la Municipalidad Provincial de Jaén 2023, (d) Establecer la relación, entre gestión administrativa y la dimensión confianza, en el área de Fiscalización y Control de la Municipalidad Provincial de Jaén 2023, e) determinar la relación, entre gestión administrativa y la dimensión Expectativa, en el área de Fiscalización y Control de la Municipalidad Provincial de Jaén 2023.

Hipótesis de investigación H1: Existe relación positiva, entre gestión administrativa, y satisfacción del usuario, en el área de Fiscalización y Control en la Municipalidad Provincial de Jaén, 2023.

Hipótesis específica (a) H1: Existe relación positiva, entre gestión administrativa, y la dimensión calidad funcional, en el área de Fiscalización y Control de la Municipalidad Provincial de Jaén 2023.

(b) H1: Existe relación positiva, entre la gestión administrativa, y la dimensión calidad percibida, en el área de Fiscalización y Control de la Municipalidad Provincial de Jaén 2023.

(c) H1: Existe relación positiva, entre gestión administrativa, y la dimensión valor del servicio, en el área de Fiscalización y Control de la Municipalidad Provincial de Jaén 2023

(d) H1: Existe relación positiva, entre gestión administrativa, y la dimensión confianza, en el área de Fiscalización y Control de la Municipalidad Provincial de Jaén 2023

(e) H1: Existe relación positiva, entre gestión administrativa, y la dimensión expectativa, en el área de Fiscalización y Control de la Municipalidad Provincial de Jaén 2023.

## II. MARCO TEÓRICO

Respecto, a los antecedentes internacionales, revelan diferentes aportes, entre ellos, según, Zambrano (2022), en su artículo, con la finalidad de encontrar la relación, entre Gestión administrativa, y satisfacción del usuario; la investigación presenta nivel descriptivo, correlacional, de diseño no experimental transversal. La muestra consistió en 150 elementos. Se encontró una correlación altamente significativa a nivel estadístico ( $\rho=0,825$ ,  $p= .000$ ) entre, la variable gestión administrativa, y las dimensiones de planeación, organización, dirección y control, con la satisfacción del usuario. El estudio concluyó, que la gestión es un componente predictor fundamental que se asocia con los aspectos de eficacia, eficiencia, buen trato y comodidad en relación a la satisfacción del usuario.

Para García et al. (2021), en su investigación con la finalidad de evaluar los servicios públicos con relación a la expectativa de los usuarios; el estudio se desarrolló en Brasil; el objetivo del estudio fue analizar y mejorar la satisfacción del usuario. La investigación, presentó un enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo correlacional; se utilizó la encuesta como técnica de recolección de datos, la muestra estuvo compuesta por 30 elementos. Los resultados encontrados, demostraron que existe relación significativa ( $p<0,05$ ) positiva alta de 0, 897 entre satisfacción del usuario, y la gestión administrativa. Además, las dimensiones: calidad; éxito; sistemas de información y la experiencia del usuario mostraron valores de aceptación de 90%. En conclusión, una eficiente gestión administrativa a través de los servicios públicos permitió mejorar la calidad del servicio al ciudadano.

Para Hidayah et al. (2022), en su artículo enfocado analizar la calidad del servicio y aplicaciones del gobierno electrónico; el estudio fue aplicado en Indonesia. La investigación, es descriptiva, de diseño no experimental transversal; además, presentó un enfoque cuantitativo; la finalidad, fue determinar la calidad del servicio al usuario sobre las actividades que involucró al gobierno electrónico. Como resultado, se encontró correlación directa significativa ( $p<0,05$ ) positiva de 0, 951 entre las dos variables en estudio, además todos los indicadores utilizados tienen un valor de brecha negativa entre la variable Intención de uso de  $p= -0.64$ . En conclusión, la el soporte tecnológico



es una dimensión de gestión administrativa que permite mejorar la satisfacción del usuario.

Los antecedentes más resaltantes a nivel nacional fueron: Jara (2018), en su investigación, con el propósito de identificar la conexión, entre la administración de recursos, y la satisfacción del usuario. El estudio presentó, enfoque cuantitativo de diseño no experimental, de nivel descriptivo correlacional; la técnica fue la encuesta y la muestra fue de 17 elementos. Los resultados, demostraron que 90% de encuestados presentaron dificultades en la dimensión planificación; respecto a la dimensión oportuna atención de los reclamos; el 75% creen que existe buena comunicación, además atiende rápido y demuestran buen trato al usuario. El autor llegó a concluir que el coeficiente de correlación fue de 0.371; por ello se acepta la hipótesis alternativa.

En ese sentido, Suarez y Vásquez (2021), en su estudio, realizado con el fin de establecer, el impacto de la gestión administrativa, en la satisfacción del cliente; el diseño que presento el estudio, fue no experimental de nivel descriptivo correlacional; el enfoque fue cuantitativo. La muestra, lo integraron 12 trabajadores. Los resultados encontrados fueron: Cuenta con Plan estratégico y operativo 66.7%; 75% cree que se encuentra actualizado y revisado; el 83.3 % indican que conocen la visión y misión; referente a la Organización, el 66.7% refieren que los organigramas son funcionales; el 83.3% que el TUPA es funcional; existe comunicación efectiva 66.7%; el clima laboral es positivo 75% y la evaluación del personal es adecuada. Además, la correlación fue positiva de 0,695 y un p-valor de 0,000; En control 66.7% transparencia en gastos y costos. El estudio concluyó, que una buena gestión administrativa permite mejorar la satisfacción del cliente.

Castelli y Guevara (2022), en su estudio con el objetivo de identificar el impacto de la Gestión administrativa en la satisfacción del usuario. El estudio, se desarrolló mediante el diseño no experimental, de nivel descriptivo; además, presentó un enfoque cuantitativo; la población estuvo compuesta por 316 clientes. Los resultados, demuestran que el nivel de satisfacción del cliente alcanzó a 53%, por ser un porcentaje bajo sugiere mejorar la gestión de los tiempos de espera en la sala, además ampliar los horarios de atención y

capacitar al personal. El estudio, concluyó que ambas variables tienen incidencia entre sí, por ello se debe poner especial énfasis en mejorar los niveles de gestión.

Por su parte Tejeda (2020), aborda la relación, entre la gestión administrativa, y la satisfacción del usuario. Se utilizó un diseño de estudio descriptivo correlacional con enfoque cuantitativo, donde se encuestaron a 375 usuarios. Los resultados, revelaron un nivel regular en ambas variables, con un 73.3% de calidad del servicio y un 72% de satisfacción del cliente. Se encontró una correlación positiva significativa de 0.522 entre las variables, con un nivel de significancia de 0.000. En conclusión, se determinó que existe relación significativa, entre gestión administrativa, y la satisfacción del usuario.

Actualmente no se encuentran estudios regionales ni locales respecto al tema planteado, sin embargo, existe un estudio en la región de Lambayeque, el mismo que por ser un lugar equidistante de la ciudad de Jaén se tomó como referencia. La investigación fue presentada por Yovera (2021), cuyo objetivo, fue determinar la influencia de la gestión administrativa, y la satisfacción del usuario; el estudio, presentó un enfoque cuantitativo; nivel de estudio, correlacional, diseño, no experimental; la técnica, fue la encuesta. Los resultados, muestran una correlación Rho de Spearman de ( $Rho=0,758$ ), el  $p\text{-valor}=0,000$  lo que indica que existe relación directa significativa entre variables. El estudio, concluyó, que la eficacia y la eficiencia de la organización, influyen en la satisfacción del usuario. Además, todas las dimensiones tienen relación directa significativa con la satisfacción del usuario.

A continuación, las teorías que respaldan el estudio: La teoría de la administración clásica propuesta por Henri Fayol, desempeña un papel fundamental en la evolución del pensamiento administrativo. Se centra en la eficiencia y la racionalidad en la gestión organizativa, abordando las funciones de los gerentes, y los principios generales de administración. Destaca la universalidad y aplicabilidad de las funciones administrativas en todo tipo de organizaciones (Mendoza & Moreira, 2021).

Principios, la teoría sustenta 14 principios que garantizan una buena práctica en la gestión administrativa: división del trabajo, la autoridad y

responsabilidad, la unidad de dirección, la equidad, la estabilidad del personal, entre otros. Su aplicación puede conducir a una mayor eficiencia y productividad(Mendoza & Moreira, 2021).

La Teoría del Desarrollo Organizacional es un enfoque de gestión que busca mejorar la efectividad de las organizaciones a través de cambios planificados en aspectos como estructura, comunicación, liderazgo y desarrollo de habilidades. Su objetivo es promover la adaptabilidad, el crecimiento y el bienestar organizacional (Ortiz et al., 2021).

Chiavenato (2017), conceptualiza a la gestión administrativa, como un conjunto de tareas que un líder ejecuta por medio de las fases del proceso administrativo, que incluyen procesos de planificación, organizar, direccionar y controlar.

Importancia, para Martínez (2022) radica en lograr una sociedad estable y una economía mejorada, que impulsa normas que contribuyan al bienestar y un gobierno sólido y eficiente, es necesario contar con una gestión administrativa moderna y adecuada.

Por su parte Sato et al. (2022) mencionan que la administración efectiva de una organización conlleva a un mejor control, siendo responsabilidad y tarea del administrador alcanzar objetivos políticos, sociales y económicos. Para Benites y Sagástegui (2023) existen situaciones complejas en las que las empresas requieren recursos para seguir su desarrollo, por lo tanto, la administración es de gran relevancia para alcanzar las metas.

Las dimensiones de la gestión administrativa exploradas en el estudio, tiene que ver con los principios teóricos de la Administración clásica.

Primera dimensión, planificación, según Chiavenato (2017), La planificación implica identificar objetivos claros, definir acciones, tiempo, método y establecer un orden lógico. Los indicadores para abordar esta dimensión incluyen toma de decisiones, visión, administración estratégica, misión, presupuestos y objetivos.

De acuerdo a Abdulhasan et al. (2020), esta dimensión implica el establecimiento anticipado de objetivos y recursos necesarios para lograrlos.

Este proceso inicia al planificar los objetivos deseados y luego se detallan los planes específicos requeridos para su consecución adecuada. La fase de planificación y definición de objetivos implica elegir previamente la ruta que se seguirá para alcanzarlos.

Según los aportes de Licas et al. (2022), sostienen que esta etapa implica que los responsables de tomar decisiones piensen de manera anticipada sobre sus actividades y objetivos, utilizando un método acertado.

Además para La Torre et al. (2022) los planes desarrollados contienen la hoja de ruta o las metas de las empresas y/o organización donde se establecen los procesos necesarios para alcanzarlas. En diferentes teorías, se reconoce que esta etapa viene hacer la primera fase en el proceso administrativo, se identifican problemas, se analizan las experiencias, se elaboran programas y planes.

Segunda dimensión, organización, Según Chiavenato (2017), En una organización, el enfoque está en diseñar una estructura que asegure la realización de tareas importantes y asignarlas a los colaboradores más capacitados. Esto implica asignar autoridad y recursos adecuados. Los indicadores clave incluyen diseño organizacional, comunicación interna, tecnología.

Tercera dimensión, dirección, según, Chiavenato (2017), refiere a la acción interpersonal para alcanzar objetivos mediante motivación, toma de decisiones, coordinación y comunicación. Está vinculada al personal de la organización, abordando liderazgo, motivación y la creación de un entorno de trabajo favorable después de definir las funciones anteriores.

Para Altun y Johnson (2023), es integrar las diferentes habilidades individuales para lograr una administración adecuada y eficiente de los recursos.

En ese sentido Armijo et al. (2022) destacan la importancia en la gestión estratégica al implementar los procesos y políticas establecidos durante la planificación y organización.

Para Llanos et al. (2022) la dirección adecuada tiene un impacto significativo en la moral de los trabajadores, lo que a su vez se traduce en productividad y rendimiento, además de fomentar la comunicación para el

funcionamiento efectivo de la organización. Los indicadores establecidos para medir esta dimensión son: motivación, trabajo en equipo, liderazgo y comportamiento organizacional.

Cuarta dimensión, control, que tiene como objetivo asegurar los resultados de la planificación, organización y dirección, ajustándose a los objetivos establecidos. Además, es utilizado por instituciones orientadas a verificar si los objetivos planificados se han cumplido (Chiavenato, 2017).

Para Ruvalcaba y Cifuentes (2023) el control se basa en la verificación de si las funciones supervisadas logran resultados esperados. Es un proceso importante que guía las actividades hacia un propósito específico. Los indicadores para medir la dimensión son: evaluación del desempeño, logro de objetivos.

Con relación a la satisfacción del usuario, se presentan los siguientes aportes teóricos:

Teoría de satisfacción del usuario, se centra, en examinar y analizar los elementos que afectan la satisfacción del usuario en relación al producto, servicio o experiencia específica. La aplicación de esta teoría se extiende a distintos ámbitos, abarcando desde la gestión hasta la experiencia del usuario (Chacón & Rugel, 2019).

La experiencia del usuario puede ser influenciada por diversos elementos, entre ellos la calidad, la facilidad de uso de los mismos, el diseño en sí, el servicio al cliente, la confiabilidad y la relación entre el costo y los beneficios. Dos modelos ampliamente reconocidos de expectativas, que compara las expectativas con la percepción real del usuario, y el de calidad de servicio, que evalúa la calidad percibida del servicio recibido por el usuario(Chacón & Rugel, 2019).

Teoría, Disparidad del Valor Percibido, postula que, la satisfacción, se origina como una respuesta emocional y una evaluación cognitiva, que deriva entre la comparación de la percepción personal, la expectativa y los intereses individuales. Una mayor discrepancia entre lo percibido y lo esperado genera

más insatisfacción, mientras que una menor discrepancia resulta en una mayor satisfacción (Carrola, 2018).

Además, la teoría de la equidad, evalúan sus resultados mediante la comparación. (output) y contribuciones (input) con aquellos de otros individuos que se consideran relevantes en términos de sus contribuciones. La equidad implica que la satisfacción no solo depende de comparar lo que se ha recibido con las expectativas, sino también de comparar lo que debería ser justo con lo que realmente se ha recibido. (Yaguari, 2016)

Según Kotler y Keller (2012), la satisfacción del cliente, hace referencia a los sentimientos de descontento o satisfacción experimentado por una persona al comparar la percepción del valor al utilizar el producto con sus expectativas iniciales. Las expectativas, establecen el nivel de satisfacción o insatisfacción del cliente después que realiza una compra (Chiroque y Saavedra, 2021).

La medición de la satisfacción se basa según el nivel de cumplimiento de la expectativa. Si el servicio supera las expectativas, los clientes pueden experimentar satisfacción; en cambio, si el servicio no cumple con lo esperado, pueden sentirse insatisfechos. Un cliente se siente satisfecho cuando recibe el producto o servicio esperado, y se siente insatisfecho cuando la compra o el servicio no cumplen con sus expectativas (Podgorniak et al., 2022).

Según Millones (2010) y Geta et al., (2023), lograr la satisfacción del cliente tiene tres beneficios clave: a). La satisfacción del cliente genera lealtad, lo que significa que es más probable que vuelva a comprar productos de la empresa. b) Un cliente satisfecho tiende a promocionar su experiencia positiva de compra a otros. c) Cuando un cliente está satisfecho, es menos probable que busque alternativas en la competencia.

La satisfacción del cliente, según los aportes de Rivera (2008), Quispe y Terrones (2023), permite identificar segmentos importantes en la empresa u organización que permite superar a la competencia y fomentando relaciones duraderas. También busca expandir su base de clientes y llegar a nuevos segmentos de mercado. Para lograr estos objetivos, es necesario entregar un valor creciente a los clientes, basado en una relación adecuada.

Según Mejías y Manrique (2019), destacan las dimensiones respecto a la satisfacción del usuario:

Primera dimensión, tiene que ver con la calidad funcional percibida, viene a ser, el proceso de atención al cliente y cómo se debe brindar el servicio que requiere. Esto incluye aspectos como la presentación, recepción, procedimientos de solicitud, interés en la atención y comprensión de las necesidades del cliente. Se abordan mediante los siguientes indicadores: identificación, saludo, proceso de atención, interés, satisfacción, entendimiento (Mejías y Manrique, 2019).

Segunda dimensión: Calidad técnica percibida, se relaciona con las características tecnológicas o intrínsecas del producto, a menudo se comparan con los productos de la competencia para determinar cuál es mejor. Los indicadores son los siguientes: automatización, equipos tecnológicos y servicio (Mejías y Manrique, 2019).

Tercera dimensión, la noción de valor del servicio, vincula la relación y la calidad del servicio y su costo, considerando las tarifas después de haber sido recibido. Estos aspectos también se evalúan a través de indicadores como la equidad en las tarifas, el nivel de consumo y la percepción de una tarifa justa (Mejías y Manrique, 2019).

Cuarta dimensión, confianza, se construye con el tiempo a través de experiencias significativas y limitadas. Aunque al principio no se confíe plenamente en una empresa o producto, con el tiempo, esta relación desarrolla un sentimiento de seguridad. Los indicadores para medir esta dimensión son la confianza en la empresa, la experiencia previa y la confianza en el personal (Mejías y Manrique, 2019).

Quinta dimensión, expectativa de una persona están influenciadas por el mercado y su interacción con el entorno. Estas expectativas están relacionadas con las metas y objetivos esperados, que surgen a partir de eventos que refuerzan la condición social y psicológica. Los indicadores para medir esta dimensión incluyen políticas de mejora respecto al servicio, el nivel de satisfacción de necesidades (Mejías y Manrique, 2019).

Según Simangunsong et al. (2020), la consecución en la satisfacción del cliente se materializa cuando el servicio cumple o supera las necesidades del cliente. Las expectativas y necesidades se denominan "calidad esperada", que es la expectativa del cliente respecto a la recepción del servicio. El fabricante se dedica a reconocer las expectativas de calidad que el cliente tiene y adapta el diseño de los productos en base a esas especificaciones.

Según Arias (2013), la satisfacción del usuario se alcanza al adquirir un producto o experimentar un servicio, momento en el cual el cliente evalúa la calidad y la compara con sus expectativas. Se pueden identificar tres tipos de expectativas: a) los deseos del cliente en relación al servicio; b) las expectativas realistas del cliente, basadas en su percepción de lo que el servicio debería ofrecer; y c) las necesidades que se cree que el cliente tiene.

Calidad de un servicio se describe como el conjunto de atributos y características vinculados a su capacidad para cumplir con las necesidades, ya sean implícitas o explícitas, de un usuario. (Benites y Sagástegui, 2023).

Servicio, consiste en la realización de diversas actividades intangibles que son destinadas a satisfacer necesidades o deseos de otras personas. En general, el servicio implica una interacción directa entre la entidad y el usuario, donde se brinda valor mediante la entrega de una solución o un servicio (Krasnoshtanova, 2022).

La calidad de servicio, para López (2020), se refiere a la medida en que las características del servicio satisfacen o superan las expectativas. Es un factor fundamental que debe practicarse en cualquier organización (Shen, 2022).

Satisfacción del cliente, es un elemento clave para el éxito empresarial, ya que influye en la fidelidad, el boca a boca positivo y la imagen general de la empresa. Es esencial que las organizaciones pongan énfasis en la satisfacción del cliente y se esfuercen constantemente para mejorar la expectativa del usuario (Ridei et al., 2021).

Percepción, es el proceso mediante el cual interpretamos y otorgamos significado a la información sensorial que recibimos. Es un proceso subjetivo y personal que nos ayuda a entender y relacionarnos (Sato et al., 2022).



Expectativa, es la anticipación o creencia sobre cómo debería ser algo en el futuro. Puede influir en nuestras emociones, percepciones y comportamientos, y puede tener un impacto en nuestra satisfacción y evaluación de las experiencias (Liu et al., 2023).

Esta conexión entre la satisfacción del usuario y la gestión de relaciones con el cliente destaca la importancia de priorizar la experiencia del cliente en todas las interacciones empresariales y organizacionales (Rahmasari et al., 2024).

Un servicio de alta calidad no solo asegura la satisfacción del usuario, sino que también puede tener un impacto considerable en su fidelidad a largo plazo y en su disposición a promover la empresa a otros. Un servicio excepcional no simplemente satisface las expectativas del usuario, sino que las sobrepasa, creando una impresión positiva y perdurable. Por ende, es crucial invertir en el constante mejoramiento de la calidad del servicio para mantener una posición competitiva sólida y cultivar relaciones duraderas con los clientes (Samosir et al., 2024)

No obstante, la falta de reconocimiento por parte de ciertos usuarios hacia la disminución del plazo de entrega o la reducción del intervalo de tiempo subraya la necesidad de administrar la demanda para facilitar la entrega sin afectar la satisfacción del cliente. Este enfoque estratégico implica no solo cambios en la logística, sino también una comprensión detallada de las preferencias y requerimientos individuales de los clientes para asegurar una experiencia satisfactoria (Oyama et al., 2024).

Los funcionarios públicos demuestran cortesía y habilidades apropiadas para mejorar la satisfacción del usuario. Esta actitud proactiva y amable establece un ambiente de confianza y respeto recíproco, facilitando una interacción positiva entre los ciudadanos y las entidades gubernamentales. Además, el enfoque en la eficiencia y la resolución efectiva de problemas contribuye a una experiencia más fluida y satisfactoria para los usuarios del servicio público (Kester S. Ong et al., 2024).

Se subraya igualmente la relevancia de ajustar tácticas de atención que se enfoquen en garantizar la satisfacción del usuario, como medio para

conservar una posición competitiva en un entorno de mercado en constante evolución (Maisela, 2024).

Garantizar la satisfacción del usuario en las operaciones de servicios públicos es esencial para mantener ventajas competitivas y fomentar la lealtad al satisfacer de manera más efectiva y rápida sus necesidades. Este enfoque no solo fortalece la relación usuario/gestión pública, sino que también puede generar recomendaciones positivas y aumentar la reputación de la marca en el mercado (Demirova & Dimitrov, 2024).

Los hallazgos también subrayan la relación positiva entre la excelencia del servicio en línea y la satisfacción del cliente, destacando la importancia de brindar una experiencia digital sin contratiempos y eficaz. Esta conexión favorable resalta la necesidad de mantener niveles elevados de calidad en la atención al cliente en el ámbito virtual, lo cual puede afectar la percepción de la marca y la lealtad a largo plazo de los clientes (Mamakou et al., 2024).

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

##### Tipo de investigación

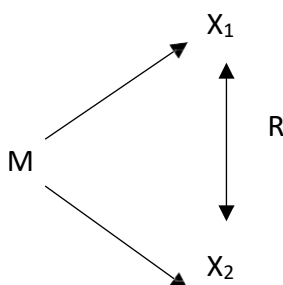
El propósito del estudio, fue establecer la relación, entre gestión administrativa, y satisfacción del usuario, en el ámbito de Fiscalización y Control de la Municipalidad Provincial de Jaén; de acuerdo, con los lineamientos metodológicos la investigación fue aplicada. Este tipo de estudio, tiene por finalidad, adquirir un nuevo conocimiento que permite solucionar problemas prácticos (Hernández y Mendoza, 2018).

##### Diseño de investigación

El diseño del estudio, fue no experimental transversal, no experimental, de nivel correlacional, porque la información que se recopiló tanto en la variable gestión administrativa y satisfacción del usuario fue de carácter ordinal los mismos que se recopilaron en el mismo contexto donde ocurre el fenómeno para posteriormente procesarlo y analizarlo. Transversal, porque la recopilación de datos de ambas variables se recopiló en un solo momento. Correlacional, porque permitió determinar la relación mediante los datos recopilados en ambas variables y sus dimensiones. Las investigaciones correlacionales, permiten comparar dos o más variables para conocer cierto comportamiento (Hernández y Mendoza, 2018).

#### Figura 1

*Diseño de la investigación*



*Nota. Elaboración propia.*

La figura 1, representa el diseño de investigación, donde “M” representó a la muestra en estudio; “X<sub>1</sub>” son los datos recopilados de la variable Gestión

administrativa; “X<sub>2</sub>” simbolizó los datos de la variable Satisfacción del usuario y la letra “R” simboliza la relación entre ambas variables en estudio.

### **3.2. Variables y operacionalización**

#### **Variable 1: gestión administrativa**

Concepto, proceso utilizado en toda organización para gestionar óptimamente los recursos en diferentes actividades por medio del cual los gerentes o directivos ejecutan acciones por medio del desarrollo de etapas de proceso administrativo como: organizar, planear, dirigir y controlar. (Chiavenato, 2017).

Definición operacional: Son un conjunto de procesos o tareas de planificación, organización, dirección y control, son accionados por una autoridad representativa de las empresas u organizaciones. En la presente investigación los datos correspondientes serán recopilados mediante el cuestionario como instrumentos principales. El mismo que se compone por dimensiones según las etapas del proceso administrativo y se midieron según escala ordinal.

#### **Variable 2: satisfacción del cliente**

Concepto, se manifiesta en el ser humano como sentimiento de decepción o de placer, que son generados en un individuo como respuesta al confrontar la acción de percepción tras adquirir un producto o al percibir un servicio en contraste a la expectativa previa (Kotler y Keller, 2012).

Definición operacional, se manifiesta también mediante el encanto o decepción que presenta un individuo al comparar la brecha entre expectativa y percepción, en otras palabras, entre el valor que esperaba y el valor que recibió. Los datos se recopilarán mediante el cuestionario, el mismo que está compuesto por 5 dimensiones y se abordaron con el sistema ordinal.

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

#### **Población**

Lo conformaron 24,651 usuarios, que dependen administrativamente de la municipalidad (predios y locales comerciales) y 16 profesionales entre funcionarios y colaboradores del departamento de Fiscalización y Control de la municipalidad provincial de Jaén. La población, es el conjunto de elementos que

tiene características similares e involucra un estudio en particular (Hernández y Mendoza, 2018).

Criterios de inclusión:

- a) Ciudadanos que tiene dependencia administrativa (negocios entre otros) con la municipalidad provincial de Jaén.
- b) Funcionarios y colaboradores que laboran en el área de Fiscalización, y Control de la municipalidad provincial de Jaén.

Criterios de exclusión:

- a) Ciudadanos con registro de solicitud de cese de licencia a pedido de parte en la municipalidad provincial de Jaén.
- b) Funcionarios y colaboradores del área de Fiscalización y Control con licencia laboral.

### **Muestreo**

El presente estudio, se aplicó el método estadístico probabilístico y la selección se realizó por medio del muestreo aleatorio simple, para el caso de usuarios que dependen de la municipalidad. En tanto los funcionarios y colaboradores fueron elegidos en su totalidad por considerarse una población menor a 30 elementos.

Para calcular la muestra, se consideró criterios de inclusión y exclusión, en ese sentido:

Se han excluido a:

- 1 240 ciudadanos con solicitud de cese de licencia a pedido de parte.
- 3 funcionarios que se encuentran de licencia.

Es decir, la población en estudio en el primer caso estuvo compuesta por 23 411 usuarios quienes tuvieron la misma probabilidad de ser elegidos y 13 funcionarios y colaboradores del área de Fiscalización y Control.

## **Muestra**

La muestra con relación a los usuarios que dependen administrativamente de la municipalidad se calculó mediante la fórmula (1):

$$n = \frac{N*Z^2*P*Q}{E^2(N-1)+Z^2*P*Q} \dots\dots\dots(1)$$

La determinación del proceso estadístico se encuentra en el Anexo 6, donde queda establecida que la muestra estuvo conformada por 137 usuarios y 13 profesionales entre funcionarios y colaboradores del área de Fiscalización y Control.

La muestra es la representación de un subgrupo de la población, siendo necesario que ésta sea representativa para que los resultados puedan ser generalizados (Hernández y Mendoza, 2018).

### **Unidad de análisis**

Cada uno de los usuarios dependientes administrativamente de la municipalidad provincial de Jaén y los funcionarios y colaboradores del área de fiscalización y control.

## **3.4 Técnica e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad**

### **Técnica**

Como técnica, se utilizó la encuesta. Es una serie de procedimientos por medio de la cual se recopila información categorizada de una determinada población para posteriormente ser procesada y analizada (López y Pérez, p.485, 2011).

### **Instrumento**

En la investigación se aplicó el cuestionario para recopilar los datos de ambas variables. El cuestionario es un canal muy utilizado actualmente para recolectar información precisa acerca de un problema si la intervención de los actores o promotores de la investigación (López y Pérez, 2011).

En el estudio se aplicó dos instrumentos, el primero, permitió medir la gestión administrativa, propuesto por Gonzales y Rojas (2022) y adaptado por los investigadores, el instrumento estuvo compuesto por 4 dimensiones y 18

ítems. y en el segundo caso busca medir la satisfacción del usuario para ello también se adaptado el cuestionario propuesto por Gonzales y Rojas (2022), el mismo que está compuesto por 5 dimensiones y 18 ítems.

Si bien es cierto, los instrumentos fueron validados anteriormente; sin embargo, al realizar la adaptación se consideró necesario volver a revalidarlos por jueces expertos que garanticen la confiabilidad. Asimismo, también se aplicó la prueba piloto correspondiente para verificar la fiabilidad de los mismos mediante el Alpha de Cronbach, los resultados fueron mayor a 0,7 razón por la cual se consideraron aceptables dichos instrumentos (Anexo 7)

Para efectos del cálculo del Alpha de Cronbach se aplicó la fórmula 2:

$$\sigma = \frac{k}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum s^2_1}{S^2_T} \right] \dots \dots \dots (2)$$

### 3.5 Procedimientos

El estudio se inició solicitando autorización de la alcaldía de la municipalidad provincia de Jaén, luego se realizó el análisis y diagnóstico del problema, se delinearón los objetivos, hipótesis y se establecerán la técnica e instrumentos a utilizar en base a fundamentos teóricos.

Posteriormente, se aplicó los instrumentos “Cuestionario gestión administrativa” para recopilar información respecto a la gestión en el área de Fiscalización y control, el cual está orientado a funcionarios y colaboradores. El “Cuestionario sobre satisfacción del usuario” servirá para obtener información de los usuarios que depende administrativamente de la municipalidad antes señalada.

Posterior a la recolección de datos, estos mismos se trasladaron hacia las hojas de cálculo, luego fueron procesados mediante el software estadístico SPSS 26 para su procesamiento y análisis y a partir de ello abordar las conclusiones de acuerdo a los objetivos propuestos; los resultados, se presentan en tablas.

### 3.6 Método de análisis de datos

El método estadístico aplicado fue inferencial; el mismo que ha permitido comprobar las hipótesis, previo a ello, fue necesario procesar la prueba de

normalidad, que tienen por finalidad, conocer la distribución que presentan los datos, este resultado permitió seleccionar el coeficiente de correlación adecuado. Los datos que se contrastaron fueron los que se han obtenido mediante la encuesta aplicada a los funcionarios y usuarios del área de Fiscalización y control.

### **3.7 Aspectos éticos**

Las consideraciones éticas son importantes en la investigación y sirven para garantizar que las actividades propuestas en el estudio se realicen de manera adecuada respetando todas las normas propuestas por las universidades. Se resaltan cuatro elementos éticos que fueron tomados en cuenta en esta investigación:

La autenticidad, que implica la cualidad de ser verdadero y real, se refleja en este estudio al basarse en información específica y auténtica, sin manipulación de datos (Gagñay et al., 2020).

Asimismo, la confidencialidad se garantiza, al asegurar que la información proporcionada por los informantes, no será divulgada (Gagñay et al., 2020).

Adicionalmente, en esta investigación se valora la originalidad, manteniendo ideas originales de los investigadores y atribuyendo correctamente la autoría cuando sea necesario (Gagñay et al., 2020).

Adicionalmente, la autonomía es un elemento integrante de la investigación, garantizando que la participación de los usuarios, funcionarios y colaboradores se haya llevado a cabo de manera voluntaria, sin coacciones por ninguna razón (Gagñay et al., 2020).



#### IV. RESULTADOS

Los resultados, que se presentan en este estudio, se obtuvieron a partir del procesamiento de datos recopilados mediante dos cuestionarios: uno fue dirigido a evaluar la gestión administrativa, y otro destinado a medir la satisfacción del usuario en la municipalidad provincial de Jaén.

**Tabla 1**

*Pruebas de normalidad*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión administrativa	0,187	13	0,020
Satisfacción del usuario	0,165	137	0,000

*Nota.* Datos procesados a partir de la encuesta aplicada en la Municipalidad provincial de Jaén durante el 2023.

La tabla 1, exhibe resultados del proceso de normalidad de Kolmogorov-Smirnov aplicada a las variables en estudio. Estos resultados, indican que los datos no siguen una distribución normal, dado que el valor de  $p$  es inferior a 0,05. Con el fin de evaluar la relación entre variables, se ha decidido utilizar un enfoque no paramétrico.

De acuerdo, con las pruebas de normalidad reveladas anteriormente, los datos no se ajustan a una distribución normal, en ese sentido, la exploración de correlaciones se llevó a cabo utilizando el coeficiente de Spearman.

**Tabla 2***Relación entre gestión administrativa, y satisfacción del usuario*

			<b>Gestión Administrativa</b>	<b>Satisfacción del usuario</b>
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	1,000	0,787
		Sig. (bilateral)	.	0,001
		N	13	13
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	0,787	1,000
		Sig. (bilateral)	0,001	.
		N	13	137

*Nota.* Datos procesados a partir de la encuesta aplicada el 2023.

En la tabla 2, se muestra el coeficiente de correlación de Spearman, calculado con un nivel de confianza del 95%, y un margen de error del 5%; se encontró una correlación de 0,787 y un valor de p igual a 0,001. Estos resultados, indican de manera concluyente, que hay relación positiva significativa, entre variables. Esta relación indica que a medida que se fortalece la gestión en el área de fiscalización, la satisfacción experimenta mejoras sustanciales.

En vista de estos resultados, se procedió aceptar la hipótesis alternativa, que sostenía que, existe relación entre gestión, y satisfacción. Al mismo tiempo, se rechazó la hipótesis nula que sostenía la ausencia de dicha relación.

**Tabla 3***Relación entre gestión administrativa y la dimensión calidad funcional*

			<b>Gestión administrativa</b>	<b>Calidad funcional</b>
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	1,000	0,717
		Sig. (bilateral)	.	0,006
		N	13	13
	Calidad funcional percibida	Coeficiente de correlación	0,717	1,000
		Sig. (bilateral)	0,006	.
		N	13	137

*Nota.* Datos procesados a partir de la encuesta aplicada el 2023.

En la tabla 3, se observa, el resultado de la prueba de Spearman, con un nivel de confianza de 95%, y un margen de error de 5%; el coeficiente de correlación es 0,717 y un p-valor de 0,006. Los hallazgos, confirman la influencia entre la gestión y la dimensión conocida como "*Calidad funcional*". En otras palabras, indican que a medida que la gestión mejora, también ocurre lo mismo en el compromiso de los funcionarios para proporcionar un servicio de mejor calidad.

De esta manera, los resultados no solo respaldan la hipótesis alternativa, sino, que también implica el rechazo de la hipótesis nula, que sostenía la inexistencia de dicha relación.

**Tabla 4***Relación entre gestión administrativa y la dimensión calidad percibida.*

			<b>Gestión administrativa</b>	<b>Calidad percibida</b>
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	1,000	0,595
		Sig. (bilateral)	.	0,032
	Calidad técnica percibida	N	13	13
		Coeficiente de correlación	0,595	1,000
		Sig. (bilateral)	0,032	.
		N	13	137

*Nota.* Datos procesados a partir de la encuesta aplicada el 2023.

La Tabla 4 exhibe los resultados de la prueba de correlación de Rho de Spearman llevada a cabo con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%. Los datos revelan un coeficiente de correlación de 0,595 y un p-valor de 0,032. Estos resultados, confirman de manera concluyente que existe relación entre la variable, y la dimensión. En otras palabras, estos descubrimientos sugieren que conforme mejora la gestión administrativa, también se observa una mejora en la automatización de procesos y la implementación de equipos tecnológicos.

Por consiguiente, en virtud de estos hallazgos, se procedió a aceptar la hipótesis alternativa, que sostiene la presencia de una relación positiva entre la gestión y la dimensión "*Calidad técnica percibida*", al mismo tiempo, permitió rechazar la hipótesis nula.

**Tabla 5***Relación entre gestión administrativa y la dimensión valor del servicio.*

			<b>Gestión administrativa</b>	<b>Valor del servicio</b>
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	1,000	0,788
		Sig. (bilateral)	.	0,001
	N		13	13
	Valor del servicio	Coeficiente de correlación	0,788	1,000
		Sig. (bilateral)	0,001	.
		N	13	137

*Nota.* Datos procesados a partir de la encuesta aplicada el 2023.

La Tabla 5 muestra los resultados obtenidos de la prueba de correlación de Spearman, la cual, se llevó a cabo con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%. Las evidencias, demuestran un coeficiente de correlación de 0,788 con un valor p de 0,001. Estos resultados ratifican la presencia de una correlación significativa entre la gestión administrativa, y la dimensión "valor del servicio". En conclusión, indican que la mejora en la gestión en términos de fiscalización se traduce en un aumento sustancial en la percepción positiva de beneficios y utilidad.

En consecuencia, según las evidencias permitió aceptar la hipótesis alternativa, y al mismo tiempo, que se descarta la hipótesis nula que sugería la ausencia de dicha relación.

**Tabla 6***Relación entre gestión administrativa y dimensión confianza.*

			<b>Gestión administrativa</b>	<b>Confianza</b>
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	1,000	0,428
		Sig. (bilateral)	.	0,014
	N		13	13
	Confianza	Coeficiente de correlación	0,428	1,000
		Sig. (bilateral)	0,145	.
		N	13	137

*Nota.* Datos procesados a partir de la encuesta aplicada el 2023.

La Tabla 6 exhibe los resultados del análisis de correlación de Spearman, realizado con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%; los datos revelan un coeficiente de 0,428 y una significancia de 0,014. Los resultados respaldan la relación positiva significativa de la gestión, y la dimensión "confianza", indicando que una mejora en la gestión resulta un aumento notable en la confianza de los usuarios.

De acuerdo con estos resultados, se admite la hipótesis alternativa, que sostenía que existe relación positiva entre la gestión, y la dimensión confianza. Al mismo tiempo, se descarta la hipótesis nula que indicaba la ausencia de dicha relación.

**Tabla 7**

Relación entre gestión administrativa, y la dimensión Expectativa.

			<b>Gestión Administrativa</b>	<b>Expectativa</b>
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	1,000	0,611
		Sig. (bilateral)	.	0,027
		N	13	13
	Expectativa	Coeficiente de correlación	0,611	1,000
		Sig. (bilateral)	0,027	.
		N	13	137

*Nota.* Datos procesados a partir de la encuesta aplicada el 2023.

La Tabla 7 exhibe los resultados obtenidos de la prueba de correlación de Spearman, llevada a cabo con un nivel de confianza del 95% y un margen de error del 5%, los resultados revelaron un coeficiente de 0,611 y un valor p de 0,027. Estos hallazgos, respaldan de manera concluyente que existe relación significativa y positiva de grado medio, entre la variable gestión, y la dimensión "expectativa". En otras palabras, los resultados demuestran que cuando se mejora la evaluación subjetiva de los usuarios también se mejora en el servicio, es decir, perciben una atención adecuada y una solución eficiente a sus trámites lo que indica en términos generales que si existe una buena gestión administrativa. Por lo tanto, estos hallazgos, respaldan la hipótesis alternativa y descarta la hipótesis nula que indicaba la falta de tal relación.

## V. DISCUSIÓN

En cuanto al objetivo principal, se notó que el coeficiente de correlación de Spearman reveló una relación altamente significativa, y positiva de 0,787 y  $p < 0,05$  de la gestión, y la satisfacción del usuario. Estos resultados, sugieren de manera concluyente, que a medida que la gestión administrativa en el ámbito de fiscalización y control se intensifica, la satisfacción del usuario también experimenta mejoras sustanciales. Este hallazgo es coherente con investigaciones internacionales, como el estudio de Zambrano en Ecuador (2022), quien encontró una relación significativa, entre satisfacción y la gestión administrativa.

La gestión administrativa, así como la satisfacción del usuario, ha ganado interés en la literatura académica. Además, en Indonesia el estudio de (Hidayah et al., 2022), los resultados, demostraron que existe relación directa significativa ( $p < 0,05$ ) positiva de 0,897. Además, las dimensiones: calidad, éxito, los sistemas de información y la experiencia del usuario mostraron el 90% de aceptación. El estudio realizado en Brasil por (García et al., 2021), cuyo resultado indicó que existió relación directa de 0,951 y significativa ( $p < 0,05$ ) entre la gestión y la satisfacción. En ese contexto, ambos estudios respaldan el postulado. La similitud de estos resultados resulta interesante porque da a entender que no solo en el Perú las instituciones deben mejorar las prácticas de gestión administrativa, sino que además se reconoce que la satisfacción del usuario es fundamental para que se fomente el desarrollo social con la generación de valor público.

Según la perspectiva de Chiavenato hace énfasis en la gestión administrativa como la actividad más importante dentro de las organizaciones, que abarca desde la planificación hasta el control. Por su parte, Sato y Benites y Sagástegui subrayan que la gestión administrativa se extiende más allá de contextos políticos y socioeconómicos, siendo fundamental para lograr metas el reconocimiento como tal al usuario.

La investigación destaca la necesidad de explorar más a fondo para mejorar las prácticas administrativas en esta y otras instituciones con la finalidad de brindar mayor bienestar a la sociedad.

Los resultados del primer objetivo específico, permitieron establecer que, existe relación significativa entre la gestión, y la dimensión calidad funcional, el coeficiente de correlación fue de 0,717 y un p-valor de 0,006. Este resultado guarda cierta similitud con el estudio que presentó Yovera (2021), cuyos hallazgos, revelan que existe relación directa entre gestión y satisfacción del usuario con  $Rho=0,258$  y  $p=000$ . Estos hallazgos, confirman de manera concluyente que existe relación positiva entre variable y dimensión. En otras palabras, indican que a medida que la gestión administrativa mejora, también ocurre lo mismo en el compromiso de los funcionarios para proporcionar un servicio de mayor calidad.

La similitud que guarda la investigación puede deberse a que coinciden con el diseño y tipo de estudio además de la población involucrada y los instrumentos utilizados. De los resultados anteriormente descritos, se puede decir que cuando existe una buena gestión administrativa, también habrá mejoras sustanciales en la calidad funcional de los usuarios, es decir, es esta dimensión, los usuarios centran su atención en el saludo, la identificación de los funcionarios que lo atienden, así también perciben el interés que estos ponen en atenderles sus solicitudes. Los usuarios centran atención en la celeridad de los procesos para ello es fundamental que las instituciones dispongan de equipos tecnológicos que aseguren un mejor servicio. Sin duda para mejorar esta dimensión se necesita de una buena gestión administrativa para realizar los requerimientos necesarios.

Con relación al resultado del segundo objetivo específico los hallazgos demuestran que existe relación positiva de 0,595 y un p-valor de 0,032 entre gestión administrativa, y la dimensión calidad percibida. Estos resultados guardan similitud con los estudios que presentó Suarez y Vásquez (2021), en sus resultados detalla que la institución tiene un plan estratégico y operativo 66.7%; otro segmento de colaboradores que representa 75% cree que estos se encuentran actualizados y revisados, además, el 75% de los usuarios están satisfechos. El resultado de la relación, fue positiva de 0,695 y un p-valor de 0,000. En este sentido, la aproximación de los resultados puede deberse a factores como el diseño y la población en estudio. Esta dimensión influye directamente en la satisfacción del usuario, y se refleja en la percepción que



tienen los clientes sobre el valor de los servicios que reciben, está basada en comunicar la calidad de servicios a través de estrategias como la atención al cliente, la comunicación clara de los beneficios, entre otros.

En el tercer objetivo específico, los resultados demuestran que existe relación positiva de 0,788 con un p valor de 0,001 entre gestión, y la dimensión valor del servicio. Estos resultados, guardan concordancia con los resultados que presentó Jara (2018), las evidencias que presentó este estudio demuestran que también existe relación estadística de 0,371 y p valor de 0,000 entre la variable y la dimensión previamente establecida; además, sostiene que 90% de encuestados creen que la institución presenta dificultades en la dimensión planificación. Si bien es cierto, los resultados en parte concuerdan, sin embargo, un gran sector de colaboradores demuestra que la institución presenta deficiencias en la planificación lo que demuestra que, al mejorar la gestión, también generará mayor satisfacción del usuario. En este último caso no se puede establecer relación ya que el presente estudio no ha medido los niveles de satisfacción.

En este caso la satisfacción del usuario, tiene que ver con el valor de servicio proporcionado, es decir, que los costos por trámites o cualquier otro bien son los adecuados, el usuario exige que las instituciones cuenten con estrategias de pago, además que no haya favoritismo para ciertos sectores ya sea por afinidad política u otros, lo que conlleva a mejorar la gestión administrativa en términos de fiscalización y control se traduce en un aumento sustancial de la percepción positiva de beneficios y utilidad.

De acuerdo con el cuarto objetivo específico, el estudio determinó que existe relación de 0,428 con un valor p de 0,014 entre gestión administrativa, y la dimensión confianza. Estos hallazgos tienen relación con el estudio que ha propuesto Castelli y Guevara (2022) donde los resultados demuestran que los usuarios presentan el 53% de satisfacción, además se evidencia una relación de 0,315 y  $p = 0,000$  entre las variables en estudio. Estos resultados guardan cierta similitud que pueda deberse al diseño metodológico, además esta dimensión vendría hacer otra exigencia de los usuarios es decir necesitan ser atendidos por personal que tiene experiencia además de que estos realicen su actividad sin

faltar a la integridad y la moral, en otras palabras, con transparencia y sin corrupción. Para todos los casos se necesita que la gestión administrativa sea manejada por un buen líder, que guíe y se comprometa hacer cosas productivas para la institución, es decir los resultados apoyan de manera sólida la idea de que una gestión administrativa eficiente tiene un impacto positivo y sustancial en cómo los usuarios.

Con relación al quinto objetivo, los resultados demuestran que existe relación estadística de 0,611 y un p valor de 0,027 entre gestión administrativa, y la dimensión expectativa. Estos hallazgos guardan cierta similitud con los estudios que presentó Tejeda (2020), los resultados, evidenciaron una correlación positiva de 0,522 entre gestión, y la dimensión expectativa. La similitud de los resultados en la investigación demostró una correlación positiva media, será porque a pesar que el usuario ve una esperanza de cambio, la realidad es que gobierno tras gobierno sigue igual es decir los usuarios no logran alcanzar sus expectativas. En otras palabras, los resultados muestran que una gestión administrativa eficiente, permite mejorar la evaluación subjetiva que los usuarios realizan en relación con la mejora en el servicio, es decir, perciben una atención adecuada y una solución eficiente a sus trámites.

Estos hallazgos conducen a afirmar que una gestión administrativa efectiva que apunta a la percepción de calidad del servicio, tiene amplias implicaciones en diversos contextos y sectores. La correlación directa observada en todos los casos entre la gestión administrativa y estas dimensiones subraya la relevancia de abordar de manera integral la gestión. Estos resultados respaldan los resultados de este estudio al identificar que encontraron correlaciones significativas y relaciones directas entre la variable y las dimensiones antes descritas. Además, resaltan otras dimensiones de la gestión administrativa como fundamentales para mejorar la satisfacción del usuario entre ellas contar con un plan estratégico, actualizado y operativo.

El presente estudio por pertenecer a una investigación correlacional solo se limitó a realizar las pruebas de correlación entre variables y dimensiones; siendo un tema muy amplio queda pendiente realizar estudios más a profundidad como para determinar cómo influyen la comunicación interna, la cultura

organizativa o el liderazgo en esta relación. Explorar con mayor detalle estos elementos facilita una comprensión más integral sobre el objeto de estudio, lo que, a su vez, contribuiría al perfeccionamiento constante de las prácticas de gestión, tanto en esta institución como en otras; investigaciones futuras seguirán proporcionando perspectivas importantes.

## VI. CONCLUSIONES

- Según, el análisis realizado al objetivo general, se evidenció, que existe relación significativa ( $p < 0,05$ ) positiva alta de 0,787 entre gestión administrativa, y la satisfacción del usuario, en el área de Fiscalización y Control de la Municipalidad Provincial de Jaén. Por lo tanto, dicho resultado permitió aceptar la hipótesis principal planteada al inicio de la investigación.
- El análisis del resultado sobre el primer objetivo específico, demostró una relación significativa ( $p < 0,05$ ) positiva alta de 0,717 entre gestión administrativa, y la dimensión calidad funcional. Las evidencias permitieron aceptar la hipótesis  $H_1$ , que sostiene, que “Existe relación positiva entre la variable gestión administrativa, y la dimensión calidad funcional”.
- El análisis al resultado del segundo objetivo específico, evidenció relación significativa ( $p < 0,05$ ) positiva media de 0,595 entre gestión administrativa y la dimensión calidad técnica percibida. Los resultados permitieron aceptar la hipótesis  $H_1$ , sostiene que “Existe relación positiva entre la variable gestión administrativa, y la dimensión calidad percibida”.
- El análisis del resultado realizado al tercer objetivo específico determinó que existe relación significativa ( $p < 0,05$ ) positiva alta de 0,788 entre gestión administrativa, y la dimensión valor del servicio. Las evidencias permitieron aceptar la hipótesis  $H_1$ , sostiene que “Existe relación positiva entre la variable gestión administrativa, y la dimensión valor del servicio”.
- El análisis llevado a cabo en el cuarto objetivo específico reveló la presencia de una relación significativa positiva, con un valor  $p < 0,05$  y un coeficiente de 0,428 entre gestión administrativa, y la dimensión confianza. Estas evidencias respaldan la aceptación de la hipótesis  $H_1$ , la cual sostiene que existe una relación positiva entre la variable gestión administrativa, y la dimensión de confianza
- El análisis del resultado del quinto objetivo específico, evidenció relación significativa ( $p < 0,05$ ) positiva alta de 0,611 entre gestión administrativa, y la dimensión expectativa. Las evidencias permitieron aceptar la hipótesis  $H_1$ , que sostiene “Existe relación positiva entre la variable gestión administrativa y la dimensión expectativa”.

## **VII. RECOMENDACIONES**

- Se recomienda al alcalde provincial de Jaén, fortalecer y optimizar los procesos administrativos mediante la implementación de sistemas eficientes.
- Se recomienda al gerente de Fiscalización y Control de la municipalidad provincial de Jaén, aplicar políticas de mejora continua de los aspectos operativos y funcionales, incluyendo la revisión y actualización de protocolos invirtiendo en tecnologías.
- Se recomienda también al gerente de la municipalidad tener en consideración la implementación de programas de formación técnica para los colaboradores que prestan atención al público.
- Asimismo, el gerente municipal debe tener en cuenta la capacitación de los colaboradores para mejorar la comunicación de manera efectiva los beneficios y el valor añadido de los servicios ofrecidos, con transparencia y comunicación clara.
- El gerente de la municipalidad provincial de Jaén debe tener en cuenta la implementación de estrategias destinadas a fortalecer la confianza, destacando la transparencia en la comunicación, la gestión eficiente de la información y la mejora en la resolución de problemas.
- Finalmente, el gerente de la municipalidad provincial de Jaén debe tener en consideración la capacidad que ofrece como institución y las expectativas con la realidad de los servicios ofrecidos, con el propósito de contribuir a una mayor satisfacción y percepción positiva por parte del usuario.

## REFERENCIAS

- Abdulhasan, S., Hasan, M. , & Hammoodi, K. (2020). Managerial competency and its reflection on achieving organisational excellence: An exploratory study in the Iraqi Ministry of higher education and scientific research at a departmental level. *International Journal of Innovation, Creativity and Change*, 12(4), 239–253. <https://www.scopus.com/inward/record.uri?eid=2-s2.0-85083588954&partnerID=40&md5=30e3310276d8a83436dfe0e2c277ade4>
- Altun, S. , & Johnson, T. (2023). Online education directors' perceptions of leadership, management and administrative roles. In *Global Perspectives on the Internationalization of Higher Education* (pp. 300–314). IGI Global. <https://doi.org/10.4018/978-1-6684-5929-4.ch017>
- Arias, C. (2013). *Calidad del servicio y satisfacción del usuario* (F. de C. de la D. U. C. de Madrid. (ed.)).
- Armijo, F. , Hurtado, L., & Andrade, F. (2022). Administrative management in small and medium-sized companies in the commercial sector in the city of santo domingo. *Universidad y Sociedad*, 14(4), 504–513.
- Benites, P, & Sagástegui, C. (2023). *Administrative Management and Labor Disputes in the Municipality of Cochorco: Vol. 1757 CCIS* (B.-T. M., Z. V. M., M. L. S., T.-C. P., & D. B. (eds.); pp. 381–390). Springer Science and Business Media Deutschland GmbH. [https://doi.org/10.1007/978-3-031-24978-5\\_33](https://doi.org/10.1007/978-3-031-24978-5_33)
- Carrola, M. (2018). *Valor percibido de las certificaciones de tecnologías de la información y su relación con el comportamiento planeado*. Universidad Autónoma de Nuevo León.
- Castro V., Luna, A., Álvarez, J. (2020). Gestión de Talento Humano para la mejora laboral en el Banco. *Solidario.Telos: Revista de Estudios Interdisciplinarios En Ciencias Sociales*, 22(1), 184–203.
- Chacón, J., & Rugel, S. (2019). Artículo de revisión. Teorías, modelos y sistemas de gestión de calidad. *Revista Espacios*, 39(50).

- Chiavenato, I. (2017). *Administración de Recursos Humanos. El Capital Humano de las Organizaciones. McGrawHill, 10a ed.*
- Chiroque Yarleque, H. I., & Saavedra Macalupu, R. C. (2021). *Teoría de colas aplicada a supermercados para mejorar la satisfacción de los usuarios.*
- Demirova, S., & Dimitrov, M. (2024). Customer Satisfaction in the Automotive Industry. A Case Study. In H. R. & D. D. (Eds.), *AIP Conference Proceedings* (Vol. 3104, Issue 1). American Institute of Physics Inc. <https://doi.org/10.1063/5.0199086>
- Gagñay, L. K. I., Chicaiza, S. L. T., & Aguirre, J. L. (2020). Ética en la investigación científica. *Revista Imaginario Social*, 3(1).
- Gavilánez, M., Espín, O., y Arévalo, P. (2018). Impacto de la gestión administrativa en las pymes del Ecuador. *Revista Eumednet*.
- Geta, T., Awoke, N., Lankrew, T., Elfios, E., & Israel, E. (2023). Prevalence and associated factors of client satisfaction with family planning service among family planning users in Ethiopia: a systematic review and meta-analysis. *BMC Women's Health*, 23(1). <https://doi.org/10.1186/s12905-023-02300-8>
- Gonzales, S., & Rojas, C. (2022). *Gestión administrativa y satisfacción del cliente en el área comercial de Electro Oriente S.A., Jaén 2022*. Universidad César Vallejo.
- Hernández-Sampieri, R. Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativas, cualitativas y mixtas* (M. Hill (ed.)).
- Kester S. Ong, A., German, J. D., Dangaran, P. C., Jethro B. Paz, J., & Roniel G. Macatangay, R. (2024). Service quality and customer satisfaction analysis among motorcycle taxi transportation in the Philippines through SERVQUAL dimensions and social exchange theory. *Case Studies on Transport Policy*, 15. <https://doi.org/10.1016/j.cstp.2023.101139>
- Kotler, P., y Keller, K. (2012). *Dirección de Marketing: Vol. (14a ed)* (P. Hall. (ed.)).
- Krasnoshtanova, N. (2022). Features of administrative management in the areas

of new industrial development of the north: problems and benefits of socio-economic development. *Sever i Rynok: Formirovanie Ekonomiceskogo Poradka*, 25(2), 82–96. <https://doi.org/10.37614/2220-802X.2.2022.76.007>

La Torre, T, Pando, M, Aragon, O, & Cordova, B (2022). Administrative Management and Work Performance in Hardware and Construction SMEs: The Case of Justiniano Soto Villanueva S.R.L., Peru. *IBIMA Business Review*, 2022. <https://doi.org/10.5171/2022.497769>

Lee, D. (2023). The trinity of extended service quality, distinct perceived value, and customer loyalty facilitators. *Asia Pacific Journal of Marketing and Logistics*, 35(5), 1262–1287. <https://doi.org/10.1108/APJML-01-2022-0048>

Lewis, T., McConnell, M., Aryal, A., Irimu, G., Mehata, S., Mrisho, M., & Kruk, M. (2023). Health service quality in 2929 facilities in six low-income and middle-income countries: a positive deviance analysis. *The Lancet Global Health*, 11(6), e862–e870. [https://doi.org/10.1016/S2214-109X\(23\)00163-8](https://doi.org/10.1016/S2214-109X(23)00163-8)

Licas H, Licas H., Portugal Moscoso, F., Patricio A, & Guizado, O (2022). Administrative management and job satisfaction of the education teacher in a peruvian university . *Universidad y Sociedad*, 14(S1), 258–263.

Liu, D., Wang, D., & Mao, J. (2023). Study on policy synergy strategy of the central government and local governments in the process of coal de-capacity: Based on a two-stage evolutionary game method. *Resources Policy*, 80. <https://doi.org/10.1016/j.resourpol.2022.103132>

Llanos, X. , Arévalo, A., & Cruz, I. (2022). Administrative management of the national storage unit. canton quevedo, los Ríos province . *Universidad y Sociedad*, 14(1), 333–338.

López S. (2020). Atención al cliente, consumidor y usuario. Ediciones Paraninfo, SA.

López, V., y Pérez, J. (2011). Técnicas de recopilación de datos en la investigación científica. *Revista de Actualización Clínica*, 10, 485–489.



- Maisela, S. (2024). How Immigrant Shopkeepers in Johannesburg Townships Succeed: A Customer's Eye View. *Journal of International Migration and Integration*, 25(1), 359–389. <https://doi.org/10.1007/s12134-023-01079-9>
- Mamakou, X. J., Zaharias, P., & Milesi, M. (2024). Measuring customer satisfaction in electronic commerce: the impact of e-service quality and user experience. *International Journal of Quality and Reliability Management*, 41(3), 915–943. <https://doi.org/10.1108/IJQRM-07-2021-0215>
- Martínez, D. (2022). The management towards organizational change: the situation of retail shops . *VISUAL Review. International Visual Culture Review / Revista Internacional de Cultura* , 9. <https://doi.org/10.37467/revvisual.v9.3764>
- Mejías, A., y Manrique, C. (2019). Dimensiones de la satisfacción de clientes bancarios universitarios: una aproximación mediante el análisis de factores. *Calidad*, 32(1), 1–5.
- Mendoza, F, & Moreira, Ch. (2021). Procesos de Gestión Administrativa, un recorrido desde su origen. *Revista Científica FIPCAEC (Fomento de La Investigación y Publicación Científico-Técnica Multidisciplinaria)*, 2588-090X(608-620.).
- Millones, Z. (2010). *Medición y control del nivel de satisfacción de los clientes en un supermercado.*
- Orellana, C., Orellana E., Olivo, M., y Tambo, V. (2020). Modelo de Gestión para Procesos Administrativos en empresas de Economía Popular y Solidaria. *Journal of Business and Entrepreneurial*, 4(2), 343–351.
- Ortiz, G, Galindo, H, Valbuena, Rodríguez, Clavijo, P, & Duarte, L. (2021). Teoría del desarrollo organizacional: Ineficiencia laboral y organizativa. *Revista Científica Profundidad Construyendo Futuro*, 14(14), 25-42.
- Oyama, Y., Fukuda, D., Imura, N., & Nishinari, K. (2024). Do people really want fast and precisely scheduled delivery? E-commerce customers' valuations of home delivery timing. *Journal of Retailing and Consumer Services*, 78. <https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2024.103711>

- Podgorniak, K., Przywojska, J., & Trippner, H. (2022). A Public Value-Based, Multilevel Evaluation Framework to Examine Public Bike-Sharing Systems. Implications for Cities' Sustainable Transport Policies. *Transport and Telecommunication*, 23(2), 180–194. <https://doi.org/10.2478/ttj-2022-23-016>
- Quispe J. , & Terrones, P. (2023). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente del Banco BBVA-Oficina central, Lima 2020.*
- Rahmasari, L., Farisyi, S., Nabila, P. A., Ricardianto, P., Wahyuni, T. I. E., Trisanto, F., Moejiono, M., Rahman, A., Hasibuan, M. T., & Endri, E. (2024). Customer relationship management and brand image: Empirical evidence from marine export company in Indonesia. *Uncertain Supply Chain Management*, 12(1), 19–28. <https://doi.org/10.5267/j.uscm.2023.10.021>
- Ridei, N. , Tytova, N. , Diegtiar, O., Pavlenko, D. , & Slabetskyi, O. (2021). Administrative Management of Improvement Processes of Socio-Cultural Forms Based on Principles of Sustainable Development of Education. *Journal of Higher Education Theory and Practice*, 21(14), 102–111. <https://doi.org/10.33423/jhetp.v21i14.4814>
- Rivera, B. y. (2008). *Proposal for the best opposite of improvement for the service to the customer of the vice group to the customer of the Unipharm group Bogotá*
- Ruvalcaba, G, & Cifuentes, J. (2023). Analysis of the perception of digital government and artificial intelligence in the public sector in Jalisco, Mexico. *International Review of Administrative Sciences*. <https://doi.org/10.1177/00208523231164587>
- Samosir, J., Purba, O., Ricardianto, P., Triani, D., Adi, E. N., Wibisono, E., Rusmiyati, C., Udiati, T., Listyawati, A., & Endri, E. (2024). The role of service quality, facilities, and prices on customer satisfaction in Indonesia aviation in the COVID-19 pandemic. *Uncertain Supply Chain Management*, 12(1), 91–100. <https://doi.org/10.5267/j.uscm.2023.10.015>

- Sato, T., Muraki, M., & Sunaga, D. (2022). Study on efficient administrative management of local governments through interdisciplinary cooperation on smart city project – A case study in Sapporo city . *AIJ Journal of Technology and Design*, 28(70), 1420–1425. <https://doi.org/10.3130/aijt.28.1420>
- Shen, B. (2022). Research on the connection and application of the administrative management system and the wechat public platform. In L. T.W. (Ed.), *Proceedings of SPIE - The International Society for Optical Engineering* (Vol. 12332). SPIE. <https://doi.org/10.1117/12.2653237>
- Simangunsong, F., Lamawato, S. P., & Hutasoit, I. (2020). Management development of district in the administration of local government in East Flores Regency, East Nusa Tenggara Province. *Journal of Urban and Regional Analysis*, 12(2), 145–163. <https://doi.org/10.37043/JURA.2020.12.2.2>
- Suarez, M, & Vásquez, M. (2021). *Gestión administrativa y su influencia en la satisfacción del cliente de calzados" valles" SAC del distrito el Porvenir-Trujillo.*
- Yaguari, C. (2016). *Estudio descriptivo de la motivación del personal de Sefardi Cia. Ltda. con base en la Teoría de las Expectativas y Teoría de la Equidad.*

## **Anexos**

## Anexo 1: Matriz de consistencia

**Título:** Gestión administrativa y satisfacción de los usuarios del área de Fiscalización y Control en la Municipalidad Provincial de Jaén, 2023

PROBLEMAS	OBJETIVO	HIPÓTESIS	MÉTODO
<p><b>PROBLEMA PRINCIPAL</b> ¿Cuál es la relación entre la gestión administrativa y satisfacción de los usuarios del área de Fiscalización y Control en la Municipalidad Provincial de Jaén, 2023?</p> <p><b>PROBLEMA ESPECÍFICO</b></p> <p>a) ¿Cuál es la relación entre la variable gestión administrativa y la dimensión calidad funcional en el área de Fiscalización y Control en la Municipalidad Provincial de Jaén, 2023?</p> <p>b) ¿Cuál es la relación entre la variable gestión administrativa y la dimensión calidad percibida en el área de Fiscalización y Control en la Municipalidad Provincial de Jaén, 2023?</p> <p>c) ¿Cuál es la relación entre la variable gestión administrativa y la dimensión valor del servicio en el área de Fiscalización y Control en la Municipalidad Provincial de Jaén, 2023?</p> <p>d) ¿Cuál es la relación entre la variable gestión administrativa y la dimensión confianza en el área de Fiscalización y Control en la Municipalidad Provincial de Jaén, 2023?</p> <p>e) ¿Cuál es la relación entre la variable gestión administrativa y la dimensión Expectativa en el área de Fiscalización y Control en la Municipalidad Provincial de Jaén, 2023?</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL</b> Determinar la relación entre la gestión administrativa y satisfacción de los usuarios del área de Fiscalización y Control en la Municipalidad Provincial de Jaén, 2023</p> <p><b>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</b></p> <p>a) Determinar la relación de la variable gestión administrativa y la dimensión calidad funcional en el área de Fiscalización y Control en la Municipalidad Provincial de Jaén, 2023.</p> <p>b) Establecer la relación de la variable gestión administrativa y la dimensión calidad percibida en el área de Fiscalización y Control en la Municipalidad Provincial de Jaén, 2023.</p> <p>c) Determinar la relación de la variable gestión administrativa y la dimensión valor del servicio en el área de Fiscalización y Control en la Municipalidad Provincial de Jaén, 2023.</p> <p>d) Establecer la relación de la variable gestión administrativa y la dimensión confianza en el área de Fiscalización y Control en la Municipalidad Provincial de Jaén, 2023.</p> <p>e) determinar la relación de la variable gestión administrativa y la dimensión Expectativa en el área de Fiscalización y Control en la Municipalidad Provincial de Jaén, 2023.</p>	<p>H<sub>1</sub>: Existe relación positiva entre la gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios del área de Fiscalización y Control en la Municipalidad Provincial de Jaén 2023</p> <p>H<sub>0</sub>: No existe relación entre la gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios del área de Fiscalización y Control en la Municipalidad Provincial de Jaén 2023</p> <p><b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</b></p> <p>a) H<sub>1</sub>: Existe relación positiva entre la variable gestión administrativa y la dimensión calidad funcional de los usuarios del área de Fiscalización y Control en la Municipalidad Provincial de Jaén 2023;</p> <p>b) H<sub>1</sub>: Existe relación positiva entre la variable gestión administrativa y la dimensión calidad percibida de los usuarios del área de Fiscalización y Control en la Municipalidad Provincial de Jaén 2023;</p> <p>c) H<sub>1</sub>: Existe relación positiva entre la variable gestión administrativa y la dimensión valor del servicio de los usuarios del área de Fiscalización y Control en la Municipalidad Provincial de Jaén 2023;</p> <p>d) H<sub>1</sub>: Existe relación positiva entre la variable gestión administrativa y la dimensión confianza de los usuarios del área de Fiscalización y Control en la Municipalidad Provincial de Jaén 2023;</p> <p>e) H<sub>1</sub>: Existe relación positiva entre la variable gestión administrativa y las dimensiones expectativa de los usuarios del área de Fiscalización y Control en la Municipalidad Provincial de Jaén 2023.</p>	<p><b>Tipo de Investigación:</b> Aplicada.</p> <p><b>Enfoque:</b> cuantitativo.</p> <p><b>Diseño:</b> No experimental, transversal</p> <p><b>Nivel de investigación:</b> Correlacional</p> <p><b>Población</b> ✓ 24,651 usuarios (predios y centros comerciales) que depende del área de Fiscalización y Control en la Municipalidad Provincial de Jaén</p> <p>✓ 16 funcionarios y colaboradores de la misma área.</p> <p><b>La muestra</b> Estará conformada por 137 usuarios y 13 funcionarios y colaboradores</p> <p><b>Técnica:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b> Cuestionario</p>

## Anexo 2: Matriz de Operacionalización de Variables

**Título:** Gestión administrativa y satisfacción de los usuarios del área de Fiscalización y Control en la Municipalidad Provincial de Jaén, 2023

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicador	Escala de medición
Gestión administrativa	Conjunto de acciones mediante las cuales el directivo desarrolla sus actividades a través del cumplimiento de las fases del proceso administrativo: Planear, organizar, dirigir y controlar (Chiavenato, 2017, p.14).	Son las funciones de planificación, organización, dirección y control, siendo realizadas por un gerente, directivo o administrador. Los datos serán recolectados mediante cuestionarios y posteriormente será procesado mediante la estadística descriptiva e inferencial para comprobar las hipótesis	Planeación	▪ Visión	Ordinal
				▪ Misión	
				▪ Objetivos	
				▪ Estrategias	
				▪ Presupuestos	
				▪ Toma de decisiones	
			Organización	▪ Administración estratégica	
				▪ Diseño organizacional	
				▪ Comunicación organizacional	
				▪ Tecnología	
			Dirección	▪ Recursos humanos	
				▪ Trabajo en equipo	
				▪ Comportamiento organizacional	
				▪ Motivación	
			Control	▪ Liderazgo	
▪ Indicadores					
▪ Evaluación del desempeño					
			▪ Logro de objetivos		

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensión	Indicador	Escala de medición
Satisfacción del usuario	Según la teoría de la satisfacción, son los sentimientos de decepción o placer generados en un individuo como resultado al comparar el valor que percibe al utilizar un producto en diferencia a las expectativas que tenía (Kotler y Keller, 2012). “	Encanto o desilusión que presenta una persona al realizar la comparación o brecha entre la expectativa y la percepción. Los datos serán recolectados mediante la técnica de la encuesta y procesados mediante la estadística descriptiva e inferencial	Calidad funcional	▪ Saludo	Ordinal
				▪ Identificación	
				▪ Proceso de atención	
				▪ Interés	
				▪ Entendimiento	
				▪ Satisfacción	
			Calidad percibida	▪ Automatización	
				▪ Equipos tecnológicos	
				▪ Servicio	
			Valor del servicio	▪ Tarifa justa	
				▪ Nivel de consumo	
				▪ Equidad	
			Confianza	▪ Experiencia	
				▪ Confianza en la empresa	
				▪ Confianza en el personal	
Expectativa	▪ Mejora en el servicio				
	▪ Satisfacción de necesidades				
	▪ Mejora en la atención				

## Anexo 3: Instrumentos



### Cuestionario Gestión administrativa

Finalidad: recopilar información sobre la gestión administrativa que se aplica en la municipalidad provincial de Jaén, área de Fiscalización y Control. El cuestionario se aplicará a funcionarios y colaboradores del área.

Instrucciones: marque con una X la respuesta que crea conveniente en base a las diferentes interrogantes.

Donde:

<b>SI</b>	<b>NO</b>
<b>1</b>	<b>0</b>

<b>N°</b>	<b>PREGUNTAS</b>	<b>SI</b>	<b>NO</b>
	<b>Planeación</b>		
<b>1</b>	La municipalidad provincial de Jaén cuenta con visión, es visible a los colaboradores		
<b>2</b>	La municipalidad provincial de Jaén presenta misión, la cual es visible a los colaboradores		
<b>3</b>	Se plantean objetivos los cuales son comunicados a los colaboradores		
<b>4</b>	La municipalidad provincial de Jaén plantea objetivos para lograr las metas		
<b>5</b>	Cuenta con presupuesto para cada una de las actividades		
<b>6</b>	La toma de decisiones es efectiva, por la gerencia del área de Fiscalización y Control		
<b>7</b>	Cuenta con un plan estratégico la municipalidad		
	<b>Organización</b>		
<b>8</b>	En el área de Fiscalización y Control el diseño organizacional permite realizar las funciones adecuadamente		



<b>9</b>	La comunicación organizacional es efectiva		
<b>10</b>	La tecnología con la que cuentan apoya el trabajo diario		
<b>11</b>	El personal es competente y cumple con sus funciones		
	<b>Dirección</b>		
<b>12</b>	En el área de Fiscalización y Control de la municipalidad provincial de Jaén se trabaja en equipo		
<b>13</b>	Existe buenas relaciones entre compañeros de trabajo		
<b>14</b>	Se motiva al trabajador para el logro de objetivos organizacionales e individuales		
<b>15</b>	Es efectivo el liderazgo del gerente y sub gerente		
	<b>Control</b>		
<b>16</b>	En el área de Fiscalización y Control se cuentan con indicadores de gestión		
<b>17</b>	Se evalúa el desempeño de los colaboradores		
<b>18</b>	Siempre se logran los objetivos propuestos		

**Nota:** Propuesta por Gonzales y Rojas, 2022 y adaptada por los autores.

### Cuestionarios satisfacción del usuario

Finalidad: Obtener información sobre la satisfacción del usuario que dependen administrativamente de la municipalidad provincial de Jaén, área de Fiscalización y Control.

Instrucciones: marque con una X la respuesta que crea conveniente en base a las diferentes interrogantes.

Donde:

<b>Muy en desacuerdo</b>	<b>En desacuerdo</b>
<b>0</b>	<b>1</b>

N°	PREGUNTAS	SI	NO
	<b>Calidad funcional percibida</b>		
<b>1</b>	Recibió un saludo cordial y de bienvenida por parte de los funcionarios o colaboradores del área de Fiscalización y control en la Municipalidad provincial de Jaén		
<b>2</b>	Se identifica con usted los funcionarios o colaboradores		
<b>3</b>	El proceso de atención fue eficaz por parte de los funcionarios o colaboradores		
<b>4</b>	Los funcionarios o colaboradores del área de Fiscalización y control de la Municipalidad provincial de Jaén le mostraron interés en su pedido o reclamo		
<b>5</b>	Los funcionarios o colaboradores del área de Fiscalización y control en la Municipalidad provincial de Jaén entendieron claramente lo solicitado		
<b>6</b>	Siente satisfacción con el servicio brindado por parte de los funcionarios o colaboradores del área de Fiscalización y control en la Municipalidad provincial de Jaén		
	<b>Calidad técnica percibida</b>		
<b>7</b>	Es automatizado el servicio en el área de Fiscalización y control en la Municipalidad provincial de Jaén		

8	El área de Fiscalización y control en la Municipalidad provincial de Jaén cuenta con equipo moderno y tecnológico para realizar un buen servicio		
9	El servicio del área de Fiscalización presenta irregularidades durante las intervenciones.		
	<b>Valor del servicio</b>		
10	Es justa la tarifa que le cobran en el área de Fiscalización y control en la Municipalidad provincial de Jaén		
11	El servicio que percibe es el adecuado		
12	Existe equidad entre el pago y el servicio que solicitó		
	<b>Confianza</b>		
13	Fue positiva su experiencia al ser atendido en el área de Fiscalización y control de la Municipalidad provincial de Jaén		
14	Siente confianza en los fiscalizadores encargados del control en la Municipalidad provincial de Jaén.		
15	Le genera confianza el personal que le atendió en el área de Fiscalización y control de la Municipalidad provincial de Jaén		
	<b>Expectativa</b>		
16	Cree que mejorará el servicio en el área de Fiscalización y control de la Municipalidad provincial de Jaén		
17	Cree que serán satisfechos sus requerimiento o reclamos		
18	Cree que mejorará la atención y servicio		

**Nota:** Propuesta por Gonzales y Rojas, 2022 y adaptada por los autores.

#### Anexo 4: Consentimiento Informado



### CONSENTIMIENTO INFORMADO

Por medio de la presente doy mi consentimiento para participar en la investigación titulada: **Gestión administrativa y satisfacción de los usuarios del área de Fiscalización y Control en la Municipalidad Provincial de Jaén, 2023.**

Mediante la presente manifiesto que he sido informado(a) acerca del objetivo del estudio y su importancia, explicándome que mi participación consistirá en resolver un cuestionario y que se resolverá en aproximadamente 15 minutos.

También declaro que conozco el procedimiento de mi participación y puedo realizar cualquier pregunta y aclarar dudas acerca de los procedimientos que se llevará a cabo.

Además, considero que conservo el derecho de retirarme en cualquier momento que lo considere conveniente, los responsables de la investigación me han garantizado la confidencialidad de la información, además que no se publicarán ningún dato como informante.

Jaén, 29 de junio del 2023



---

Firma del Investigador



---

Firma del Investigador

---

Firma del participante

## Anexo 5: Evaluación de juicio de expertos



### Anexo

#### Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento guía de entrevista. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

##### 1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Abdón Álvarez Gutiérrez	
Grado profesional:	Maestría ( )	Doctor ( x )
Área de formación académica:	Clinica ( )	Social ( )
	Educativa ( x )	Organizacional ( )
Áreas de experiencia profesional:	Docencia Universitaria	
Institución donde labora:	Universidad Cesar Vallejo	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ( )	Más de 5 años ( x )
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)		



##### 2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

##### 3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala)

Nombre de la Prueba:	Cuestionarios Gestión administrativa y satisfacción del usuario
Autores:	Albán Ordoñez Walter Exequiel Velásquez López Laura
Procedencia:	Jaén Cajamarca
Administración:	
Tiempo de aplicación:	20 minutos por persona.
Ámbito de aplicación:	Municipalidad provincial de Jaén
Significación:	El instrumento Gestión administrativa estará compuesta por las siguientes dimensiones: Planeación, Organización, Dirección, Control, y se usará la siguiente escala: ordinal. El instrumento Cuestionarios satisfacción del usuario tiene las siguientes dimensiones: Calidad funcional, Calidad percibida, Valor del servicio, Confianza, Expectativa

#### 4. Soporte teórico

##### • Gestión Administrativa

Teoría Clásica de la Administración, desarrollada por Henri Fayol, representa un hito significativo en la evolución del pensamiento administrativo. Esta teoría se enfoca en la estructura organizativa mediante la eficiencia y la racionalidad en la administración, las funciones de los gerentes y los principios generales de la administración, también destaca la importancia de las funciones administrativas, que se consideran universales y aplicables en cualquier tipo de organización (Mendoza & Moreira, 2021).

Principios, la teoría sustenta 14 principios que garantizan una buena práctica en la gestión administrativa: división del trabajo, la autoridad y responsabilidad, la unidad de dirección, la equidad, la estabilidad del personal, entre otros. Su aplicación puede conducir a una mayor eficiencia y productividad (Mendoza & Moreira, 2021).

Chiavenato (2017), describen a la gestión administrativa como el conjunto de actividades que un líder lleva a cabo al cumplir con las etapas del proceso administrativo: planificación, organización, dirección y control.

Importancia, para Martínez (2022) radica en lograr una sociedad estable y una economía mejorada, que impulsa normas que contribuyan al bienestar y un gobierno sólido y eficiente, es necesario contar con una gestión administrativa moderna y adecuada.

##### • Satisfacción del usuario

Teoría de la satisfacción del usuario, se centra en examinar y analizar los elementos que afectan la satisfacción del usuario en relación al producto, servicio o experiencia específica. Esta teoría se aplica en diversos campos, como gestión de la calidad, diseño de productos y la experiencia del usuario (Chacón & Rugel, 2019).

Según Kotler y Keller (2012), la satisfacción del cliente se refiere a los sentimientos de descontento o satisfacción experimentados por una persona al comparar la percepción del valor al utilizar un producto o servicio con sus expectativas iniciales. Las expectativas establecen el nivel de satisfacción o insatisfacción del cliente después de realizar una compra (Chiroque y Saavedra, 2021).

La satisfacción del cliente, según los aportes de Rivera (2008), Quispe y Terrones (2023), permite identificar segmentos importantes en la empresa u organización que permite superar a la competencia y fomentando relaciones duraderas. También busca expandir su base de clientes y llegar a nuevos segmentos de mercado. Para lograr estos objetivos, es necesario entregar un valor creciente a los clientes, basado en una relación adecuada entre el precio y la calidad.

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Gestión administrativa	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Planeación</li> <li>2. Organización</li> <li>3. Dirección</li> <li>4. Control</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. En la primera dimensión, la planificación implica establecer objetivos claros, definir acciones, determinar el momento adecuado, elegir el método adecuado y establecer un orden lógico en el proceso (Chiavenato, 2017).</li> <li>2. En la segunda dimensión, la organización se refiere al diseño de una estructura que garantice la realización de tareas importantes, asignando tareas a los colaboradores adecuados y proporcionando recursos suficientes (Chiavenato, 2017).</li> <li>3. En la tercera dimensión, la dirección implica la motivación, toma de decisiones, coordinación y comunicación para lograr los objetivos de los colaboradores (Chiavenato, 2017).</li> <li>4. Por último, en la cuarta dimensión, el control se utiliza para asegurar que se cumplan los objetivos establecidos y se verifiquen los resultados a través de la evaluación del desempeño y el logro de objetivos (Chiavenato, 2017).</li> </ol>
Satisfacción del usuario	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Calidad funcional</li> <li>2. Calidad percibida</li> <li>3. Valor del servicio</li> <li>4. Confianza</li> <li>5. Expectativa</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. La primera dimensión se refiere a la calidad funcional percibida, que se centra en el proceso de atención al cliente (Mejías y Manrique, 2019).</li> <li>2. La segunda dimensión se relaciona con la calidad técnica percibida, que se basa en las características tecnológicas del producto (Mejías y Manrique, 2019).</li> <li>3. La tercera dimensión se refiere al valor del servicio en relación con su precio (Mejías y Manrique, 2019).</li> <li>4. La cuarta dimensión se centra en la confianza que se desarrolla a lo largo del tiempo a través de experiencias destacadas (Mejías y Manrique, 2019).</li> </ol>

		5. La quinta dimensión se relaciona con las expectativas de los clientes en términos de metas y objetivos esperados. Estas dimensiones se evalúan mediante diversos indicadores específicos en cada una de ellas (Mejías y Manrique, 2019).
--	--	---

5. **Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento los cuestionarios "Cuestionarios Gestión administrativa y Cuestionarios satisfacción del usuario". De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintácticay semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por laordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxisadecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica conla dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (nocumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana conla dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con ladimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (altonivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencialo importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítempuede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brindesus observaciones que considere pertinente*

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

**VARIABLE 1: GESTION ADMINISTRATIVA**
**Dimensiones del instrumento:**

- Primera dimensión: Planeación
- Objetivos de la Dimensión: Saber cómo se planifican las propuestas de presupuesto institucional.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Visión</li> <li>• Misión</li> <li>• Objetivos</li> <li>• Estrategias</li> <li>• Presupuestos</li> <li>• Toma de decisiones</li> <li>• Administración estratégica</li> </ul>	1. La municipalidad provincial de Jaén cuenta con visión, es visible a los colaboradores	4	4	4	
	2. La municipalidad provincial de Jaén presenta misión, la cual es visible a los colaboradores	4	4	4	
	3. Se plantean objetivos los cuales son comunicados a los colaboradores	4	4	4	
	4. La municipalidad provincial de Jaén plantea objetivos para lograr las metas	4	4	3	
	5. Cuenta con presupuesto para cada una de las actividades	4	4	4	
	6. La toma de decisiones es efectiva, por la gerencia del área de Fiscalización y Control	4	4	4	
	7. Cuenta con un plan estratégico la municipalidad	4	4	4	

**Dimensiones del instrumento:**

- Segunda dimensión: Organización

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diseño organizacional</li> <li>• Comunicación organizacional</li> <li>• Tecnología</li> <li>• Recursos humanos</li> </ul>	8. En el área de Fiscalización y Control el diseño organizacional permite realizar las funciones adecuadamente	3	4	4	
	9. La comunicación organizacional es efectiva	4	3	4	



	10. La tecnología con la que cuentan apoya el trabajo diario	4	3	3	
	11. El personal es competente y cumple con sus funciones	4	4	3	

**Dimensiones del instrumento:**

- Tercera dimensión: Dirección

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajo en equipo</li> <li>• Comportamiento organizacional</li> <li>• Motivación</li> </ul>	12. En el área de Fiscalización y Control de la municipalidad provincial de Jaén se trabaja en equipo	4	4	4	
	13. Existe buenas relaciones entre compañeros de trabajo	4	4	4	
	14. Se motiva al trabajador para el logro de objetivos organizacionales e individuales	4	4	4	
	15. Es efectivo el liderazgo del gerente y sub gerente	4	4	4	

**Dimensiones del instrumento:**

- Cuarta dimensión: Control

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estimación</li> <li>• Determinación</li> <li>• Percepción</li> </ul>	16. En el área de Fiscalización y Control de la municipalidad provincial de Jaén se cuentan con indicadores de gestión	4	4	4	
	17. Se evalúa el desempeño de los colaboradores	4	4	3	
	18. siempre se logran los objetivos propuestos	3	4	4	

**VARIABLE 2: SATISFACCIÓN DEL USUARIO**
**Dimensiones del instrumento:**

- Primera dimensión: Calidad funcional

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Saludo</li> <li>• Identificación</li> <li>• Proceso de atención</li> <li>• Interés</li> <li>• Entendimiento</li> <li>• Satisfacción</li> </ul>	1. Recibió un saludo cordial y de bienvenida por parte de los funcionarios o colaboradores del área de Fiscalización y control en la Municipalidad provincial de Jaén	4	4	4	
	2. Se identifica con usted los funcionarios o colaboradores del área de Fiscalización y control en la Municipalidad provincial de Jaén	4	3	4	
	3. El proceso de atención fue corto y eficaz por parte de los funcionarios o colaboradores del área de Fiscalización y control en la Municipalidad provincial de Jaén	4	4	4	
	4. Los funcionarios o colaboradores del área de Fiscalización y control de la Municipalidad	4	4	4	



	provincial de Jaén le mostraron interés en su pedido o reclamo	4	4	4	
	5. Los funcionarios o colaboradores del área de Fiscalización y control en la Municipalidad provincial de Jaén entendieron claramente lo solicitado	4	4	3	
	6. Siente satisfacción con el servicio brindado por parte de los funcionarios o colaboradores del área de Fiscalización y control en la Municipalidad provincial de Jaén	4	4	4	
		4	4	4	

**Dimensiones del instrumento:**

- Segunda dimensión: Calidad percibida

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
<ul style="list-style-type: none"><li>• Automatización</li><li>• Equipos tecnológicos</li><li>• Servicio</li></ul>	7. Es automatizado el servicio en el área de Fiscalización y control en la Municipalidad provincial de Jaén	3	4	4	
	8. El área de Fiscalización y control en la Municipalidad provincial de Jaén cuenta con equipo moderno y tecnológico para realizar un buen servicio	4	4	4	
	9. El servicio del área de Fiscalización presenta irregularidades durante las intervenciones	4	4	4	

**Dimensiones del instrumento:**

- Tercera dimensión: Valor del servicio

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
<ul style="list-style-type: none"><li>• Tarifa justa</li><li>• Nivel de consumo</li><li>• Equidad</li></ul>	10. Es Justa la tarifa que le cobran en el área de Fiscalización y control en la municipalidad de Jaén	4	4	4	
	11. El Servicio que recibe es el adecuado	4	4	3	
	12. Existe Equidad entre el pago y el Servicio que solicitó	4	4	4	

**Dimensiones del instrumento:**

- Cuarta dimensión: Confianza

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
<ul style="list-style-type: none"><li>• Experiencia</li><li>• Confianza en la empresa</li><li>• Confianza en el personal</li></ul>	13. Fue positiva su experiencia al ser atendido en el área de Fiscalización y control de la Municipalidad provincial de Jaén	3	4	4	
	14. Siente confianza en los fiscalizadores encargados del control en la Municipalidad provincial de Jaén.	4	4	4	
	15. Le genera confianza el personal que le atendió en el área de Fiscalización y control de la Municipalidad provincial de Jaén	4	4	4	

**Dimensiones del instrumento:**

Quinta dimensión: Expectativa

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mejora en el servicio</li> <li>• Satisfacción de necesidades</li> <li>• Mejora en la atención</li> </ul>	16. Cree que mejorará el servicio en el área de Fiscalización y control de la Municipalidad provincial de Jaén	4	4	4	
	17. Cree que serán satisfechos sus requerimientos reclamos	3	4	4	
	18. Cree que mejorará la atención y servicio	4	4	4	

Valoración cualitativa:

Insuficiente

Regular

Bueno



Firma del evaluador

DNI 03664095

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

**Anexo**
**Evaluación por juicio de expertos**

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento guía de entrevista. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

**1. Datos generales del juez**

<b>Nombre del juez:</b>	Annie Elizabeth Pozo Timaná	
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( x )	Doctor ( )
<b>Área de formación académica:</b>	Clinica ( )	Social ( )
	Educativa ( x )	Organizacional ( )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Dirección de Educación	
<b>Institución donde labora:</b>	Oficina de Control de interno	
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( )	
	Más de 5 años ( )	
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b> (si corresponde)		


**2. Propósito de la evaluación:**

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

**3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala)**

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Cuestionarios Gestión administrativa y satisfacción del usuario
<b>Autores:</b>	Albán Ordoñez Walter Exequiel Velásquez López Laura
<b>Procedencia:</b>	Jaén Cajamarca
<b>Administración:</b>	
<b>Tiempo de aplicación:</b>	20 minutos por persona.
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Municipalidad provincial de Jaén
<b>Significación:</b>	El instrumento Gestión administrativa estará compuesta por las siguientes dimensiones: Planeación, Organización, Dirección, Control, y se usará la siguiente escala: ordinal. El instrumento Cuestionarios satisfacción del usuario tiene las siguientes dimensiones: Calidad funcional, Calidad percibida, Valor del servicio, Confianza, Expectativa

#### 4. Soporte teórico

- **Gestión Administrativa**

Teoría Clásica de la Administración, desarrollada por Henri Fayol, representa un hito significativo en la evolución del pensamiento administrativo. Esta teoría se enfoca en la estructura organizativa mediante la eficiencia y la racionalidad en la administración, las funciones de los gerentes y los principios generales de la administración, también destaca la importancia de las funciones administrativas, que se consideran universales y aplicables en cualquier tipo de organización (Mendoza & Moreira, 2021).

Principios, la teoría sustenta 14 principios que garantizan una buena práctica en la gestión administrativa: división del trabajo, la autoridad y responsabilidad, la unidad de dirección, la equidad, la estabilidad del personal, entre otros. Su aplicación puede conducir a una mayor eficiencia y productividad (Mendoza & Moreira, 2021).

Chiavenato (2017), describen a la gestión administrativa como el conjunto de actividades que un líder lleva a cabo al cumplir con las etapas del proceso administrativo: planificación, organización, dirección y control.

Importancia, para Martínez (2022) radica en lograr una sociedad estable y una economía mejorada, que impulsa normas que contribuyan al bienestar y un gobierno sólido y eficiente, es necesario contar con una gestión administrativa moderna y adecuada.

- **Satisfacción del usuario**

Teoría de la satisfacción del usuario, se centra en examinar y analizar los elementos que afectan la satisfacción del usuario en relación al producto, servicio o experiencia específica. Esta teoría se aplica en diversos campos, como gestión de la calidad, diseño de productos y la experiencia del usuario (Chacón & Rugel, 2019).

Según Kotler y Keller (2012), la satisfacción del cliente se refiere a los sentimientos de descontento o satisfacción experimentados por una persona al comparar la percepción del valor al utilizar un producto o servicio con sus expectativas iniciales. Las expectativas establecen el nivel de satisfacción o insatisfacción del cliente después de realizar una compra (Chiroque y Saavedra, 2021).

La satisfacción del cliente, según los aportes de Rivera (2008), Quispe y Terrones (2023), permite identificar segmentos importantes en la empresa u organización que permite superar a la competencia y fomentando relaciones duraderas. También busca expandir su base de clientes y llegar a nuevos segmentos de mercado. Para lograr estos objetivos, es necesario entregar un valor creciente a los clientes, basado en una relación adecuada entre el precio y la calidad.

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Gestión administrativa	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Planeación</li> <li>2. Organización</li> <li>3. Dirección</li> <li>4. Control</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. En la primera dimensión, la planificación implica establecer objetivos claros, definir acciones, determinar el momento adecuado, elegir el método adecuado y establecer un orden lógico en el proceso (Chiavenato, 2017).</li> <li>2. En la segunda dimensión, la organización se refiere al diseño de una estructura que garantice la realización de tareas importantes, asignando tareas a los colaboradores adecuados y proporcionando recursos suficientes (Chiavenato, 2017).</li> <li>3. En la tercera dimensión, la dirección implica la motivación, toma de decisiones, coordinación y comunicación para lograr los objetivos de los colaboradores (Chiavenato, 2017).</li> <li>4. Por último, en la cuarta dimensión, el control se utiliza para asegurar que se cumplan los objetivos establecidos y se verifiquen los resultados a través de la evaluación del desempeño y el logro de objetivos (Chiavenato, 2017).</li> </ol>
Satisfacción del usuario	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Calidad funcional</li> <li>2. Calidad percibida</li> <li>3. Valor del servicio</li> <li>4. Confianza</li> <li>5. Expectativa</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. La primera dimensión se refiere a la calidad funcional percibida, que se centra en el proceso de atención al cliente (Mejías y Manrique, 2019).</li> <li>2. La segunda dimensión se relaciona con la calidad técnica percibida, que se basa en las características tecnológicas del producto (Mejías y Manrique, 2019).</li> <li>3. La tercera dimensión se refiere al valor del servicio en relación con su precio (Mejías y Manrique, 2019).</li> <li>4. La cuarta dimensión se centra en la confianza que se desarrolla a lo largo del tiempo a través de experiencias destacadas (Mejías y Manrique, 2019).</li> <li>5. La quinta dimensión se relaciona con las expectativas de los</li> </ol>

		clientes en términos de metas y objetivos esperados. Estas dimensiones se evalúan mediante diversos indicadores específicos en cada una de ellas (Mejías y Manrique, 2019).
--	--	---

**5. Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento los cuestionarios "Cuestionarios Gestión administrativa y Cuestionarios satisfacción del usuario". De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

<b>Categoría</b>	<b>Calificación</b>	<b>Indicador</b>
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintácticas y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencialmente importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brindarnos sus observaciones que considere pertinente*

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel



**VARIABLE 1: GESTION ADMINISTRATIVA**
**Dimensiones del instrumento:**

- Primera dimensión: Planeación
- Objetivos de la Dimensión: Saber cómo se planifican las propuestas de presupuesto institucional.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Visión</li> <li>• Misión</li> <li>• Objetivos</li> <li>• Estrategias</li> <li>• Presupuestos</li> <li>• Toma de decisiones</li> <li>• Administración estratégica</li> </ul>	1. La municipalidad provincial de Jaén cuenta con visión, es visible a los colaboradores	4	4	4	
	2. La municipalidad provincial de Jaén presenta misión, la cual es visible a los colaboradores	4	4	4	
	3. Se plantean objetivos los cuales son comunicados a los colaboradores	4	4	4	
	4. La municipalidad provincial de Jaén plantea objetivos para lograr las metas	4	4	3	
	5. Cuenta con presupuesto para cada una de las actividades	4	4	4	
	6. La toma de decisiones es efectiva, por la gerencia del área de Fiscalización y Control	4	4	4	
	7. Cuenta con un plan estratégico la municipalidad	4	4	4	

**Dimensiones del instrumento:**

- Segunda dimensión: Organización

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diseño organizacional</li> <li>• Comunicación organizacional</li> <li>• Tecnología</li> <li>• Recursos humanos</li> </ul>	8. En el área de Fiscalización y Control el diseño organizacional permite realizar las funciones adecuadamente	3	4	4	
	9. La comunicación organizacional es efectiva	4	3	4	

	10. La tecnología con la que cuentan apoya el trabajo diario	4	3	3	
	11. El personal es competente y cumple con sus funciones	4	4	3	

**Dimensiones del instrumento:**

- Tercera dimensión: Dirección

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajo en equipo</li> <li>• Comportamiento organizacional</li> <li>• Motivación</li> </ul>	12. En el área de Fiscalización y Control de la municipalidad provincial de Jaén se trabaja en equipo	4	3	4	
	13. Existe buenas relaciones entre compañeros de trabajo	4	4	4	
	14. Se motiva al trabajador para el logro de objetivos organizacionales e individuales	4	4	4	
	15. Es efectivo el liderazgo del gerente y sub gerente	4	4	4	

**Dimensiones del instrumento:**

- Cuarta dimensión: Control

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estimación</li> <li>• Determinación</li> <li>• Percepción</li> </ul>	16. En el área de Fiscalización y Control de la municipalidad provincial de Jaén se cuentan con indicadores de gestión	4	4	4	
	17. Se evalúa el desempeño de los colaboradores	4	3	4	
	18. siempre se logran los objetivos propuestos	4	4	4	

**VARIABLE 2: SATISFACCIÓN DEL USUARIO**
**Dimensiones del instrumento:**

- Primera dimensión: Calidad funcional

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Saludo</li> <li>• Identificación</li> <li>• Proceso de atención</li> <li>• Interés</li> <li>• Entendimiento</li> <li>• Satisfacción</li> </ul>	1. Recibió un saludo cordial y de bienvenida por parte de los funcionarios o colaboradores del área de Fiscalización y control en la Municipalidad provincial de Jaén	4	4	4	
	2. Se identifica con usted los funcionarios o colaboradores del área de Fiscalización y control en la Municipalidad provincial de Jaén	4	4	4	
	3. El proceso de atención fue corto y eficaz por parte de los funcionarios o colaboradores del área de Fiscalización y control en la Municipalidad provincial de Jaén	4	4	4	
	4. Los funcionarios o colaboradores del área de Fiscalización y control de la Municipalidad	4	4	4	

	provincial de Jaén le mostraron interés en su pedido o reclamo	4	4	4	
	5. Los funcionarios o colaboradores del área de Fiscalización y control en la Municipalidad provincial de Jaén entendieron claramente lo solicitado	4	4	4	
	6. Siente satisfacción con el servicio brindado por parte de los funcionarios o colaboradores del área de Fiscalización y control en la Municipalidad provincial de Jaén	4	4	4	

**Dimensiones del instrumento:**

- Séptima dimensión: Calidad percibida

Indicadores	Item	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Automatización</li> <li>• Equipos tecnológicos</li> <li>• Servicio</li> </ul>	7. Es automatizado el servicio en el área de Fiscalización y control en la Municipalidad provincial de Jaén	4	4	4	
	8. El área de Fiscalización y control en la Municipalidad provincial de Jaén cuenta con equipo moderno y tecnológico para realizar un buen servicio	4	3	4	
	9. El servicio del área de Fiscalización presenta irregularidades durante las intervenciones	4	4	3	

**Dimensiones del instrumento:**

- Tercera dimensión: Valor del servicio

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tarifa justa</li> <li>• Nivel de consumo</li> <li>• Equidad</li> </ul>	10. Es Justa la tarifa que le cobran en el área de Fiscalización y control en la municipalidad de Jaén	4	4	4	
	11. El Servicio que recibe es el adecuado	4	3	4	
	12. Existe Equidad entre el pago y el Servicio que solicitó	4	4	4	

**Dimensiones del instrumento:**

- Cuarta dimensión: Confianza

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Experiencia</li> <li>• Confianza en la empresa</li> <li>• Confianza en el personal</li> </ul>	13. Fue positiva su experiencia al ser atendido en el área de Fiscalización y control de la Municipalidad provincial de Jaén	4	3	4	
	14. Siente confianza en los fiscalizadores encargados del control en la Municipalidad provincial de Jaén.	4	4	4	
	15. Le genera confianza el personal que le atendió en el área de Fiscalización y control de la Municipalidad provincial de Jaén	4	4	4	

**Dimensiones del instrumento:**  
Quinta dimensión: Expectativa

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mejora en el servicio</li> <li>• Satisfacción de necesidades</li> <li>• Mejora en la atención</li> </ul>	16. Cree que mejorará el servicio en el área de Fiscalización y control de la Municipalidad provincial de Jaén	4	4	4	
	17. Cree que serán satisfechos sus requerimientos o reclamos	4	4	4	
	18. Cree que mejorará la atención y servicio	4	3	4	

Valoración cualitativa:

Mg. : C.P.C Annie Elizabeth Pozo Timaná  
DNI : 41094517  
Especialidad: Contador Público  
E-mail : anniepozot2@gmail.com

Insuficiente       Regular       Bueno




Mg. Annie Elizabeth Pozo Timaná  
Contador Público Colegiado  
Registro CPC 1841

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McCardland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkás et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkás et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

**Anexo**
**Evaluación por juicio de expertos**

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento guía de entrevista. La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente. Agradecemos su valiosa colaboración.

**1. Datos generales del juez**

<b>Nombre del juez:</b>	Jose Ricardo Mondragon Regalado		
<b>Grado profesional:</b>	Maestría ( )	Doctor	( X )
<b>Área de formación académica:</b>	Clinica ( )	Social	( X )
	Educativa ( )	Organizacional	( )
<b>Áreas de experiencia profesional:</b>	Investigación y proyectos		
<b>Institución donde labora:</b>	Consultor Privado Comunidad de Profesionales de América Latina y el Caribe-COPLAC		
<b>Tiempo de experiencia profesional en el área:</b>	2 a 4 años ( )		
	Más de 5 años ( x )		
<b>Experiencia en Investigación Psicométrica:</b> (si corresponde)			


**2. Propósito de la evaluación:**

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

**3. Datos de la escala (Colocar nombre de la escala)**

<b>Nombre de la Prueba:</b>	Cuestionarios Gestión administrativa y satisfacción del usuario
<b>Autores:</b>	Albán Ordoñez Walter Exequiel Velásquez López Laura
<b>Procedencia:</b>	Jaén Cajamarca
<b>Administración:</b>	
<b>Tiempo de aplicación:</b>	20 minutos por persona.
<b>Ámbito de aplicación:</b>	Municipalidad provincial de Jaén
<b>Significación:</b>	El instrumento Gestión administrativa estará compuesta por las siguientes dimensiones: Planeación, Organización, Dirección, Control, y se usará la siguiente escala: ordinal. El instrumento Cuestionarios satisfacción del usuario tiene las siguientes dimensiones: Calidad funcional, Calidad percibida, Valor del servicio, Confianza, Expectativa

#### 4. Soporte teórico

##### • Gestión Administrativa

Teoría Clásica de la Administración, desarrollada por Henri Fayol, representa un hito significativo en la evolución del pensamiento administrativo. Esta teoría se enfoca en la estructura organizativa mediante la eficiencia y la racionalidad en la administración, las funciones de los gerentes y los principios generales de la administración, también destaca la importancia de las funciones administrativas, que se consideran universales y aplicables en cualquier tipo de organización (Mendoza & Moreira, 2021).

Principios, la teoría sustenta 14 principios que garantizan una buena práctica en la gestión administrativa: división del trabajo, la autoridad y responsabilidad, la unidad de dirección, la equidad, la estabilidad del personal, entre otros. Su aplicación puede conducir a una mayor eficiencia y productividad (Mendoza & Moreira, 2021).

Chiavenato (2017), describen a la gestión administrativa como el conjunto de actividades que un líder lleva a cabo al cumplir con las etapas del proceso administrativo: planificación, organización, dirección y control.

Importancia, para Martínez (2022) radica en lograr una sociedad estable y una economía mejorada, que impulsa normas que contribuyan al bienestar y un gobierno sólido y eficiente, es necesario contar con una gestión administrativa moderna y adecuada.

##### • Satisfacción del usuario

Teoría de la satisfacción del usuario, se centra en examinar y analizar los elementos que afectan la satisfacción del usuario en relación al producto, servicio o experiencia específica. Esta teoría se aplica en diversos campos, como gestión de la calidad, diseño de productos y la experiencia del usuario (Chacón & Rugel, 2019).

Según Kotler y Keller (2012), la satisfacción del cliente se refiere a los sentimientos de descontento o satisfacción experimentados por una persona al comparar la percepción del valor al utilizar un producto o servicio con sus expectativas iniciales. Las expectativas establecen el nivel de satisfacción o insatisfacción del cliente después de realizar una compra (Chiroque y Saavedra, 2021).

La satisfacción del cliente, según los aportes de Rivera (2008), Quispe y Terrones (2023), permite identificar segmentos importantes en la empresa u organización que permite superar a la competencia y fomentando relaciones duraderas. También busca expandir su base de clientes y llegar a nuevos segmentos de mercado. Para lograr estos objetivos, es necesario entregar un valor creciente a los clientes, basado en una relación adecuada entre el precio y la calidad.

Escala/ÁREA	Subescala (dimensiones)	Definición
Gestión administrativa	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Planeación</li> <li>2. Organización</li> <li>3. Dirección</li> <li>4. Control</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. En la primera dimensión, la planificación implica establecer objetivos claros, definir acciones, determinar el momento adecuado, elegir el método adecuado y establecer un orden lógico en el proceso (Chiavenato, 2017).</li> <li>2. En la segunda dimensión, la organización se refiere al diseño de una estructura que garantice la realización de tareas importantes, asignando tareas a los colaboradores adecuados y proporcionando recursos suficientes (Chiavenato, 2017).</li> <li>3. En la tercera dimensión, la dirección implica la motivación, toma de decisiones, coordinación y comunicación para lograr los objetivos de los colaboradores (Chiavenato, 2017).</li> <li>4. Por último, en la cuarta dimensión, el control se utiliza para asegurar que se cumplan los objetivos establecidos y se verifiquen los resultados a través de la evaluación del desempeño y el logro de objetivos (Chiavenato, 2017).</li> </ol>
Satisfacción del usuario	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Calidad funcional</li> <li>2. Calidad percibida</li> <li>3. Valor del servicio</li> <li>4. Confianza</li> <li>5. Expectativa</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. La primera dimensión se refiere a la calidad funcional percibida, que se centra en el proceso de atención al cliente (Mejías y Manrique, 2019).</li> <li>2. La segunda dimensión se relaciona con la calidad técnica percibida, que se basa en las características tecnológicas del producto (Mejías y Manrique, 2019).</li> <li>3. La tercera dimensión se refiere al valor del servicio en relación con su precio (Mejías y Manrique, 2019).</li> <li>4. La cuarta dimensión se centra en la confianza que se desarrolla a lo largo del tiempo a través de experiencias destacadas (Mejías y Manrique, 2019).</li> <li>5. La quinta dimensión se relaciona con las expectativas de los</li> </ol>



		clientes en términos de metas y objetivos esperados. Estas dimensiones se evalúan mediante diversos indicadores específicos en cada una de ellas (Mejías y Manrique, 2019).
--	--	---

**5. Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento los cuestionarios "Cuestionarios Gestión administrativa y Cuestionarios satisfacción del usuario". De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

<b>Categoría</b>	<b>Calificación</b>	<b>Indicador</b>
<b>CLARIDAD</b> El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintácticas y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
<b>COHERENCIA</b> El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
<b>RELEVANCIA</b> El ítem es esencialmente importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

*Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brindarnos sus observaciones que considere pertinente*

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

**VARIABLE 1: GESTION ADMINISTRATIVA**
**Dimensiones del instrumento:**

- Primera dimensión: Planeación
- Objetivos de la Dimensión: Saber cómo se planifican las propuestas de presupuesto institucional.

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Visión</li> <li>• Misión</li> <li>• Objetivos</li> <li>• Estrategias</li> <li>• Presupuestos</li> <li>• Toma de decisiones</li> <li>• Administración estratégica</li> </ul>	1. La municipalidad provincial de Jaén cuenta con visión, es visible a los colaboradores	4	4	4	
	2. La municipalidad provincial de Jaén presenta misión, la cual es visible a los colaboradores	4	4	4	
	3. Se plantean objetivos los cuales son comunicados a los colaboradores	4	4	4	
	4. La municipalidad provincial de Jaén plantea objetivos para lograr las metas	4	4	3	
	5. Cuenta con presupuesto para cada una de las actividades	4	4	4	
	6. La toma de decisiones es efectiva, por la gerencia del área de Fiscalización y Control	4	4	4	
	7. Cuenta con un plan estratégico la municipalidad	4	4	4	

**Dimensiones del instrumento:**

- Segunda dimensión: Organización

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Diseño organizacional</li> <li>• Comunicación organizacional</li> <li>• Tecnología</li> <li>• Recursos humanos</li> </ul>	8. En el área de Fiscalización y Control el diseño organizacional permite realizar las funciones adecuadamente	3	4	4	
	9. La comunicación organizacional es efectiva	4	3	4	

	10. La tecnología con la que cuentan apoya el trabajo diario	4	3	3	
	11. El personal es competente y cumple con sus funciones	4	4	3	

**Dimensiones del instrumento:**

- Tercera dimensión: Dirección

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Trabajo en equipo</li> <li>• Comportamiento organizacional</li> <li>• Motivación</li> </ul>	12. En el área de Fiscalización y Control de la municipalidad provincial de Jaén se trabaja en equipo	4	4	4	
	13. Existe buenas relaciones entre compañeros de trabajo	4	4	4	
	14. Se motiva al trabajador para el logro de objetivos organizacionales e individuales	4	4	4	
	15. Es efectivo el liderazgo del gerente y sub gerente	4	4	4	

**Dimensiones del instrumento:**

- Cuarta dimensión: Control

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Estimación</li> <li>• Determinación</li> <li>• Percepción</li> </ul>	16. En el área de Fiscalización y Control de la municipalidad provincial de Jaén se cuentan con indicadores de gestión	4	4	4	
	17. Se evalúa el desempeño de los colaboradores	4	4	4	
	18. siempre se logran los objetivos propuestos	4	4	4	

**VARIABLE 2: SATISFACCIÓN DEL USUARIO**
**Dimensiones del instrumento:**

- Primera dimensión: Calidad funcional

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Saludo</li> <li>• Identificación</li> <li>• Proceso de atención</li> <li>• Interés</li> <li>• Entendimiento</li> <li>• Satisfacción</li> </ul>	1. Recibió un saludo cordial y de bienvenida por parte de los funcionarios o colaboradores del área de Fiscalización y control en la Municipalidad provincial de Jaén	4	4	4	
	2. Se identifica con usted los funcionarios o colaboradores del área de Fiscalización y control en la Municipalidad provincial de Jaén	4	4	4	
	3. El proceso de atención fue corto y eficaz por parte de los funcionarios o colaboradores del área de Fiscalización y control en la Municipalidad provincial de Jaén	4	4	4	
	4. Los funcionarios o colaboradores del área de Fiscalización y control de la Municipalidad	4	4	4	

	provincial de Jaén le mostraron interés en su pedido o reclamo	4	4	4	
	5. Los funcionarios o colaboradores del área de Fiscalización y control en la Municipalidad provincial de Jaén entendieron claramente lo solicitado	4	3	4	
	6. Siente satisfacción con el servicio brindado por parte de los funcionarios o colaboradores del área de Fiscalización y control en la Municipalidad provincial de Jaén	4	4	4	
		4	4	4	

**Dimensiones del instrumento:**

- Séptima dimensión: Calidad percibida

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Automatización</li> <li>• Equipos tecnológicos</li> <li>• Servicio</li> </ul>	7. Es automatizado el servicio en el área de Fiscalización y control en la Municipalidad provincial de Jaén	4	4	4	
	8. El área de Fiscalización y control en la Municipalidad provincial de Jaén cuenta con equipo moderno y tecnológico para realizar un buen servicio	4	4	4	
	9. El servicio del área de Fiscalización presenta irregularidades durante las intervenciones	4	4	4	

**Dimensiones del instrumento:**

- Tercera dimensión: Valor del servicio

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Tarifa justa</li> <li>• Nivel de consumo</li> <li>• Equidad</li> </ul>	10. Es Justa la tarifa que le cobran en el área de Fiscalización y control en la municipalidad de Jaén	4	4	4	
	11. El Servicio que recibe es el adecuado	4	4	4	
	12. Existe Equidad entre el pago y el Servicio que solicitó	4	4	4	

**Dimensiones del instrumento:**

- Cuarta dimensión: Confianza

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Experiencia</li> <li>• Confianza en la empresa</li> <li>• Confianza en el personal</li> </ul>	13. Fue positiva su experiencia al ser atendido en el área de Fiscalización y control de la Municipalidad provincial de Jaén	4	4	4	
	14. Siente confianza en los fiscalizadores encargados del control en la Municipalidad provincial de Jaén.	4	4	4	
	15. Le genera confianza el personal que le atendió en el área de Fiscalización y control de la Municipalidad provincial de Jaén	4	4	4	

Dimensiones del Instrumento:  
Quinta dimensión: Expectativa

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mejora en el servicio</li> <li>• Satisfacción de necesidades</li> <li>• Mejora en la atención</li> </ul>	16. Cree que mejorará el servicio en el área de Fiscalización y control de la Municipalidad provincial de Jaén	4	4	4	
	17. Cree que serán satisfechos sus requerimientos reclamos	4	4	4	
	18. Cree que mejorará la atención y servicio	4	4	4	

Mg. : Dr. C.P.C Jose Ricardo Mondragon Regalado  
 DNI : 40097876  
 Especialidad: Contador Público  
 E-mail: jose.mondragon@unj.edu.pe

Valoración cualitativa:

Insuficiente       Regular       Bueno





Dr. C.P.C Jose Ricardo Mondragon Regalado  
 Contador Público  
 C. N. N. 44007876

PL: el presente formato debe tomar en cuenta:  
 Williams y Webb (1994) así como Powell (2005), mencionan que se exige un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de expertise y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gallo y Wolf (1993), Guez y Davis (1997), y Lyon (1986) citados en McGarland et al. (2005) sugieren un rango de 2 hasta 28 expertos, Hykin et al. (2003) mencionan que 10 expertos brindan una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínima necesaria recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80% de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Novickien & Liskonen, 1995, citados en Hykin et al. (2003)).

Ver: <http://www.orientacion.com.co/col/2011/col/2011/12/13/col/> entre otra bibliografía.

Anexo 6: Documento de Autorización Municipal

 **MUNICIPALIDAD PROVINCIAL**  
**JAEN - PERU**  
**OFICINA DE GESTION DE RECURSOS HUMANOS**  
Simón Bolívar N° 1520 - 2do. piso - Telefax 076-431234 

"AÑO DE LA SALUD, LA PAZ Y EL DESARROLLO".

Jaén, 25 de mayo del 2023.

**OFICIO N° 49 .2023-MPJ/OGRH.**

Señora:  
**LAURA VELASQUEZ LOPEZ**


**ASUNTO : ACEPTACION DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN.**

**REF. : Solicitud de fecha 18.05.2023 T: 19754**

Es grato dirigirme a usted para expresarle mi cordial saludo y al mismo tiempo, en atención a la solicitud de la referencia, se le comunica que la Oficina de Gestión de Recursos Humanos, acepta su solicitud para realizar su investigación "GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DEL ÁREA DE FISCALIZACIÓN Y CONTROL EN LA MUNICIPALIDAD DE JAÉN-2023" para optar el grado de título de la carrera profesional de ADINISTRACIÓN, FINANZAS Y NEGOCIOS GLOBALES, en la Universidad Privada Telesup.

Sin otro en particular, hago propicia la ocasión para expresar las muestras de mi especial consideración.

Atentamente,

  
**Abog. GRACIELA SIQUEN PICHUA**  
OFICINA DE GESTION DE RECURSOS HUMANOS

c.c.  
-Archivo.  
GASP/SGRH  
MMM/Sec.

**MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE JAÉN**  
SUB GERENCIA DE FISCALIZACIÓN Y CONTROL ADMINISTRATIVO

**26 MAY 2023**


REG N° \_\_\_\_\_ FIRMA   
HORA 10:02 FOLIOS 02.

**MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE JAÉN**  
SUB GERENCIA DE FISCALIZACIÓN Y CONTROL ADMINISTRATIVO

JAEN, 25 DE Mayo DEL 2023

VISTO, PASE A: Sra. L.

PARA: Archivo

  
**Melaine Gracia Escudero Farro**  
SUB GERENTE DE FISCALIZACIÓN Y CONTROL ADMINISTRATIVO



**Anexo 6.** Determinación de la muestra

$$n = \frac{N * Z^2 * P * Q}{E^2(N-1) + Z^2 * P * Q} \dots\dots\dots(1)$$

Donde:

- N = Representa el tamaño de la población 23 411
- P /Q = Representa la probabilidad con las que se presenta el fenómeno 0.50
- Z = Representa el nivel de confianza 1.96
- E = Representa el margen de error 3%
- n = Representa el tamaño de la muestra

$$n = \frac{23\ 411 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2(23\ 411 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$N = 137$$

## Anexo 7. Confiabilidad del instrumento: Gestión administrativa

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,961	4

### Estadísticas de total de elemento

Ítems	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
La municipalidad provincial de Jaén cuenta con visión, es visible a los colaboradores	14,5778	23,295	,969
La municipalidad provincial de Jaén presenta misión, la cual es visible a los colaboradores	14,5778	22,749	,966
Se plantean objetivos los cuales son comunicados a los colaboradores	14,5778	22,204	,964
La municipalidad provincial de Jaén plantea objetivos para lograr las metas	14,5778	22,249	,964
Cuenta con presupuesto para cada una de las actividades	14,7111	19,619	,956
La toma de decisiones es efectiva, por la gerencia del área de Fiscalización y Control	14,6889	19,537	,955
Cuenta con un plan estratégico la municipalidad	14,6889	19,537	,955
En el área de Fiscalización y Control el diseño organizacional permite realizar las funciones adecuadamente	14,6889	19,537	,955

La comunicación organizacional es efectiva	14,6889	19,537	,955
La tecnología con la que cuentan apoya el trabajo diario	14,7111	19,574	,956
El personal es competente y cumple con sus funciones	14,5333	23,118	,966
En el área de Fiscalización y Control de la municipalidad provincial de Jaén se trabaja en equipo	14,5333	23,118	,966
Existe buenas relaciones entre compañeros de trabajo	14,6889	19,537	,955
Se motiva al trabajador para el logro de objetivos organizacionales e individuales	14,6889	19,537	,955
Es efectivo el liderazgo del gerente y sub gerente	14,6889	19,537	,955
En el área de Fiscalización y Control se cuentan con indicadores de gestión	14,6889	19,537	,955
Se evalúa el desempeño de los colaboradores	14,6889	19,537	,955
Siempre se logran los objetivos propuestos	14,6889	19,537	,955

**Confiabilidad del instrumento: Satisfacción del usuario**

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,935	18

### Estadísticas de total de elemento

Ítems	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Recibió un saludo cordial y de bienvenida por parte de los funcionarios o colaboradores del área de Fiscalización y control en la Municipalidad provincial de Jaén	14,0667	22,018	,946
Se identifica con usted los funcionarios o colaboradores	14,0444	21,816	,944
El proceso de atención fue eficaz por parte de los funcionarios o colaboradores	13,9778	21,068	,937
Los funcionarios o colaboradores del área de Fiscalización y control de la Municipalidad provincial de Jaén le mostraron interés en su pedido o reclamo	14,0000	21,091	,938
Los funcionarios o colaboradores del área de Fiscalización y control en la Municipalidad provincial de Jaén entendieron claramente lo solicitado	14,1111	18,601	,926
Siente satisfacción con el servicio brindado por parte de los funcionarios o colaboradores del área de Fiscalización y control en la Municipalidad provincial de Jaén	14,1333	18,436	,926
Es automatizado el servicio en el área de Fiscalización y control en la Municipalidad provincial de Jaén	14,1111	18,510	,926
El área de Fiscalización y control en la Municipalidad provincial de Jaén cuenta con equipo moderno y tecnológico para realizar un buen servicio	14,1111	18,419	,925
El servicio del área de Fiscalización presenta irregularidades durante las intervenciones.	14,1111	18,419	,925

Es justa la tarifa que le cobran en el área de Fiscalización y control en la Municipalidad provincial de Jaén	14,1333	18,482	,926
El servicio que percibe es el adecuado	13,9778	21,886	,942
Existe equidad entre el pago y el servicio que solicitó	13,9556	21,998	,942
Fue positiva su experiencia al ser atendido en el área de Fiscalización y control de la Municipalidad provincial de Jaén	14,1111	18,510	,926
Siente confianza en los fiscalizadores encargados del control en la Municipalidad provincial de Jaén.	14,1333	18,573	,927
Le genera confianza el personal que le atendió en el área de Fiscalización y control de la Municipalidad provincial de Jaén	14,1333	18,573	,927
Cree que mejorará el servicio en el área de Fiscalización y control de la Municipalidad provincial de Jaén	14,1111	18,601	,926
Cree que serán satisfechos sus requerimiento o reclamos	14,1556	18,634	,928
Cree que mejorará la atención y servicio	14,1111	18,601	,926

## Anexo 8. Evidencias fotográficas



**Figura 1.** Se evidencia a una integrante del grupo aplicando la encuesta



**Figura 2.** También un integrante del equipo aplicando la encuesta en un negocio local



**Figura 3.** Visita a un establecimiento comercial



**Figura 4.** Visita a un establecimiento comercial



**Figura 5.** Aplicando el trabajo de campo en un establecimiento comercial



**Figura 6.** Trabajo de campo en un establecimiento comercial



## Anexo 9. Encuestas



### Cuestionarios satisfacción del usuario

Finalidad: Obtener información sobre la satisfacción del usuario que dependen administrativamente de la municipalidad provincial de Jaén, área de Fiscalización y Control.

Instrucciones: marque con una X la respuesta que crea conveniente en base a las diferentes interrogantes.

Donde:

Muy en desacuerdo	En desacuerdo
0	1

Nº	PREGUNTAS	SI	NO
<b>Calidad funcional percibida</b>			
1	Recibió un saludo cordial y de bienvenida por parte de los funcionarios o colaboradores del área de Fiscalización y control en la Municipalidad provincial de Jaén	X	
2	Se identifica con usted los funcionarios o colaboradores	X	
3	El proceso de atención fue eficaz por parte de los funcionarios o colaboradores	X	
4	Los funcionarios o colaboradores del área de Fiscalización y control de la Municipalidad provincial de Jaén le mostraron interés en su pedido o reclamo	X	
5	Los funcionarios o colaboradores del área de Fiscalización y control en la Municipalidad provincial de Jaén entendieron claramente lo solicitado	X	
6	Siente satisfacción con el servicio brindado por parte de los funcionarios o colaboradores del área de Fiscalización y control en la Municipalidad provincial de Jaén		X
<b>Calidad técnica percibida</b>			
7	Es automatizado el servicio en el área de Fiscalización y control en la Municipalidad provincial de Jaén	X	
8	El área de Fiscalización y control en la Municipalidad provincial de Jaén cuenta con equipo moderno y tecnológico para realizar un buen servicio	X	
9	El servicio del área de Fiscalización presenta irregularidades durante las intervenciones.	X	
<b>Valor del servicio</b>			
10	Es justa la tarifa que le cobran en el área de Fiscalización y control en la Municipalidad provincial de Jaén		X
11	El servicio que percibe es el adecuado		X
12	Existe equidad entre el pago y el servicio que solicitó	X	
<b>Confianza</b>			
13	Fue positiva su experiencia al ser atendido en el área de Fiscalización y control de la Municipalidad provincial de Jaén	X	
14	Siente confianza en los fiscalizadores encargados del control en la Municipalidad provincial de Jaén.	X	
15	Le genera confianza el personal que le atendió en el área de Fiscalización y control de la Municipalidad provincial de Jaén	X	
<b>Expectativa</b>			
16	Cree que mejorará el servicio en el área de Fiscalización y control de la Municipalidad provincial de Jaén	X	
17	Cree que serán satisfechos sus requerimiento o reclamos	X	
18	Cree que mejorará la atención y servicio	X	

Nota: Propuesta por Gonzales y Rojas, 2022 y adaptada por los autores.

### Cuestionarios satisfacción del usuario

Finalidad: Obtener información sobre la satisfacción del usuario que dependen administrativamente de la municipalidad provincial de Jaén, área de Fiscalización y Control.

Instrucciones: marque con una X la respuesta que crea conveniente en base a las diferentes interrogantes.

Donde:

Muy en desacuerdo	En desacuerdo
0	1

N°	PREGUNTAS	SI	NO
<b>Calidad funcional percibida</b>			
1	Recibió un saludo cordial y de bienvenida por parte de los funcionarios o colaboradores del área de Fiscalización y control en la Municipalidad provincial de Jaén	X	
2	Se identifica con usted los funcionarios o colaboradores	X	
3	El proceso de atención fue eficaz por parte de los funcionarios o colaboradores	X	
4	Los funcionarios o colaboradores del área de Fiscalización y control de la Municipalidad provincial de Jaén le mostraron interés en su pedido o reclamo	X	
5	Los funcionarios o colaboradores del área de Fiscalización y control en la Municipalidad provincial de Jaén entendieron claramente lo solicitado	X	
6	Siente satisfacción con el servicio brindado por parte de los funcionarios o colaboradores del área de Fiscalización y control en la Municipalidad provincial de Jaén		X
<b>Calidad técnica percibida</b>			
7	Es automatizado el servicio en el área de Fiscalización y control en la Municipalidad provincial de Jaén	X	
8	El área de Fiscalización y control en la Municipalidad provincial de Jaén cuenta con equipo moderno y tecnológico para realizar un buen servicio	X	
9	El servicio del área de Fiscalización presenta irregularidades durante las intervenciones.		X
<b>Valor del servicio</b>			
10	Es justa la tarifa que le cobran en el área de Fiscalización y control en la Municipalidad provincial de Jaén		X
11	El servicio que percibe es el adecuado	X	
12	Existe equidad entre el pago y el servicio que solicitó		X
<b>Confianza</b>			
13	Fue positiva su experiencia al ser atendido en el área de Fiscalización y control de la Municipalidad provincial de Jaén		X
14	Siente confianza en los fiscalizadores encargados del control en la Municipalidad provincial de Jaén.	X	
15	Le genera confianza el personal que le atendió en el área de Fiscalización y control de la Municipalidad provincial de Jaén	X	
<b>Expectativa</b>			
16	Cree que mejorará el servicio en el área de Fiscalización y control de la Municipalidad provincial de Jaén	X	
17	Cree que serán satisfechos sus requerimiento o reclamos	X	
18	Cree que mejorará la atención y servicio		X

Nota: Propuesta por Gonzales y Rojas, 2022 y adaptada por los autores.

### Questionarios satisfacción del usuario

Finalidad: Obtener información sobre la satisfacción del usuario que dependen administrativamente de la municipalidad provincial de Jaén, área de Fiscalización y Control.

Instrucciones: marque con una X la respuesta que crea conveniente en base a las diferentes interrogantes.

Donde:

Muy en desacuerdo	En desacuerdo
0	1

Nº	PREGUNTAS	SI	NO
<b>Calidad funcional percibida</b>			
1	Recibió un saludo cordial y de bienvenida por parte de los funcionarios o colaboradores del área de Fiscalización y control en la Municipalidad provincial de Jaén	X	
2	Se identifica con usted los funcionarios o colaboradores	X	
3	El proceso de atención fue eficaz por parte de los funcionarios o colaboradores	X	
4	Los funcionarios o colaboradores del área de Fiscalización y control de la Municipalidad provincial de Jaén le mostraron interés en su pedido o reclamo	X	
5	Los funcionarios o colaboradores del área de Fiscalización y control en la Municipalidad provincial de Jaén entendieron claramente lo solicitado	X	
6	Siente satisfacción con el servicio brindado por parte de los funcionarios o colaboradores del área de Fiscalización y control en la Municipalidad provincial de Jaén	X	
<b>Calidad técnica percibida</b>			
7	Es automatizado el servicio en el área de Fiscalización y control en la Municipalidad provincial de Jaén	X	
8	El área de Fiscalización y control en la Municipalidad provincial de Jaén cuenta con equipo moderno y tecnológico para realizar un buen servicio	X	
9	El servicio del área de Fiscalización presenta irregularidades durante las intervenciones.	X	
<b>Valor del servicio</b>			
10	Es justa la tarifa que le cobran en el área de Fiscalización y control en la Municipalidad provincial de Jaén		X
11	El servicio que percibe es el adecuado		X
12	Existe equidad entre el pago y el servicio que solicitó	X	
<b>Confianza</b>			
13	Fue positiva su experiencia al ser atendido en el área de Fiscalización y control de la Municipalidad provincial de Jaén		X
14	Siente confianza en los fiscalizadores encargados del control en la Municipalidad provincial de Jaén.	X	
15	Le genera confianza el personal que le atendió en el área de Fiscalización y control de la Municipalidad provincial de Jaén	X	
<b>Expectativa</b>			
16	Cree que mejorará el servicio en el área de Fiscalización y control de la Municipalidad provincial de Jaén	X	
17	Cree que serán satisfechos sus requerimiento o reclamos	X	
18	Cree que mejorará la atención y servicio	X	

Nota: Propuesta por Gonzales y Rojas, 2022 y adaptada por los autores.

### Cuestionarios satisfacción del usuario

Finalidad: Obtener información sobre la satisfacción del usuario que dependen administrativamente de la municipalidad provincial de Jaén, área de Fiscalización y Control.

Instrucciones: marque con una X la respuesta que crea conveniente en base a las diferentes interrogantes.

Donde:

Muy en desacuerdo	En desacuerdo
0	1

N°	PREGUNTAS	SI	NO
<b>Calidad funcional percibida</b>			
1	Recibió un saludo cordial y de bienvenida por parte de los funcionarios o colaboradores del área de Fiscalización y control en la Municipalidad provincial de Jaén	X	
2	Se identifica con usted los funcionarios o colaboradores	X	
3	El proceso de atención fue eficaz por parte de los funcionarios o colaboradores	X	
4	Los funcionarios o colaboradores del área de Fiscalización y control de la Municipalidad provincial de Jaén le mostraron interés en su pedido o reclamo	X	
5	Los funcionarios o colaboradores del área de Fiscalización y control en la Municipalidad provincial de Jaén entendieron claramente lo solicitado	X	
6	Siente satisfacción con el servicio brindado por parte de los funcionarios o colaboradores del área de Fiscalización y control en la Municipalidad provincial de Jaén		X
<b>Calidad técnica percibida</b>			
7	Es automatizado el servicio en el área de Fiscalización y control en la Municipalidad provincial de Jaén	X	
8	El área de Fiscalización y control en la Municipalidad provincial de Jaén cuenta con equipo moderno y tecnológico para realizar un buen servicio	X	
9	El servicio del área de Fiscalización presenta irregularidades durante las intervenciones.		X
<b>Valor del servicio</b>			
10	Es justa la tarifa que le cobran en el área de Fiscalización y control en la Municipalidad provincial de Jaén		X
11	El servicio que percibe es el adecuado	X	
12	Existe equidad entre el pago y el servicio que solicitó		X
<b>Confianza</b>			
13	Fue positiva su experiencia al ser atendido en el área de Fiscalización y control de la Municipalidad provincial de Jaén		X
14	Siente confianza en los fiscalizadores encargados del control en la Municipalidad provincial de Jaén.	X	
15	Le genera confianza el personal que le atendió en el área de Fiscalización y control de la Municipalidad provincial de Jaén	X	
<b>Expectativa</b>			
16	Cree que mejorará el servicio en el área de Fiscalización y control de la Municipalidad provincial de Jaén	X	
17	Cree que serán satisfechos sus requerimiento o reclamos	X	
18	Cree que mejorará la atención y servicio		X

Nota: Propuesta por Gonzales y Rojas, 2022 y adaptada por los autores.

### Questionarios satisfacción del usuario

Finalidad: Obtener información sobre la satisfacción del usuario que dependen administrativamente de la municipalidad provincial de Jaén, área de Fiscalización y Control.

Instrucciones: marque con una X la respuesta que crea conveniente en base a las diferentes interrogantes.

Donde:

Muy en desacuerdo	En desacuerdo
0	1

Nº	PREGUNTAS	SI	NO
<b>Calidad funcional percibida</b>			
1	Recibió un saludo cordial y de bienvenida por parte de los funcionarios o colaboradores del área de Fiscalización y control en la Municipalidad provincial de Jaén	X	
2	Se identifica con usted los funcionarios o colaboradores	X	
3	El proceso de atención fue eficaz por parte de los funcionarios o colaboradores	X	
4	Los funcionarios o colaboradores del área de Fiscalización y control de la Municipalidad provincial de Jaén le mostraron interés en su pedido o reclamo	X	
5	Los funcionarios o colaboradores del área de Fiscalización y control en la Municipalidad provincial de Jaén entendieron claramente lo solicitado	X	
6	Siente satisfacción con el servicio brindado por parte de los funcionarios o colaboradores del área de Fiscalización y control en la Municipalidad provincial de Jaén		X
<b>Calidad técnica percibida</b>			
7	Es automatizado el servicio en el área de Fiscalización y control en la Municipalidad provincial de Jaén	X	
8	El área de Fiscalización y control en la Municipalidad provincial de Jaén cuenta con equipo moderno y tecnológico para realizar un buen servicio	X	
9	El servicio del área de Fiscalización presenta irregularidades durante las intervenciones.	X	
<b>Valor del servicio</b>			
10	Es justa la tarifa que le cobran en el área de Fiscalización y control en la Municipalidad provincial de Jaén		X
11	El servicio que percibe es el adecuado	X	
12	Existe equidad entre el pago y el servicio que solicitó	X	
<b>Confianza</b>			
13	Fue positiva su experiencia al ser atendido en el área de Fiscalización y control de la Municipalidad provincial de Jaén		X
14	Siente confianza en los fiscalizadores encargados del control en la Municipalidad provincial de Jaén.	X	
15	Le genera confianza el personal que le atendió en el área de Fiscalización y control de la Municipalidad provincial de Jaén	X	
<b>Expectativa</b>			
16	Cree que mejorará el servicio en el área de Fiscalización y control de la Municipalidad provincial de Jaén	X	
17	Cree que serán satisfechos sus requerimiento o reclamos	X	
18	Cree que mejorará la atención y servicio	X	

Nota: Propuesta por Gonzales y Rojas, 2022 y adaptada por los autores.

### Cuestionarios satisfacción del usuario

Finalidad: Obtener información sobre la satisfacción del usuario que dependen administrativamente de la municipalidad provincial de Jaén, área de Fiscalización y Control.

Instrucciones: marque con una X la respuesta que crea conveniente en base a las diferentes interrogantes.

Donde:

Muy en desacuerdo	En desacuerdo
0	1

N°	PREGUNTAS	SI	NO
<b>Calidad funcional percibida</b>			
1	Recibió un saludo cordial y de bienvenida por parte de los funcionarios o colaboradores del área de Fiscalización y control en la Municipalidad provincial de Jaén	X	
2	Se identifica con usted los funcionarios o colaboradores	X	
3	El proceso de atención fue eficaz por parte de los funcionarios o colaboradores	X	
4	Los funcionarios o colaboradores del área de Fiscalización y control de la Municipalidad provincial de Jaén le mostraron interés en su pedido o reclamo	X	
5	Los funcionarios o colaboradores del área de Fiscalización y control en la Municipalidad provincial de Jaén entendieron claramente lo solicitado	X	
6	Siente satisfacción con el servicio brindado por parte de los funcionarios o colaboradores del área de Fiscalización y control en la Municipalidad provincial de Jaén		X
<b>Calidad técnica percibida</b>			
7	Es automatizado el servicio en el área de Fiscalización y control en la Municipalidad provincial de Jaén	X	
8	El área de Fiscalización y control en la Municipalidad provincial de Jaén cuenta con equipo moderno y tecnológico para realizar un buen servicio	X	
9	El servicio del área de Fiscalización presenta irregularidades durante las intervenciones.		X
<b>Valor del servicio</b>			
10	Es justa la tarifa que le cobran en el área de Fiscalización y control en la Municipalidad provincial de Jaén		X
11	El servicio que percibe es el adecuado	X	
12	Existe equidad entre el pago y el servicio que solicitó		X
<b>Confianza</b>			
13	Fue positiva su experiencia al ser atendido en el área de Fiscalización y control de la Municipalidad provincial de Jaén		X
14	Siente confianza en los fiscalizadores encargados del control en la Municipalidad provincial de Jaén.	X	
15	Le genera confianza el personal que le atendió en el área de Fiscalización y control de la Municipalidad provincial de Jaén	X	
<b>Expectativa</b>			
16	Cree que mejorará el servicio en el área de Fiscalización y control de la Municipalidad provincial de Jaén	X	
17	Cree que serán satisfechos sus requerimiento o reclamos	X	
18	Cree que mejorará la atención y servicio		X

Nota: Propuesta por Gonzales y Rojas, 2022 y adaptada por los autores.

### Cuestionarios satisfacción del usuario

Finalidad: Obtener información sobre la satisfacción del usuario que dependen administrativamente de la municipalidad provincial de Jaén, área de Fiscalización y Control.

Instrucciones: marque con una X la respuesta que crea conveniente en base a las diferentes interrogantes.

Donde:

Muy en desacuerdo	En desacuerdo
0	1

Nº	PREGUNTAS	SI	NO
<b>Calidad funcional percibida</b>			
1	Recibió un saludo cordial y de bienvenida por parte de los funcionarios o colaboradores del área de Fiscalización y control en la Municipalidad provincial de Jaén	X	
2	Se identifica con usted los funcionarios o colaboradores	X	
3	El proceso de atención fue eficaz por parte de los funcionarios o colaboradores	X	
4	Los funcionarios o colaboradores del área de Fiscalización y control de la Municipalidad provincial de Jaén le mostraron interés en su pedido o reclamo	X	
5	Los funcionarios o colaboradores del área de Fiscalización y control en la Municipalidad provincial de Jaén entendieron claramente lo solicitado	X	
6	Siente satisfacción con el servicio brindado por parte de los funcionarios o colaboradores del área de Fiscalización y control en la Municipalidad provincial de Jaén	X	
<b>Calidad técnica percibida</b>			
7	Es automatizado el servicio en el área de Fiscalización y control en la Municipalidad provincial de Jaén	X	
8	El área de Fiscalización y control en la Municipalidad provincial de Jaén cuenta con equipo moderno y tecnológico para realizar un buen servicio	X	
9	El servicio del área de Fiscalización presenta irregularidades durante las intervenciones.	X	
<b>Valor del servicio</b>			
10	Es justa la tarifa que le cobran en el área de Fiscalización y control en la Municipalidad provincial de Jaén		X
11	El servicio que percibe es el adecuado	X	
12	Existe equidad entre el pago y el servicio que solicitó	X	
<b>Confianza</b>			
13	Fue positiva su experiencia al ser atendido en el área de Fiscalización y control de la Municipalidad provincial de Jaén		X
14	Siente confianza en los fiscalizadores encargados del control en la Municipalidad provincial de Jaén.	X	
15	Le genera confianza el personal que le atendió en el área de Fiscalización y control de la Municipalidad provincial de Jaén	X	
<b>Expectativa</b>			
16	Cree que mejorará el servicio en el área de Fiscalización y control de la Municipalidad provincial de Jaén	X	
17	Cree que serán satisfechos sus requerimiento o reclamos	X	
18	Cree que mejorará la atención y servicio	X	

Nota: Propuesta por Gonzales y Rojas, 2022 y adaptada por los autores.

### Cuestionarios satisfacción del usuario

Finalidad: Obtener información sobre la satisfacción del usuario que dependen administrativamente de la municipalidad provincial de Jaén, área de Fiscalización y Control.

Instrucciones: marque con una X la respuesta que crea conveniente en base a las diferentes interrogantes.

Donde:

Muy en desacuerdo	En desacuerdo
0	1

N°	PREGUNTAS	SI	NO
<b>Calidad funcional percibida</b>			
1	Recibió un saludo cordial y de bienvenida por parte de los funcionarios o colaboradores del área de Fiscalización y control en la Municipalidad provincial de Jaén	X	
2	Se identifica con usted los funcionarios o colaboradores	X	
3	El proceso de atención fue eficaz por parte de los funcionarios o colaboradores	X	
4	Los funcionarios o colaboradores del área de Fiscalización y control de la Municipalidad provincial de Jaén le mostraron interés en su pedido o reclamo	X	
5	Los funcionarios o colaboradores del área de Fiscalización y control en la Municipalidad provincial de Jaén entendieron claramente lo solicitado	X	
6	Siente satisfacción con el servicio brindado por parte de los funcionarios o colaboradores del área de Fiscalización y control en la Municipalidad provincial de Jaén		X
<b>Calidad técnica percibida</b>			
7	Es automatizado el servicio en el área de Fiscalización y control en la Municipalidad provincial de Jaén	X	
8	El área de Fiscalización y control en la Municipalidad provincial de Jaén cuenta con equipo moderno y tecnológico para realizar un buen servicio	X	
9	El servicio del área de Fiscalización presenta irregularidades durante las intervenciones.		X
<b>Valor del servicio</b>			
10	Es justa la tarifa que le cobran en el área de Fiscalización y control en la Municipalidad provincial de Jaén		X
11	El servicio que percibe es el adecuado	X	
12	Existe equidad entre el pago y el servicio que solicitó		X
<b>Confianza</b>			
13	Fue positiva su experiencia al ser atendido en el área de Fiscalización y control de la Municipalidad provincial de Jaén		X
14	Siente confianza en los fiscalizadores encargados del control en la Municipalidad provincial de Jaén.	X	
15	Le genera confianza el personal que le atendió en el área de Fiscalización y control de la Municipalidad provincial de Jaén	X	
<b>Expectativa</b>			
16	Cree que mejorará el servicio en el área de Fiscalización y control de la Municipalidad provincial de Jaén	X	
17	Cree que serán satisfechos sus requerimiento o reclamos	X	
18	Cree que mejorará la atención y servicio		X

Nota: Propuesta por Gonzales y Rojas, 2022 y adaptada por los autores.



### Cuestionarios satisfacción del usuario

Finalidad: Obtener información sobre la satisfacción del usuario que dependen administrativamente de la municipalidad provincial de Jaén, área de Fiscalización y Control.

Instrucciones: marque con una X la respuesta que crea conveniente en base a las diferentes interrogantes.

Donde:

Muy en desacuerdo	En desacuerdo
0	1

Nº	PREGUNTAS	SI	NO
<b>Calidad funcional percibida</b>			
1	Recibió un saludo cordial y de bienvenida por parte de los funcionarios o colaboradores del área de Fiscalización y control en la Municipalidad provincial de Jaén	X	
2	Se identifica con usted los funcionarios o colaboradores	X	
3	El proceso de atención fue eficaz por parte de los funcionarios o colaboradores	X	
4	Los funcionarios o colaboradores del área de Fiscalización y control de la Municipalidad provincial de Jaén le mostraron interés en su pedido o reclamo	X	
5	Los funcionarios o colaboradores del área de Fiscalización y control en la Municipalidad provincial de Jaén entendieron claramente lo solicitado	X	
6	Siente satisfacción con el servicio brindado por parte de los funcionarios o colaboradores del área de Fiscalización y control en la Municipalidad provincial de Jaén		X
<b>Calidad técnica percibida</b>			
7	Es automatizado el servicio en el área de Fiscalización y control en la Municipalidad provincial de Jaén	X	
8	El área de Fiscalización y control en la Municipalidad provincial de Jaén cuenta con equipo moderno y tecnológico para realizar un buen servicio	X	
9	El servicio del área de Fiscalización presenta irregularidades durante las intervenciones.	X	
<b>Valor del servicio</b>			
10	Es justa la tarifa que le cobran en el área de Fiscalización y control en la Municipalidad provincial de Jaén		X
11	El servicio que percibe es el adecuado	X	
12	Existe equidad entre el pago y el servicio que solicitó	X	
<b>Confianza</b>			
13	Fue positiva su experiencia al ser atendido en el área de Fiscalización y control de la Municipalidad provincial de Jaén		X
14	Siente confianza en los fiscalizadores encargados del control en la Municipalidad provincial de Jaén.	X	
15	Le genera confianza el personal que le atendió en el área de Fiscalización y control de la Municipalidad provincial de Jaén	X	
<b>Expectativa</b>			
16	Cree que mejorará el servicio en el área de Fiscalización y control de la Municipalidad provincial de Jaén	X	
17	Cree que serán satisfechos sus requerimiento o reclamos	X	
18	Cree que mejorará la atención y servicio	X	

**Nota:** Propuesta por Gonzales y Rojas, 2022 y adaptada por los autores.

### Cuestionarios satisfacción del usuario

Finalidad: Obtener información sobre la satisfacción del usuario que dependen administrativamente de la municipalidad provincial de Jaén, área de Fiscalización y Control.

Instrucciones: marque con una X la respuesta que crea conveniente en base a las diferentes interrogantes.

Donde:

Muy en desacuerdo	En desacuerdo
0	1

Nº	PREGUNTAS	SI	NO
<b>Calidad funcional percibida</b>			
1	Recibió un saludo cordial y de bienvenida por parte de los funcionarios o colaboradores del área de Fiscalización y control en la Municipalidad provincial de Jaén	X	
2	Se identifica con usted los funcionarios o colaboradores	X	
3	El proceso de atención fue eficaz por parte de los funcionarios o colaboradores	X	
4	Los funcionarios o colaboradores del área de Fiscalización y control de la Municipalidad provincial de Jaén le mostraron interés en su pedido o reclamo	X	
5	Los funcionarios o colaboradores del área de Fiscalización y control en la Municipalidad provincial de Jaén entendieron claramente lo solicitado	X	
6	Siente satisfacción con el servicio brindado por parte de los funcionarios o colaboradores del área de Fiscalización y control en la Municipalidad provincial de Jaén		X
<b>Calidad técnica percibida</b>			
7	Es automatizado el servicio en el área de Fiscalización y control en la Municipalidad provincial de Jaén	X	
8	El área de Fiscalización y control en la Municipalidad provincial de Jaén cuenta con equipo moderno y tecnológico para realizar un buen servicio	X	
9	El servicio del área de Fiscalización presenta irregularidades durante las intervenciones.		X
<b>Valor del servicio</b>			
10	Es justa la tarifa que le cobran en el área de Fiscalización y control en la Municipalidad provincial de Jaén		X
11	El servicio que percibe es el adecuado	X	
12	Existe equidad entre el pago y el servicio que solicitó		X
<b>Confianza</b>			
13	Fue positiva su experiencia al ser atendido en el área de Fiscalización y control de la Municipalidad provincial de Jaén		X
14	Siente confianza en los fiscalizadores encargados del control en la Municipalidad provincial de Jaén.	X	
15	Le genera confianza el personal que le atendió en el área de Fiscalización y control de la Municipalidad provincial de Jaén	X	
<b>Expectativa</b>			
16	Cree que mejorará el servicio en el área de Fiscalización y control de la Municipalidad provincial de Jaén	X	
17	Cree que serán satisfechos sus requerimiento o reclamos	X	
18	Cree que mejorará la atención y servicio		X

Nota: Propuesta por Gonzales y Rojas, 2022 y adaptada por los autores.

### Cuestionarios satisfacción del usuario

Finalidad: Obtener información sobre la satisfacción del usuario que dependen administrativamente de la municipalidad provincial de Jaén, área de Fiscalización y Control.

Instrucciones: marque con una X la respuesta que crea conveniente en base a las diferentes interrogantes.

Donde:

Muy en desacuerdo	En desacuerdo
0	1

N°	PREGUNTAS	SI	NO
<b>Calidad funcional percibida</b>			
1	Recibió un saludo cordial y de bienvenida por parte de los funcionarios o colaboradores del área de Fiscalización y control en la Municipalidad provincial de Jaén	X	
2	Se identifica con usted los funcionarios o colaboradores	X	
3	El proceso de atención fue eficaz por parte de los funcionarios o colaboradores	X	
4	Los funcionarios o colaboradores del área de Fiscalización y control de la Municipalidad provincial de Jaén le mostraron interés en su pedido o reclamo	X	
5	Los funcionarios o colaboradores del área de Fiscalización y control en la Municipalidad provincial de Jaén entendieron claramente lo solicitado	X	
6	Siente satisfacción con el servicio brindado por parte de los funcionarios o colaboradores del área de Fiscalización y control en la Municipalidad provincial de Jaén		X
<b>Calidad técnica percibida</b>			
7	Es automatizado el servicio en el área de Fiscalización y control en la Municipalidad provincial de Jaén	X	
8	El área de Fiscalización y control en la Municipalidad provincial de Jaén cuenta con equipo moderno y tecnológico para realizar un buen servicio	X	
9	El servicio del área de Fiscalización presenta irregularidades durante las intervenciones.		X
<b>Valor del servicio</b>			
10	Es justa la tarifa que le cobran en el área de Fiscalización y control en la Municipalidad provincial de Jaén		X
11	El servicio que percibe es el adecuado	X	
12	Existe equidad entre el pago y el servicio que solicitó		X
<b>Confianza</b>			
13	Fue positiva su experiencia al ser atendido en el área de Fiscalización y control de la Municipalidad provincial de Jaén		X
14	Siente confianza en los fiscalizadores encargados del control en la Municipalidad provincial de Jaén.	X	
15	Le genera confianza el personal que le atendió en el área de Fiscalización y control de la Municipalidad provincial de Jaén	X	
<b>Expectativa</b>			
16	Cree que mejorará el servicio en el área de Fiscalización y control de la Municipalidad provincial de Jaén	X	
17	Cree que serán satisfechos sus requerimiento o reclamos	X	
18	Cree que mejorará la atención y servicio		X

Nota: Propuesta por Gonzales y Rojas, 2022 y adaptada por los autores.

### Cuestionarios satisfacción del usuario

Finalidad: Obtener información sobre la satisfacción del usuario que dependen administrativamente de la municipalidad provincial de Jaén, área de Fiscalización y Control.

Instrucciones: marque con una X la respuesta que crea conveniente en base a las diferentes interrogantes.

Donde:

Muy en desacuerdo	En desacuerdo
0	1

Nº	PREGUNTAS	SI	NO
<b>Calidad funcional percibida</b>			
1	Recibió un saludo cordial y de bienvenida por parte de los funcionarios o colaboradores del área de Fiscalización y control en la Municipalidad provincial de Jaén	X	
2	Se identifica con usted los funcionarios o colaboradores	X	
3	El proceso de atención fue eficaz por parte de los funcionarios o colaboradores	X	
4	Los funcionarios o colaboradores del área de Fiscalización y control de la Municipalidad provincial de Jaén le mostraron interés en su pedido o reclamo	X	
5	Los funcionarios o colaboradores del área de Fiscalización y control en la Municipalidad provincial de Jaén entendieron claramente lo solicitado	X	
6	Siente satisfacción con el servicio brindado por parte de los funcionarios o colaboradores del área de Fiscalización y control en la Municipalidad provincial de Jaén		X
<b>Calidad técnica percibida</b>			
7	Es automatizado el servicio en el área de Fiscalización y control en la Municipalidad provincial de Jaén	X	
8	El área de Fiscalización y control en la Municipalidad provincial de Jaén cuenta con equipo moderno y tecnológico para realizar un buen servicio	X	
9	El servicio del área de Fiscalización presenta irregularidades durante las intervenciones.	X	
<b>Valor del servicio</b>			
10	Es justa la tarifa que le cobran en el área de Fiscalización y control en la Municipalidad provincial de Jaén		X
11	El servicio que percibe es el adecuado		X
12	Existe equidad entre el pago y el servicio que solicitó	X	
<b>Confianza</b>			
13	Fue positiva su experiencia al ser atendido en el área de Fiscalización y control de la Municipalidad provincial de Jaén		X
14	Siente confianza en los fiscalizadores encargados del control en la Municipalidad provincial de Jaén.		X
15	Le genera confianza el personal que le atendió en el área de Fiscalización y control de la Municipalidad provincial de Jaén	X	
<b>Expectativa</b>			
16	Cree que mejorará el servicio en el área de Fiscalización y control de la Municipalidad provincial de Jaén	X	
17	Cree que serán satisfechos sus requerimiento o reclamos	X	
18	Cree que mejorará la atención y servicio	X	

**Nota:** Propuesta por Gonzales y Rojas, 2022 y adaptada por los autores.

### Cuestionarios satisfacción del usuario

Finalidad: Obtener información sobre la satisfacción del usuario que dependen administrativamente de la municipalidad provincial de Jaén, área de Fiscalización y Control.

Instrucciones: marque con una X la respuesta que crea conveniente en base a las diferentes interrogantes.

Donde:

Muy en desacuerdo	En desacuerdo
0	1

Nº	PREGUNTAS	SI	NO
<b>Calidad funcional percibida</b>			
1	Recibió un saludo cordial y de bienvenida por parte de los funcionarios o colaboradores del área de Fiscalización y control en la Municipalidad provincial de Jaén	X	
2	Se identifica con usted los funcionarios o colaboradores	X	
3	El proceso de atención fue eficaz por parte de los funcionarios o colaboradores	X	
4	Los funcionarios o colaboradores del área de Fiscalización y control de la Municipalidad provincial de Jaén le mostraron interés en su pedido o reclamo	X	
5	Los funcionarios o colaboradores del área de Fiscalización y control en la Municipalidad provincial de Jaén entendieron claramente lo solicitado	X	
6	Siente satisfacción con el servicio brindado por parte de los funcionarios o colaboradores del área de Fiscalización y control en la Municipalidad provincial de Jaén		X
<b>Calidad técnica percibida</b>			
7	Es automatizado el servicio en el área de Fiscalización y control en la Municipalidad provincial de Jaén	X	
8	El área de Fiscalización y control en la Municipalidad provincial de Jaén cuenta con equipo moderno y tecnológico para realizar un buen servicio	X	
9	El servicio del área de Fiscalización presenta irregularidades durante las intervenciones.		X
<b>Valor del servicio</b>			
10	Es justa la tarifa que le cobran en el área de Fiscalización y control en la Municipalidad provincial de Jaén		X
11	El servicio que percibe es el adecuado	X	
12	Existe equidad entre el pago y el servicio que solicitó		X
<b>Confianza</b>			
13	Fue positiva su experiencia al ser atendido en el área de Fiscalización y control de la Municipalidad provincial de Jaén	X	
14	Siente confianza en los fiscalizadores encargados del control en la Municipalidad provincial de Jaén.	X	
15	Le genera confianza el personal que le atendió en el área de Fiscalización y control de la Municipalidad provincial de Jaén	X	
<b>Expectativa</b>			
16	Cree que mejorará el servicio en el área de Fiscalización y control de la Municipalidad provincial de Jaén	X	
17	Cree que serán satisfechos sus requerimiento o reclamos	X	
18	Cree que mejorará la atención y servicio		X

Nota: Propuesta por Gonzales y Rojas, 2022 y adaptada por los autores.

### Cuestionarios satisfacción del usuario

Finalidad: Obtener información sobre la satisfacción del usuario que dependen administrativamente de la municipalidad provincial de Jaén, área de Fiscalización y Control.

Instrucciones: marque con una X la respuesta que crea conveniente en base a las diferentes interrogantes.

Donde:

Muy en desacuerdo	En desacuerdo
0	1

N°	PREGUNTAS	SI	NO
<b>Calidad funcional percibida</b>			
1	Recibió un saludo cordial y de bienvenida por parte de los funcionarios o colaboradores del área de Fiscalización y control en la Municipalidad provincial de Jaén	X	
2	Se identifica con usted los funcionarios o colaboradores	X	
3	El proceso de atención fue eficaz por parte de los funcionarios o colaboradores	X	
4	Los funcionarios o colaboradores del área de Fiscalización y control de la Municipalidad provincial de Jaén le mostraron interés en su pedido o reclamo	X	
5	Los funcionarios o colaboradores del área de Fiscalización y control en la Municipalidad provincial de Jaén entendieron claramente lo solicitado	X	
6	Siente satisfacción con el servicio brindado por parte de los funcionarios o colaboradores del área de Fiscalización y control en la Municipalidad provincial de Jaén		X
<b>Calidad técnica percibida</b>			
7	Es automatizado el servicio en el área de Fiscalización y control en la Municipalidad provincial de Jaén	X	
8	El área de Fiscalización y control en la Municipalidad provincial de Jaén cuenta con equipo moderno y tecnológico para realizar un buen servicio	X	
9	El servicio del área de Fiscalización presenta irregularidades durante las intervenciones.		X
<b>Valor del servicio</b>			
10	Es justa la tarifa que le cobran en el área de Fiscalización y control en la Municipalidad provincial de Jaén		X
11	El servicio que percibe es el adecuado	X	
12	Existe equidad entre el pago y el servicio que solicitó		X
<b>Confianza</b>			
13	Fue positiva su experiencia al ser atendido en el área de Fiscalización y control de la Municipalidad provincial de Jaén		X
14	Siente confianza en los fiscalizadores encargados del control en la Municipalidad provincial de Jaén.	X	
15	Le genera confianza el personal que le atendió en el área de Fiscalización y control de la Municipalidad provincial de Jaén	X	
<b>Expectativa</b>			
16	Cree que mejorará el servicio en el área de Fiscalización y control de la Municipalidad provincial de Jaén	X	
17	Cree que serán satisfechos sus requerimiento o reclamos	X	
18	Cree que mejorará la atención y servicio		X

Nota: Propuesta por Gonzales y Rojas, 2022 y adaptada por los autores.

### Questionarios satisfacción del usuario

Finalidad: Obtener información sobre la satisfacción del usuario que dependen administrativamente de la municipalidad provincial de Jaén, área de Fiscalización y Control.

Instrucciones: marque con una X la respuesta que crea conveniente en base a las diferentes interrogantes.

Donde:

Muy en desacuerdo	En desacuerdo
0	1

N°	PREGUNTAS	SI	NO
<b>Calidad funcional percibida</b>			
1	Recibió un saludo cordial y de bienvenida por parte de los funcionarios o colaboradores del área de Fiscalización y control en la Municipalidad provincial de Jaén	X	
2	Se identifica con usted los funcionarios o colaboradores	X	
3	El proceso de atención fue eficaz por parte de los funcionarios o colaboradores	X	
4	Los funcionarios o colaboradores del área de Fiscalización y control de la Municipalidad provincial de Jaén le mostraron interés en su pedido o reclamo	X	
5	Los funcionarios o colaboradores del área de Fiscalización y control en la Municipalidad provincial de Jaén entendieron claramente lo solicitado	X	
6	Siente satisfacción con el servicio brindado por parte de los funcionarios o colaboradores del área de Fiscalización y control en la Municipalidad provincial de Jaén		X
<b>Calidad técnica percibida</b>			
7	Es automatizado el servicio en el área de Fiscalización y control en la Municipalidad provincial de Jaén	X	
8	El área de Fiscalización y control en la Municipalidad provincial de Jaén cuenta con equipo moderno y tecnológico para realizar un buen servicio	X	
9	El servicio del área de Fiscalización presenta irregularidades durante las intervenciones.		X
<b>Valor del servicio</b>			
10	Es justa la tarifa que le cobran en el área de Fiscalización y control en la Municipalidad provincial de Jaén		X
11	El servicio que percibe es el adecuado	X	
12	Existe equidad entre el pago y el servicio que solicitó		X
<b>Confianza</b>			
13	Fue positiva su experiencia al ser atendido en el área de Fiscalización y control de la Municipalidad provincial de Jaén		X
14	Siente confianza en los fiscalizadores encargados del control en la Municipalidad provincial de Jaén.	X	
15	Le genera confianza el personal que le atendió en el área de Fiscalización y control de la Municipalidad provincial de Jaén	X	
<b>Expectativa</b>			
16	Cree que mejorará el servicio en el área de Fiscalización y control de la Municipalidad provincial de Jaén	X	
17	Cree que serán satisfechos sus requerimiento o reclamos	X	
18	Cree que mejorará la atención y servicio		X

Nota: Propuesta por Gonzales y Rojas, 2022 y adaptada por los autores.

### Cuestionarios satisfacción del usuario

Finalidad: Obtener información sobre la satisfacción del usuario que dependen administrativamente de la municipalidad provincial de Jaén, área de Fiscalización y Control.

Instrucciones: marque con una X la respuesta que crea conveniente en base a las diferentes interrogantes.

Donde:

Muy en desacuerdo	En desacuerdo
0	1

N°	PREGUNTAS	SI	NO
<b>Calidad funcional percibida</b>			
1	Recibió un saludo cordial y de bienvenida por parte de los funcionarios o colaboradores del área de Fiscalización y control en la Municipalidad provincial de Jaén	X	
2	Se identifica con usted los funcionarios o colaboradores	X	
3	El proceso de atención fue eficaz por parte de los funcionarios o colaboradores	X	
4	Los funcionarios o colaboradores del área de Fiscalización y control de la Municipalidad provincial de Jaén le mostraron interés en su pedido o reclamo	X	
5	Los funcionarios o colaboradores del área de Fiscalización y control en la Municipalidad provincial de Jaén entendieron claramente lo solicitado	X	
6	Siente satisfacción con el servicio brindado por parte de los funcionarios o colaboradores del área de Fiscalización y control en la Municipalidad provincial de Jaén		X
<b>Calidad técnica percibida</b>			
7	Es automatizado el servicio en el área de Fiscalización y control en la Municipalidad provincial de Jaén	X	
8	El área de Fiscalización y control en la Municipalidad provincial de Jaén cuenta con equipo moderno y tecnológico para realizar un buen servicio	X	
9	El servicio del área de Fiscalización presenta irregularidades durante las intervenciones.		X
<b>Valor del servicio</b>			
10	Es justa la tarifa que le cobran en el área de Fiscalización y control en la Municipalidad provincial de Jaén		X
11	El servicio que percibe es el adecuado	X	
12	Existe equidad entre el pago y el servicio que solicitó		X
<b>Confianza</b>			
13	Fue positiva su experiencia al ser atendido en el área de Fiscalización y control de la Municipalidad provincial de Jaén	X	
14	Siente confianza en los fiscalizadores encargados del control en la Municipalidad provincial de Jaén.	X	
15	Le genera confianza el personal que le atendió en el área de Fiscalización y control de la Municipalidad provincial de Jaén	X	
<b>Expectativa</b>			
16	Cree que mejorará el servicio en el área de Fiscalización y control de la Municipalidad provincial de Jaén	X	
17	Cree que serán satisfechos sus requerimiento o reclamos	X	
18	Cree que mejorará la atención y servicio		X

Nota: Propuesta por Gonzales y Rojas, 2022 y adaptada por los autores.



### Cuestionarios satisfacción del usuario

Finalidad: Obtener información sobre la satisfacción del usuario que dependen administrativamente de la municipalidad provincial de Jaén, área de Fiscalización y Control.

Instrucciones: marque con una X la respuesta que crea conveniente en base a las diferentes interrogantes.

Donde:

Muy en desacuerdo	En desacuerdo
0	1

N°	PREGUNTAS	SI	NO
<b>Calidad funcional percibida</b>			
1	Recibió un saludo cordial y de bienvenida por parte de los funcionarios o colaboradores del área de Fiscalización y control en la Municipalidad provincial de Jaén	X	
2	Se identifica con usted los funcionarios o colaboradores	X	
3	El proceso de atención fue eficaz por parte de los funcionarios o colaboradores	X	
4	Los funcionarios o colaboradores del área de Fiscalización y control de la Municipalidad provincial de Jaén le mostraron interés en su pedido o reclamo	X	
5	Los funcionarios o colaboradores del área de Fiscalización y control en la Municipalidad provincial de Jaén entendieron claramente lo solicitado	X	
6	Siente satisfacción con el servicio brindado por parte de los funcionarios o colaboradores del área de Fiscalización y control en la Municipalidad provincial de Jaén		X
<b>Calidad técnica percibida</b>			
7	Es automatizado el servicio en el área de Fiscalización y control en la Municipalidad provincial de Jaén	X	
8	El área de Fiscalización y control en la Municipalidad provincial de Jaén cuenta con equipo moderno y tecnológico para realizar un buen servicio	X	
9	El servicio del área de Fiscalización presenta irregularidades durante las intervenciones.		X
<b>Valor del servicio</b>			
10	Es justa la tarifa que le cobran en el área de Fiscalización y control en la Municipalidad provincial de Jaén		X
11	El servicio que percibe es el adecuado	X	
12	Existe equidad entre el pago y el servicio que solicitó		X
<b>Confianza</b>			
13	Fue positiva su experiencia al ser atendido en el área de Fiscalización y control de la Municipalidad provincial de Jaén		X
14	Siente confianza en los fiscalizadores encargados del control en la Municipalidad provincial de Jaén.	X	
15	Le genera confianza el personal que le atendió en el área de Fiscalización y control de la Municipalidad provincial de Jaén	X	
<b>Expectativa</b>			
16	Cree que mejorará el servicio en el área de Fiscalización y control de la Municipalidad provincial de Jaén	X	
17	Cree que serán satisfechos sus requerimiento o reclamos	X	
18	Cree que mejorará la atención y servicio		X

Nota: Propuesta por Gonzales y Rojas, 2022 y adaptada por los autores.

### Cuestionarios satisfacción del usuario

Finalidad: Obtener información sobre la satisfacción del usuario que dependen administrativamente de la municipalidad provincial de Jaén, área de Fiscalización y Control.

Instrucciones: marque con una X la respuesta que crea conveniente en base a las diferentes interrogantes.

Donde:

Muy en desacuerdo	En desacuerdo
0	1

N°	PREGUNTAS	SI	NO
<b>Calidad funcional percibida</b>			
1	Recibió un saludo cordial y de bienvenida por parte de los funcionarios o colaboradores del área de Fiscalización y control en la Municipalidad provincial de Jaén	X	
2	Se identifica con usted los funcionarios o colaboradores	X	
3	El proceso de atención fue eficaz por parte de los funcionarios o colaboradores	X	
4	Los funcionarios o colaboradores del área de Fiscalización y control de la Municipalidad provincial de Jaén le mostraron interés en su pedido o reclamo	X	
5	Los funcionarios o colaboradores del área de Fiscalización y control en la Municipalidad provincial de Jaén entendieron claramente lo solicitado	X	
6	Siente satisfacción con el servicio brindado por parte de los funcionarios o colaboradores del área de Fiscalización y control en la Municipalidad provincial de Jaén		X
<b>Calidad técnica percibida</b>			
7	Es automatizado el servicio en el área de Fiscalización y control en la Municipalidad provincial de Jaén	X	
8	El área de Fiscalización y control en la Municipalidad provincial de Jaén cuenta con equipo moderno y tecnológico para realizar un buen servicio	X	
9	El servicio del área de Fiscalización presenta irregularidades durante las intervenciones.		X
<b>Valor del servicio</b>			
10	Es justa la tarifa que le cobran en el área de Fiscalización y control en la Municipalidad provincial de Jaén		X
11	El servicio que percibe es el adecuado	X	
12	Existe equidad entre el pago y el servicio que solicitó		X
<b>Confianza</b>			
13	Fue positiva su experiencia al ser atendido en el área de Fiscalización y control de la Municipalidad provincial de Jaén		X
14	Siente confianza en los fiscalizadores encargados del control en la Municipalidad provincial de Jaén.	X	
15	Le genera confianza el personal que le atendió en el área de Fiscalización y control de la Municipalidad provincial de Jaén	X	
<b>Expectativa</b>			
16	Cree que mejorará el servicio en el área de Fiscalización y control de la Municipalidad provincial de Jaén	X	
17	Cree que serán satisfechos sus requerimiento o reclamos	X	
18	Cree que mejorará la atención y servicio		X

Nota: Propuesta por Gonzales y Rojas, 2022 y adaptada por los autores.

### Cuestionarios satisfacción del usuario

Finalidad: Obtener información sobre la satisfacción del usuario que dependen administrativamente de la municipalidad provincial de Jaén, área de Fiscalización y Control.

Instrucciones: marque con una X la respuesta que crea conveniente en base a las diferentes interrogantes.

Donde:

Muy en desacuerdo	En desacuerdo
0	1

N°	PREGUNTAS	SI	NO
<b>Calidad funcional percibida</b>			
1	Recibió un saludo cordial y de bienvenida por parte de los funcionarios o colaboradores del área de Fiscalización y control en la Municipalidad provincial de Jaén	X	
2	Se identifica con usted los funcionarios o colaboradores	X	
3	El proceso de atención fue eficaz por parte de los funcionarios o colaboradores	X	
4	Los funcionarios o colaboradores del área de Fiscalización y control de la Municipalidad provincial de Jaén le mostraron interés en su pedido o reclamo	X	
5	Los funcionarios o colaboradores del área de Fiscalización y control en la Municipalidad provincial de Jaén entendieron claramente lo solicitado	X	
6	Siente satisfacción con el servicio brindado por parte de los funcionarios o colaboradores del área de Fiscalización y control en la Municipalidad provincial de Jaén		X
<b>Calidad técnica percibida</b>			
7	Es automatizado el servicio en el área de Fiscalización y control en la Municipalidad provincial de Jaén	X	
8	El área de Fiscalización y control en la Municipalidad provincial de Jaén cuenta con equipo moderno y tecnológico para realizar un buen servicio	X	
9	El servicio del área de Fiscalización presenta irregularidades durante las intervenciones.		X
<b>Valor del servicio</b>			
10	Es justa la tarifa que le cobran en el área de Fiscalización y control en la Municipalidad provincial de Jaén		X
11	El servicio que percibe es el adecuado	X	
12	Existe equidad entre el pago y el servicio que solicitó		X
<b>Confianza</b>			
13	Fue positiva su experiencia al ser atendido en el área de Fiscalización y control de la Municipalidad provincial de Jaén	X	
14	Siente confianza en los fiscalizadores encargados del control en la Municipalidad provincial de Jaén.	X	
15	Le genera confianza el personal que le atendió en el área de Fiscalización y control de la Municipalidad provincial de Jaén	X	
<b>Expectativa</b>			
16	Cree que mejorará el servicio en el área de Fiscalización y control de la Municipalidad provincial de Jaén	X	
17	Cree que serán satisfechos sus requerimiento o reclamos	X	
18	Cree que mejorará la atención y servicio	X	

Nota: Propuesta por Gonzales y Rojas, 2022 y adaptada por los autores.

### Cuestionarios satisfacción del usuario

Finalidad: Obtener información sobre la satisfacción del usuario que dependen administrativamente de la municipalidad provincial de Jaén, área de Fiscalización y Control.

Instrucciones: marque con una X la respuesta que crea conveniente en base a las diferentes interrogantes.

Donde:

Muy en desacuerdo	En desacuerdo
0	1

N°	PREGUNTAS	SI	NO
<b>Calidad funcional percibida</b>			
1	Recibió un saludo cordial y de bienvenida por parte de los funcionarios o colaboradores del área de Fiscalización y control en la Municipalidad provincial de Jaén	X	
2	Se identifica con usted los funcionarios o colaboradores	X	
3	El proceso de atención fue eficaz por parte de los funcionarios o colaboradores	X	
4	Los funcionarios o colaboradores del área de Fiscalización y control de la Municipalidad provincial de Jaén le mostraron interés en su pedido o reclamo	X	
5	Los funcionarios o colaboradores del área de Fiscalización y control en la Municipalidad provincial de Jaén entendieron claramente lo solicitado	X	
6	Siente satisfacción con el servicio brindado por parte de los funcionarios o colaboradores del área de Fiscalización y control en la Municipalidad provincial de Jaén		X
<b>Calidad técnica percibida</b>			
7	Es automatizado el servicio en el área de Fiscalización y control en la Municipalidad provincial de Jaén	X	
8	El área de Fiscalización y control en la Municipalidad provincial de Jaén cuenta con equipo moderno y tecnológico para realizar un buen servicio	X	
9	El servicio del área de Fiscalización presenta irregularidades durante las intervenciones.		X
<b>Valor del servicio</b>			
10	Es justa la tarifa que le cobran en el área de Fiscalización y control en la Municipalidad provincial de Jaén		X
11	El servicio que percibe es el adecuado	X	
12	Existe equidad entre el pago y el servicio que solicitó		X
<b>Confianza</b>			
13	Fue positiva su experiencia al ser atendido en el área de Fiscalización y control de la Municipalidad provincial de Jaén	X	
14	Siente confianza en los fiscalizadores encargados del control en la Municipalidad provincial de Jaén.	X	
15	Le genera confianza el personal que le atendió en el área de Fiscalización y control de la Municipalidad provincial de Jaén	X	
<b>Expectativa</b>			
16	Cree que mejorará el servicio en el área de Fiscalización y control de la Municipalidad provincial de Jaén	X	
17	Cree que serán satisfechos sus requerimiento o reclamos	X	
18	Cree que mejorará la atención y servicio		X

Nota: Propuesta por Gonzales y Rojas, 2022 y adaptada por los autores.

### Cuestionarios satisfacción del usuario

Finalidad: Obtener información sobre la satisfacción del usuario que dependen administrativamente de la municipalidad provincial de Jaén, área de Fiscalización y Control.

Instrucciones: marque con una X la respuesta que crea conveniente en base a las diferentes interrogantes.

Donde:

Muy en desacuerdo	En desacuerdo
0	1

N°	PREGUNTAS	SI	NO
<b>Calidad funcional percibida</b>			
1	Recibió un saludo cordial y de bienvenida por parte de los funcionarios o colaboradores del área de Fiscalización y control en la Municipalidad provincial de Jaén	X	
2	Se identifica con usted los funcionarios o colaboradores	X	
3	El proceso de atención fue eficaz por parte de los funcionarios o colaboradores	X	
4	Los funcionarios o colaboradores del área de Fiscalización y control de la Municipalidad provincial de Jaén le mostraron interés en su pedido o reclamo	X	
5	Los funcionarios o colaboradores del área de Fiscalización y control en la Municipalidad provincial de Jaén entendieron claramente lo solicitado	X	
6	Siente satisfacción con el servicio brindado por parte de los funcionarios o colaboradores del área de Fiscalización y control en la Municipalidad provincial de Jaén		X
<b>Calidad técnica percibida</b>			
7	Es automatizado el servicio en el área de Fiscalización y control en la Municipalidad provincial de Jaén	X	
8	El área de Fiscalización y control en la Municipalidad provincial de Jaén cuenta con equipo moderno y tecnológico para realizar un buen servicio	X	
9	El servicio del área de Fiscalización presenta irregularidades durante las intervenciones.		X
<b>Valor del servicio</b>			
10	Es justa la tarifa que le cobran en el área de Fiscalización y control en la Municipalidad provincial de Jaén		X
11	El servicio que percibe es el adecuado	X	
12	Existe equidad entre el pago y el servicio que solicitó		X
<b>Confianza</b>			
13	Fue positiva su experiencia al ser atendido en el área de Fiscalización y control de la Municipalidad provincial de Jaén	X	
14	Siente confianza en los fiscalizadores encargados del control en la Municipalidad provincial de Jaén.	X	
15	Le genera confianza el personal que le atendió en el área de Fiscalización y control de la Municipalidad provincial de Jaén	X	
<b>Expectativa</b>			
16	Cree que mejorará el servicio en el área de Fiscalización y control de la Municipalidad provincial de Jaén	X	
17	Cree que serán satisfechos sus requerimiento o reclamos	X	
18	Cree que mejorará la atención y servicio		X

Nota: Propuesta por Gonzales y Rojas, 2022 y adaptada por los autores.

### Cuestionarios satisfacción del usuario

Finalidad: Obtener información sobre la satisfacción del usuario que dependen administrativamente de la municipalidad provincial de Jaén, área de Fiscalización y Control.

Instrucciones: marque con una X la respuesta que crea conveniente en base a las diferentes interrogantes.

Donde:

Muy en desacuerdo	En desacuerdo
0	1

N°	PREGUNTAS	SI	NO
<b>Calidad funcional percibida</b>			
1	Recibió un saludo cordial y de bienvenida por parte de los funcionarios o colaboradores del área de Fiscalización y control en la Municipalidad provincial de Jaén	X	
2	Se identifica con usted los funcionarios o colaboradores	X	
3	El proceso de atención fue eficaz por parte de los funcionarios o colaboradores	X	
4	Los funcionarios o colaboradores del área de Fiscalización y control de la Municipalidad provincial de Jaén le mostraron interés en su pedido o reclamo	X	
5	Los funcionarios o colaboradores del área de Fiscalización y control en la Municipalidad provincial de Jaén entendieron claramente lo solicitado	X	
6	Siente satisfacción con el servicio brindado por parte de los funcionarios o colaboradores del área de Fiscalización y control en la Municipalidad provincial de Jaén		X
<b>Calidad técnica percibida</b>			
7	Es automatizado el servicio en el área de Fiscalización y control en la Municipalidad provincial de Jaén	X	
8	El área de Fiscalización y control en la Municipalidad provincial de Jaén cuenta con equipo moderno y tecnológico para realizar un buen servicio	X	
9	El servicio del área de Fiscalización presenta irregularidades durante las intervenciones.		X
<b>Valor del servicio</b>			
10	Es justa la tarifa que le cobran en el área de Fiscalización y control en la Municipalidad provincial de Jaén		X
11	El servicio que percibe es el adecuado	X	
12	Existe equidad entre el pago y el servicio que solicitó		X
<b>Confianza</b>			
13	Fue positiva su experiencia al ser atendido en el área de Fiscalización y control de la Municipalidad provincial de Jaén	X	
14	Siente confianza en los fiscalizadores encargados del control en la Municipalidad provincial de Jaén.	X	
15	Le genera confianza el personal que le atendió en el área de Fiscalización y control de la Municipalidad provincial de Jaén	X	
<b>Expectativa</b>			
16	Cree que mejorará el servicio en el área de Fiscalización y control de la Municipalidad provincial de Jaén	X	
17	Cree que serán satisfechos sus requerimiento o reclamos	X	
18	Cree que mejorará la atención y servicio		X

Nota: Propuesta por Gonzales y Rojas, 2022 y adaptada por los autores.

### Cuestionarios satisfacción del usuario

Finalidad: Obtener información sobre la satisfacción del usuario que dependen administrativamente de la municipalidad provincial de Jaén, área de Fiscalización y Control.

Instrucciones: marque con una X la respuesta que crea conveniente en base a las diferentes interrogantes.

Donde:

Muy en desacuerdo	En desacuerdo
0	1

N°	PREGUNTAS	SI	NO
<b>Calidad funcional percibida</b>			
1	Recibió un saludo cordial y de bienvenida por parte de los funcionarios o colaboradores del área de Fiscalización y control en la Municipalidad provincial de Jaén	X	
2	Se identifica con usted los funcionarios o colaboradores	X	
3	El proceso de atención fue eficaz por parte de los funcionarios o colaboradores	X	
4	Los funcionarios o colaboradores del área de Fiscalización y control de la Municipalidad provincial de Jaén le mostraron interés en su pedido o reclamo	X	
5	Los funcionarios o colaboradores del área de Fiscalización y control en la Municipalidad provincial de Jaén entendieron claramente lo solicitado	X	
6	Siente satisfacción con el servicio brindado por parte de los funcionarios o colaboradores del área de Fiscalización y control en la Municipalidad provincial de Jaén		X
<b>Calidad técnica percibida</b>			
7	Es automatizado el servicio en el área de Fiscalización y control en la Municipalidad provincial de Jaén	X	
8	El área de Fiscalización y control en la Municipalidad provincial de Jaén cuenta con equipo moderno y tecnológico para realizar un buen servicio	X	
9	El servicio del área de Fiscalización presenta irregularidades durante las intervenciones.		X
<b>Valor del servicio</b>			
10	Es justa la tarifa que le cobran en el área de Fiscalización y control en la Municipalidad provincial de Jaén		X
11	El servicio que percibe es el adecuado	X	
12	Existe equidad entre el pago y el servicio que solicitó		X
<b>Confianza</b>			
13	Fue positiva su experiencia al ser atendido en el área de Fiscalización y control de la Municipalidad provincial de Jaén	X	
14	Siente confianza en los fiscalizadores encargados del control en la Municipalidad provincial de Jaén.	X	
15	Le genera confianza el personal que le atendió en el área de Fiscalización y control de la Municipalidad provincial de Jaén	X	
<b>Expectativa</b>			
16	Cree que mejorará el servicio en el área de Fiscalización y control de la Municipalidad provincial de Jaén	X	
17	Cree que serán satisfechos sus requerimiento o reclamos	X	
18	Cree que mejorará la atención y servicio		X

Nota: Propuesta por Gonzales y Rojas, 2022 y adaptada por los autores.

### Cuestionarios satisfacción del usuario

Finalidad: Obtener información sobre la satisfacción del usuario que dependen administrativamente de la municipalidad provincial de Jaén, área de Fiscalización y Control.

Instrucciones: marque con una X la respuesta que crea conveniente en base a las diferentes interrogantes.

Donde:

Muy en desacuerdo	En desacuerdo
0	1

N°	PREGUNTAS	SI	NO
<b>Calidad funcional percibida</b>			
1	Recibió un saludo cordial y de bienvenida por parte de los funcionarios o colaboradores del área de Fiscalización y control en la Municipalidad provincial de Jaén	X	
2	Se identifica con usted los funcionarios o colaboradores	X	
3	El proceso de atención fue eficaz por parte de los funcionarios o colaboradores	X	
4	Los funcionarios o colaboradores del área de Fiscalización y control de la Municipalidad provincial de Jaén le mostraron interés en su pedido o reclamo	X	
5	Los funcionarios o colaboradores del área de Fiscalización y control en la Municipalidad provincial de Jaén entendieron claramente lo solicitado	X	
6	Siente satisfacción con el servicio brindado por parte de los funcionarios o colaboradores del área de Fiscalización y control en la Municipalidad provincial de Jaén		X
<b>Calidad técnica percibida</b>			
7	Es automatizado el servicio en el área de Fiscalización y control en la Municipalidad provincial de Jaén	X	
8	El área de Fiscalización y control en la Municipalidad provincial de Jaén cuenta con equipo moderno y tecnológico para realizar un buen servicio	X	
9	El servicio del área de Fiscalización presenta irregularidades durante las intervenciones.		X
<b>Valor del servicio</b>			
10	Es justa la tarifa que le cobran en el área de Fiscalización y control en la Municipalidad provincial de Jaén		X
11	El servicio que percibe es el adecuado	X	
12	Existe equidad entre el pago y el servicio que solicitó		X
<b>Confianza</b>			
13	Fue positiva su experiencia al ser atendido en el área de Fiscalización y control de la Municipalidad provincial de Jaén	X	
14	Siente confianza en los fiscalizadores encargados del control en la Municipalidad provincial de Jaén.	X	
15	Le genera confianza el personal que le atendió en el área de Fiscalización y control de la Municipalidad provincial de Jaén	X	
<b>Expectativa</b>			
16	Cree que mejorará el servicio en el área de Fiscalización y control de la Municipalidad provincial de Jaén	X	
17	Cree que serán satisfechos sus requerimiento o reclamos	X	
18	Cree que mejorará la atención y servicio		X

Nota: Propuesta por Gonzales y Rojas, 2022 y adaptada por los autores.



### Cuestionarios satisfacción del usuario

Finalidad: Obtener información sobre la satisfacción del usuario que dependen administrativamente de la municipalidad provincial de Jaén, área de Fiscalización y Control.

Instrucciones: marque con una X la respuesta que crea conveniente en base a las diferentes interrogantes.

Donde:

Muy en desacuerdo	En desacuerdo
0	1

N°	PREGUNTAS	SI	NO
<b>Calidad funcional percibida</b>			
1	Recibió un saludo cordial y de bienvenida por parte de los funcionarios o colaboradores del área de Fiscalización y control en la Municipalidad provincial de Jaén	X	
2	Se identifica con usted los funcionarios o colaboradores	X	
3	El proceso de atención fue eficaz por parte de los funcionarios o colaboradores	X	
4	Los funcionarios o colaboradores del área de Fiscalización y control de la Municipalidad provincial de Jaén le mostraron interés en su pedido o reclamo	X	
5	Los funcionarios o colaboradores del área de Fiscalización y control en la Municipalidad provincial de Jaén entendieron claramente lo solicitado	X	
6	Siente satisfacción con el servicio brindado por parte de los funcionarios o colaboradores del área de Fiscalización y control en la Municipalidad provincial de Jaén		X
<b>Calidad técnica percibida</b>			
7	Es automatizado el servicio en el área de Fiscalización y control en la Municipalidad provincial de Jaén	X	
8	El área de Fiscalización y control en la Municipalidad provincial de Jaén cuenta con equipo moderno y tecnológico para realizar un buen servicio	X	
9	El servicio del área de Fiscalización presenta irregularidades durante las intervenciones.		X
<b>Valor del servicio</b>			
10	Es justa la tarifa que le cobran en el área de Fiscalización y control en la Municipalidad provincial de Jaén		X
11	El servicio que percibe es el adecuado	X	
12	Existe equidad entre el pago y el servicio que solicitó		X
<b>Confianza</b>			
13	Fue positiva su experiencia al ser atendido en el área de Fiscalización y control de la Municipalidad provincial de Jaén	X	
14	Siente confianza en los fiscalizadores encargados del control en la Municipalidad provincial de Jaén.	X	
15	Le genera confianza el personal que le atendió en el área de Fiscalización y control de la Municipalidad provincial de Jaén	X	
<b>Expectativa</b>			
16	Cree que mejorará el servicio en el área de Fiscalización y control de la Municipalidad provincial de Jaén	X	
17	Cree que serán satisfechos sus requerimiento o reclamos	X	
18	Cree que mejorará la atención y servicio		X

Nota: Propuesta por Gonzales y Rojas, 2022 y adaptada por los autores.

### Cuestionarios satisfacción del usuario

Finalidad: Obtener información sobre la satisfacción del usuario que dependen administrativamente de la municipalidad provincial de Jaén, área de Fiscalización y Control.

Instrucciones: marque con una X la respuesta que crea conveniente en base a las diferentes interrogantes.

Donde:

Muy en desacuerdo	En desacuerdo
0	1

Nº	PREGUNTAS	SI	NO
<b>Calidad funcional percibida</b>			
1	Recibió un saludo cordial y de bienvenida por parte de los funcionarios o colaboradores del área de Fiscalización y control en la Municipalidad provincial de Jaén	X	
2	Se identifica con usted los funcionarios o colaboradores	X	
3	El proceso de atención fue eficaz por parte de los funcionarios o colaboradores	X	
4	Los funcionarios o colaboradores del área de Fiscalización y control de la Municipalidad provincial de Jaén le mostraron interés en su pedido o reclamo	X	
5	Los funcionarios o colaboradores del área de Fiscalización y control en la Municipalidad provincial de Jaén entendieron claramente lo solicitado	X	
6	Siente satisfacción con el servicio brindado por parte de los funcionarios o colaboradores del área de Fiscalización y control en la Municipalidad provincial de Jaén		X
<b>Calidad técnica percibida</b>			
7	Es automatizado el servicio en el área de Fiscalización y control en la Municipalidad provincial de Jaén	X	
8	El área de Fiscalización y control en la Municipalidad provincial de Jaén cuenta con equipo moderno y tecnológico para realizar un buen servicio	X	
9	El servicio del área de Fiscalización presenta irregularidades durante las intervenciones.		X
<b>Valor del servicio</b>			
10	Es justa la tarifa que le cobran en el área de Fiscalización y control en la Municipalidad provincial de Jaén		X
11	El servicio que percibe es el adecuado	X	
12	Existe equidad entre el pago y el servicio que solicitó		X
<b>Confianza</b>			
13	Fue positiva su experiencia al ser atendido en el área de Fiscalización y control de la Municipalidad provincial de Jaén	X	
14	Siente confianza en los fiscalizadores encargados del control en la Municipalidad provincial de Jaén.	X	
15	Le genera confianza el personal que le atendió en el área de Fiscalización y control de la Municipalidad provincial de Jaén	X	
<b>Expectativa</b>			
16	Cree que mejorará el servicio en el área de Fiscalización y control de la Municipalidad provincial de Jaén	X	
17	Cree que serán satisfechos sus requerimiento o reclamos	X	
18	Cree que mejorará la atención y servicio		X

Nota: Propuesta por Gonzales y Rojas, 2022 y adaptada por los autores.