



**ESCUELA DE POSGRADO**

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Competencias estratégicas y satisfacción del usuario en el  
Centro Integral del Adulto Mayor de la Municipalidad  
Provincial de Vilcas Huamán 2018

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en Gestión Pública

**AUTORES:**

Br. GAMBOA GARIBAY, Maby

Br. MENDOZA CARDENAS, Diana

**ASESOR:**

Dr. Edwin Huarancca Rojas

**SECCIÓN:**

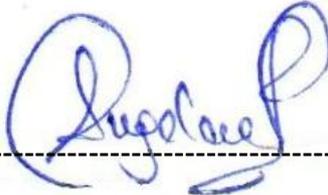
Ciencias Empresariales

**LÍNEA DE INVESTIGACION:**

Dirección

**PERÚ – 2018**

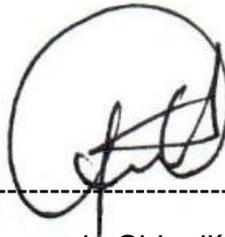
**Página del Jurado**



---

Mg. Yolanda Pacherras Ruiz

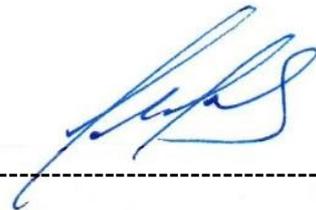
PRESIDENTE



---

Dr. Segundo Chiquilín Terán

SECRETARIO



---

Dr. Edwin Huarancca Rojas

VOCAL

Dedicado con todo mi corazón a las personas que me han dado todo en esta vida, mis padres.

Maby

A mis padres, a mis hermanos y a Dios, por haberme acompañado en todo este proceso académico y por ser el motivo de mi superación.

Diana

## **Agradecimiento**

A la Universidad César Vallejo, y en especial, al Dr. César Acuña Peralta, por darnos la oportunidad de superarnos académicamente.

A toda la plana de docentes y trabajadores del programa de Posgrado de la Universidad César Vallejo, por compartir sus experiencias y por las facilidades brindadas en el desarrollo de todos los cursos.

Al asesor Dr. Edwin Huarancca Rojas, por el gran apoyo que nos ha brindado, el profesionalismo, y los consejos que nos brindó para poder realizar el presente trabajo de investigación.

A todas las personas que nos brindaron su colaboración en el proceso de recojo de información.

Las autoras

## **Declaratoria de Autenticidad**

Yo, Gamboa Garibay, Maby participante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 46634827 con la tesis titulada: Competencias estratégicas y satisfacción del usuario en el Centro Integral del Adulto Mayor de la Municipalidad Provincial de Vilcas Huamán 2018.

Declaro bajo juramento que:

1. La tesis es de mi autoría.
2. Se ha respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido auto plagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Trujillo, agosto de 2018



.....  
Maby, Gamboa Garibay  
DNI N° 46634827

## **Declaratoria de Autenticidad**

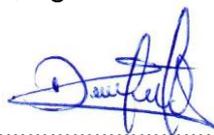
Yo, Mendoza Cárdenas, Diana participante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI N° 45985995 con la tesis titulada: competencias estratégicas y satisfacción del usuario en el Centro Integral del Adulto Mayor de la Municipalidad Provincial de Vilcas Huamán 2018.

Declaro bajo juramento que:

1. La tesis es de mi autoría.
2. Se ha respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Trujillo, agosto de 2018



.....  
Diana, MENDOZA CARDENAS  
DNI N° 45985995

## **Presentación**

Señores miembros del jurado, ante ustedes presento la tesis que lleva por nombre “Competencias estratégicas y satisfacción del usuario en el Centro Integral del Adulto Mayor de La Municipalidad Provincial de Vilcas Huamán 2018”, tesis que tuvo como objetivo encontrar la relación entre las competencias estratégicas y la satisfacción del usuario, cumpliendo con el Reglamento de grados y títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Maestro en Gestión Pública.

Las autoras

## Índice

Página del Jurado.....	ii
Dedicatoria .....	iii
Agradecimiento.....	iv
Declaratoria de Autenticidad .....	v
Presentación.....	vii
Índice.....	viii
RESUMEN.....	x
ABSTRACT .....	xi
I. INTRODUCCION .....	12
1.1. Realidad problemática .....	13
1.2. Trabajos previos .....	15
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	17
1.3.1. Competencias estratégicas.....	17
1.3.2. Satisfacción del usuario.....	19
1.4. Formulación del problema .....	21
1.5. Justificación del estudio .....	22
1.6. Hipótesis.....	23
1.7. Objetivos .....	23
II. MÉTODO .....	25
2.1. Diseño de investigación .....	26
2.2. Variables, operacionalización .....	26
2.3. Población y muestra .....	28
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad .....	29
2.5. Métodos de análisis de datos .....	30
2.6. Aspectos éticos .....	30
III. RESULTADOS.....	32
3.1. A nivel descriptivo .....	33

3.2. A nivel inferencial .....	37
3.2.1. Prueba de normalidad .....	37
3.2.2. Prueba de hipótesis .....	38
3.2.2.1. Para la hipótesis general.....	38
3.2.2.2. Para la hipótesis específica 1 .....	39
3.2.2.3. Para la hipótesis específica 2.....	40
3.2.2.4. Para la hipótesis específica 3.....	41
IV. DISCUSIÓN .....	42
V. CONCLUSIONES .....	46
VI. RECOMENDACIONES .....	48
VII. REFERENCIAS.....	50
ANEXOS	

## RESUMEN

El presente estudio tuvo como propósito determinar la relación entre las competencias estratégicas y la satisfacción del usuario en el Centro Integral del Adulto Mayor de La Municipalidad Provincial de Vilcas Huamán 2018. Para desarrollar una correcta ejecución del estudio investigativo se usó el enfoque cuantitativo y el diseño descriptivo correlacional. De esta forma se logró comprobar la hipótesis, que señala que existe una relación entre las variables ya mencionadas. La población y la muestra que se utilizaron fueron 30 trabajadores que laboran en la Municipalidad Provincial de Vilcas Huamán. La encuesta y el cuestionario fueron las técnicas e instrumentos usados para el presente estudio. Los resultados fueron presentados en tablas estadísticas. El análisis inferencial se realizó a partir del cálculo de estadígrafos de dispersión y correlación. Los resultados afirman que, el 20,0% (6) de los trabajadores opina que las competencias estratégicas y la satisfacción del usuario son regulares. Los resultados indican que, existe una relación fuerte y directa entre las competencias estratégicas y la satisfacción del usuario del Centro Integral del Adulto Mayor de la Municipalidad Provincial de Vilcas Huamán en el año 2018. ( $Tau_b=0,780$ ;  $p\_valor=0,000$ )

### **Palabras clave:**

Competencias estratégicas / Satisfacción del usuario

## **ABSTRACT**

The purpose of this study was to determine the relationship between strategic competencies and user satisfaction in the Integral Center for the Elderly of the Provincial Municipality of Vilcas Huamán 2018. To develop a correct execution of the research study, the quantitative approach and design was used. descriptive correlational. In this way it was possible to verify the hypothesis, which indicates that there is a relationship between the variables already mentioned. The population and the sample that were used were 30 workers who work in the Provincial Municipality of Vilcas Huamán. The survey and the questionnaire were the techniques and instruments used for the present study. The results were presented in statistical tables. The inferential analysis was made from the calculation of dispersion and correlation statisticians. The results affirm that, 20.0% (6) of the workers think that the strategic competences and the satisfaction of the user are regular. The results indicate that there is a strong and direct relationship between the strategic competencies and user satisfaction of the Integral Center for the Elderly of the Provincial Municipality of Vilcas Huamán in 2018. (Tau\_b = 0.780, p\_value = 0.000)

### **Key words:**

Strategic Competencies / User Satisfaction

## **I. INTRODUCCION**

## 1.1. Realidad problemática

La presente investigación tuvo como principal objetivo, demostrar estadísticamente, la relación que existe entre las competencias estratégicas y la satisfacción del usuario en el centro integral del adulto mayor de la Municipalidad Provincial de Vilcas Huamán en el año 2018.

En la comunidad internacional, distintos países vienen aplicando políticas para mejorar las competencias estratégicas en los diferentes niveles de gestión pública y privada, esto con miras a mejorar la atención de las personas, logrando de igual forma mejorar significativamente la calidad de servicio, viéndose reflejado en una mayor predisposición a realizar futuros trámites.

Un problema más que aqueja a las personas que recurren a instituciones públicas para realizar diferentes actividades, es la insatisfacción que presentan con la que muchas veces se realizan dichas actividades, esto muchas veces ocasionado por qué al no aplicarse estrategias necesarias, los trabajadores disminuyen su rendimiento, ocasionando un malestar generalizado en los clientes en general.

Otro aspecto que tenemos que tomar en cuenta, es la mala imagen que las Municipalidades en general han generado en la comunidad, esto debido a que muchas veces se observa un mal trato, poco respeto, y engorrosos trámites, ocasionando la insatisfacción de los usuarios que deriva en comentarios negativos, más aún cuando el servicio que se brinda en el Centro de Salud Integral del Adulto Mayor está dirigido a las personas más desprotegidas, como es el caso de los ancianos.

La gestión de los recursos humanos es otra de las deficiencias en la administración de muchas instituciones públicas y privadas, esto además de generar problemas con los usuarios, genera una gran variedad de dificultades entre los mismos trabajadores de la institución, ocasionando muchas veces que esto afecte al servicio ofrecido, un trabajador que no se

siente a gusto suele aportar mucho menos de lo que podría ofrecer uno que se siente satisfecho con la labor que realiza.

Observando de manera específica al centro integral del adulto mayor en la Municipalidad Provincial de Vilcas Huamán se puede ver que si bien es cierto que se trata de dar la mejor atención posible a los usuarios, hay aún varias cosas que se pueden llegar a mejorar empleando estrategias adecuadas a las necesidades de la institución y de los usuarios en general.

El Centro Integral del Adulto Mayor que se ubica en la Municipalidad Provincia de Vilcashuamán presenta dificultades relacionados a la organización estratégica que presta esta entidad a los usuarios, debido a que el personal que la dirige no cuenta con especialización en temas como gestión estratégica, planificación prospectiva y gestión de los recursos humanos, por lo que la atención en esta dependencia solo se limita al cumplimiento estricto de los procedimientos administrativos contemplados en directivas y documentos normativos.

Se ha registrado que existen muchas observaciones sobre la insatisfacción que muestran los usuarios Centro Integral del Adulto Mayor porque no se cuenta con el apoyo respectivo de las autoridades municipales, para quienes, en algunos casos, la atención y servicio que se debe brindar a las personas de la tercera edad no es prioritario, por lo que se limitan recursos y presupuesto para que esta dependencia atienda de manera eficiente y efectiva a sus beneficiarios.

Si bien es cierto el Centro Integral de Salud del Adulto Mayor, tiene establecido los procedimientos administrativos que debe seguir en la atención de sus usuarios, es importante que el personal que labora en esta dependencias deba proponer iniciativas y propuestas que permitan mejorar los servicios que brinda, de esta manera alcanzar los objetivos institucionales previstos, así como a mejora en la atención a las personas beneficiadas, contribuyendo a brindar mejor calidad de vida a las personas que en muchos casos son muy vulnerables.

## 1.2. Trabajos previos

A nivel internacional:

Bautista (2015) en la tesis titulada: “Aplicación de competencias institucionales y el rendimiento institucional en la Municipalidad de Cartagena”. Investigación que fue desarrollada bajo los parámetros y lineamientos del diseño correlacional en la localidad de Cartagena, que tuvo como muestra de estudio a 35 trabajadores y funcionarios de la mencionada institución, habiéndose valido del empleo de la encuesta y el cuestionario para obtener la información necesaria para realizar la mencionada investigación.

Los resultados obtenidos por el investigador, nos dejan entrever que existe una relación significativa entre las dos variables estudiadas, concluyendo la investigación en la necesidad de aplicar competencias institucionales para de esta manera mejorar el rendimiento en los diferentes niveles institucionales.

Urbina (2015) realizo la investigación llamada: “Competencias estratégicas y satisfacción de pacientes en el hospital “Santa María” Santiago de Chile 2015”. Trabajo presentado a la Universidad de Santiago de Compostela. El trabajo mencionado fue realizado bajo procedimientos basados en un diseño descriptivo correlacional. Fueron muestra de estudio 45 pacientes del hospital “Santa María” de Santiago, a los cuales se les solicito su cooperación voluntaria. Se aplicó el uso de la encuesta y el cuestionario, como instrumentos y técnicas respectivamente, para recoger información necesaria en la investigación. Se afirmó en las conclusiones del estudio que existe una relación directa y moderada entre las competencias estratégicas y la satisfacción de los pacientes con el servicio, esto basándose en los resultados obtenidos: ( $\tau_b=0,789$ ;  $p\_valor=0,000<0,05$ ), lo que significa que existen dificultades en la atención eficiente y efectiva de los usuarios de esta dependencia, lo que origina que la percepción que se tiene sobre toda la institución sea negativa, perjudicando la imagen institucional.

A nivel nacional

Enciso (2014) en la investigación presentada a la Universidad Nacional Federico Villareal para obtener el grado de Maestría, denominada: Competencias estratégicas y su relación con el clima institucional en la institución educativa “Isaac Newton” Ventanilla – 2014, en dicho trabajo el autor aplicó un modelo correlacional, y se valió del uso de la encuesta como técnica, y del cuestionario como instrumento. Teniendo como muestra a 55 trabajadores, entre docentes, administrativos y directivos de la institución. Los resultados estadísticos arrojados, demostraron que existe una relación directa y fuerte entre el uso de las competencias estratégicas y el clima institucional de la institución en la que se realizó el estudio. Así mismo, el autor, resalta que un clima institucional adecuado se ve reflejado en la calidad del servicio educativo brindando a los alumnos, por lo que concluye en la siguiente afirmación: “La correcta aplicación de las competencias estratégicas tiene como resultado un gran aumento en la satisfacción de necesidades de los alumnos, siendo éste un indicador de la mejora de la eficacia en la obtención de metas institucionales.”

Palomino (2016) desarrollo un trabajo de investigación titulado: Competencias estratégicas institucionales y su influencia en la buena imagen institucional. Estudio que asumió las estrategias metodológicas de la investigación correlacional, para lo cual consideró a 86 usuarios como muestra de estudio. El recojo de la información demandó el empleo de la encuesta y el cuestionario. Las conclusiones afirman que, existe relación directa y significativa entre las competencias estratégicas y la imagen institucional. ( $\tau_b=0,623$ ;  $p_{valor}=0,000<0,05$ ) lo que significa que la organización técnica de los procesos considerados en cada una de las actividades contribuye a mejorar sustancialmente la imagen institucional, otorgándole ascendencia y prestigio sobre las demás organizaciones.

A nivel local o regional

En nuestra localidad se tiene a, Obregón (2015) que presentó la tesis titulada “Competencias estratégicas y su relación con la satisfacción del usuario del Centro de Atención al cliente de la Municipalidad de San Juan Bautista – Ayacucho 2015”. En la cual tuvo de muestra a 15 trabajadores de la Municipalidad de San Juan Bautista, aplicando como técnicas e instrumentos la encuesta y el cuestionario. En este trabajo, el autor llegó a la conclusión que existe una relación directa y moderada entre las dos variables estudiadas.

### **1.3. Teorías relacionadas al tema**

#### **1.3.1. Competencias estratégicas**

Jauregui (2016) las define como el, proceso sistemático basado en criterios técnicos que permiten efectivizar la gestión institucional en base a la pertinencia en la gestión de los recursos humanos y los sistemas de control que aseguran el logro de las metas y los objetivos institucionales.

Mendoza (2015) afirma que las competencias estratégicas se pueden definir como la disponibilidad de un número de habilidades y capacidades necesarias para conseguir las metas de una empresa o institución a mediano y largo plazo. Por tanto en cualquier empresa es de vital importancia fomentar y promover el uso de las mismas, en pos de alcanzar una mejora en el servicio y el producto prestado.

Guevara (2014) nos indica que las competencias estratégicas son un mecanismo de utilización de estrategias de interacción verbal y no verbal para poder mejorar la resolución de problemas, y gestionar la eficacia en general, también nos sirve para reparar carencias que pueden dejar otras competencias que debido a diferentes variantes no logran tener un óptimo funcionamiento.

Berrocal (2015) menciona en su texto, que existen dos tipos de competencias estratégicas, estas son: las estrategias cognitivas, y las estrategias metacognitivas. Las estrategias cognitivas tienen como base

fundamental el conocimiento, teniendo como componente principal en el proceso de aplicación del mismo, a la comunicación entre los miembros de una organización, este tipo de estrategias se ven fuertemente influenciados por la cultura del contexto. Las estrategias metacognitivas mientras tanto son aquellas que usan como pilar a la misma cognición, pero este proceso sirve de regulador de la misma, siendo principalmente la comprensión y construcción de significados el objetivo de esta. La aplicación de este tipo de estrategias se ve reflejado en los trabajadores, los cuales después de una correcta capacitación y empleo de estas, logran trazar un objetivo, para después planificar la mejor manera de alcanzarlo, ejecutar el plan trazado y autoregular los resultados del proceso.

Paulett (2015) define a una competencia como la capacidad de utilizar el conocimiento y las habilidades propias y ajenas en situaciones concretas, explotando de esta manera el máximo potencial del material humano del que se dispone.

Seguidamente menciona que las competencias estratégicas, son las competencias que hacen referencia a la cualidad de ser capaz de un directivo u operario de generar alianzas y conexiones externos e internos, en otras palabras, es la capacidad de formar vínculos comunicativos, entre personas propias de la empresa, y personas ajenas a la misma. De la misma forma son las que permiten crear y promover modos para maximizar el crecimiento de la empresa, comenzando por factores externos que puedan influir de distintas maneras en el correcto funcionamiento de la misma. Entre estas capacidades podemos resaltar la habilidad y el criterio de conseguir un equipo talentoso y apto para la organización, la actitud para poder cumplir cabalmente con la visión y la misión de la organización, las habilidades de negociación, y a su vez, tener una alta capacidad para organizar y aprovechar los recursos al máximo.

Para poder desarrollar y mejorar estas competencias, el autor nos indica que el primer paso, es entender y comprender las políticas que rigen la visión y misión de la empresa u organización. Partiendo de este punto, se

podrán desarrollar estrategias que permitan alcanzar las metas trazadas. Conocer a fondo tu organización es la mejora vía para poder comunicar de manera clara las necesidades y oportunidades que la misma puede brindar. Facilitando las negociaciones con la parte externa de la organización.

Maldonado (2015) nos dice que toda organización es como un organismo vivo, para aprovechar el potencial de la misma, se tiene que mejorar el uso de todos los componentes, y cuidar de los mismos, bajo esta premisa, nos explica que las competencias estratégicas son la manera en la que podemos comunicar las carencias del organismo, y solucionarlas de manera eficaz, siendo estas una parte fundamental en el proceso de producción de productos y servicios. Siempre que no exista una correcta aplicación de estas competencias, el organismo sufrirá complicaciones de diferente gravedad.

Las competencias estratégicas son irremplazables en toda organización, cuidar de los miembros del equipo, y a su vez tener una correcta forma de tratar con problemas ajenos a la misma, mejoran exponencialmente el éxito de una organización.

Acosta (2017) señala que la competencia estratégica es una de las competencias comunicativas principales, siendo su uso fundamental en cualquier nivel de comunicación, ya que engloba estrategias verbales y no verbales. Estas estrategias pueden suplir lagunas en el proceso comunicativo, como por ejemplo, la falta de conocimiento.

Al ser la comunicación una parte vital de toda organización. Las competencias estratégicas, su uso y estudio, se convierten en mecanismos de imperiosa necesidad para cualquier empresa u organización.

### **1.3.2. Satisfacción del usuario**

Maldonado H. (2015) Es la percepción favorable que tiene el usuario respecto al servicio brindado por la organización en base al respeto recibido, a la facilidad a los sistemas de información y la eficacia del servicio recibido.

Magner (2017) sostiene que una sensación de placer o decepción a partir de la comparación de las expectativas, respecto a una experiencia concreta, y la realidad al momento de probar de primera mano el producto o servicio, es considerado como satisfacción del usuario, si es que esta es inferior a las expectativas, se dice que el cliente quedo insatisfecho, mientras que si es que se superan las expectativas, el cliente ha quedado satisfecho con la calidad del producto o servicio.

Sanchez (2016) indica que la satisfacción es el nivel de realización al que puede llegar un cliente mediante la adquisición de un producto o servicio, se puede considerar también como un juicio crítico y autónomo que tiene una persona para poder evaluar una experiencia, ya sea esta positiva o negativa, dependiendo del nivel de placer que este experimente, se puede saber que tan satisfecho ha quedado este.

Bajo esta premisa aumentar los beneficios para los consumidores de un producto o un servicio aumenta notablemente la satisfacción que se puede alcanzar por parte del cliente.

Barrientos (2016) indica que la satisfacción del cliente tiene como base siempre, la comparación, definiendo la satisfacción del cliente como el estado de animo y predisposición a volver a usar el producto o recibir el servicio, después de comparar este con sus propias experiencias anteriores, y a su vez con experiencias de personas cercanas a la misma.

Podemos también afirmar que todas las personas tienen diferentes expectativas de servicio. Partiendo desde el punto que cada persona se ve influenciada por un sinfín de factores externos, puedan ser desde la cultura del mismo, hasta la posición económica. Por esto, tener un margen elevado de calidad de servicio, minimiza las posibilidades de que nuestros consumidores terminen insatisfechos.

Pacheco (2016) nos describe que las valoraciones de los usuarios de productos y servicios, se manifiestan en la satisfacción del usuario. Así mismo, este autor nos señala, que la comparación no es el único atributo

que tiene una fuerte influencia en la satisfacción del cliente. La evaluación de las percepciones del cliente, nos permite conocer y analizar, que es lo que buscan para estar satisfechos con un producto o servicio en específico. Siendo así, la presentación, y los constituyentes externos captados por medio de la vista, un gran inicio para poder satisfacer un cliente.

Cabe aclarar que numerosos estudios han demostrado que el correcto análisis de estos datos y de las percepciones de los clientes, incrementan la confianza del instrumento y el operario (generadores del producto/servicio), derivando esto en una disminución notable de la confusión y el sesgo de no tener un punto de partida para obtener un producto final de calidad, y así, satisfaciendo completamente a los clientes, y generando así un efecto cadena, ya que un cliente satisfecho, se convertirá en un cliente leal. Siendo esto de gran beneficio a la hora de buscar mejorar el servicio o producto en cuestión.

#### **1.4. Formulación del problema**

##### **1.4.1. Problema general**

¿De qué manera las competencias estratégicas se relacionan con la satisfacción del usuario del Centro Integral del Adulto Mayor de la Municipalidad Provincial de Vilcas Huamán en el año 2018?

##### **Problemas específicos**

¿De qué manera la gestión institucional se relaciona con la satisfacción del usuario del Centro Integral del Adulto Mayor de la Municipalidad Provincial de Vilcas Huamán en el año 2018?

¿De qué manera la gestión de recursos humanos se relaciona con la satisfacción del usuario del Centro Integral del Adulto Mayor de la Municipalidad Provincial de Vilcas Huamán en el año 2018?

¿De qué manera los sistemas de control se relacionan con la satisfacción del usuario del Centro Integral del Adulto Mayor de la Municipalidad Provincial de Vilcas Huamán en el año 2018?

### **1.5. Justificación del estudio**

Es conveniente porque trata el problema que existe en muchas instituciones públicas gubernamentales de tener muchos usuarios insatisfechos con el servicio recibido, de la misma forma nos permite explorar que tanto se aplican las competencias estratégicas en estas instituciones.

Tiene relevancia social, porque el cuidado y la seguridad del adulto mayor debe ser prioridad en toda institución pública, por lo que las conclusiones del estudio realizado deben servir para implementar estrategias que hagan posible la mejora en la atención de sus beneficiados.

La justificación teórica engloba a la necesidad de tener mayor cantidad de datos y tener precedentes locales y regionales para futuras investigaciones, en el campo de la satisfacción de necesidades en instituciones de este tipo, lo cual a largo plazo aumentará notablemente la calidad de vida de todas las personas.

La justificación práctica considera que el principal beneficiario directo, será el centro integral de atención al adulto mayor, ya que los datos obtenidos para el presente estudio, servirán para tomar las medidas adecuadas para poder solucionar y regular la gran mayoría de problemas que pueden aquejar la institución tomada como área de estudio.

La utilidad metodológica del estudio considera que los instrumentos y técnicas usados previamente en esta investigación puedan ser usados en futuras investigaciones en la medida que han sido evaluados a través de criterios de validez y confiabilidad.

## **1.6. Hipótesis**

### **1.6.1. Hipótesis general**

Las competencias estratégicas se relacionan significativamente con la satisfacción del usuario del Centro Integral del Adulto Mayor de la Municipalidad Provincial de Vilcas Huamán en el año 2018.

### **1.6.2. Hipótesis específicas:**

La gestión institucional se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario del Centro Integral del Adulto Mayor de la Municipalidad Provincial de Vilcas Huamán en el año 2018.

La gestión de recursos humanos se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario del Centro Integral del Adulto Mayor de la Municipalidad Provincial de Vilcas Huamán en el año 2018.

Los sistemas de control se relacionan significativamente con la satisfacción del usuario del Centro Integral del Adulto Mayor de la Municipalidad Provincial de Vilcas Huamán en el año 2018.

## **1.7. Objetivos**

### **1.7.1. Objetivo general**

Determinar la relación entre las competencias estratégicas y la satisfacción del usuario del Centro Integral del Adulto Mayor de la Municipalidad Provincial de Vilcas Huamán en el año 2018.

### **1.7.2. Objetivos específicos**

Determinar la relación entre la gestión institucional y la satisfacción del usuario del Centro Integral del Adulto Mayor de la Municipalidad Provincial de Vilcas Huamán en el año 2018.

Determinar la relación entre la gestión de recursos humanos y la satisfacción del usuario del Centro Integral del Adulto Mayor de la Municipalidad Provincial de Vilcas Huamán en el año 2018.

Determinar la relación entre los sistemas de control y la satisfacción del usuario del Centro Integral del Adulto Mayor de la Municipalidad Provincial de Vilcas Huamán en el año 2018.

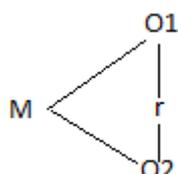
## **II. MÉTODO**

## 2.1. Diseño de investigación

Flores (2012) lo considera como el plan a tener en cuenta al momento de realizar la investigación para poder obtener los resultados y metas establecidos.

La investigación presente tuvo como objetivo encontrar la dirección y la intensidad de la relación entre las variables mencionadas, esto mediante la observación y recolección de datos de una muestra, se eligió el modelo correlacional para esto.

Esquema:



El esquema presentado, representa los elementos que constituirán la presente investigación.

Bajo esta aclaración, tenemos a M, que representa la muestra estudiada, a su vez, los códigos O1 y O2 representan a la medición que se tiene que obtener de las dos variables estudiadas, y finalmente tenemos al símbolo r, que representa el resultado que obtendremos de la medición de la dirección y la intensidad de la relación entre las dos variables estudiadas en la presente investigación.

## 2.2. Variables, operacionalización

### 2.2.1. Identificación de las variables

Variable 1: Competencias estratégicas

Variable 2: Satisfacción del usuario

## 2.2.2. Operacionalización de las variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
COMPETENCIAS ESTRATEGICAS	Proceso sistemático basado en criterios técnicos que permiten efectivizar la gestión institucional en base a la pertinencia en la gestión de los recursos humanos y los sistemas de control que aseguran el logro de las metas y los objetivos institucionales. (Jaúregui, 2016, p. 85).	Las competencias gerenciales se evidencian en la sistematicidad y formalidad en el servicio que brinda la institución, la misma que será evaluada a partir de la aplicación de un cuestionario.	Gestión institucional	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Capacidad directiva</li> <li>✓ Toma de decisiones</li> <li>✓ Organigrama funcional</li> </ul>	Ordinal: Excelente Bueno Regular Deficiente
			Gestión de recursos humanos	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Perfil</li> <li>✓ Competencias</li> <li>✓ Política de incentivos</li> </ul>	
			Sistemas de control	<ul style="list-style-type: none"> <li>✓ Supervisión</li> <li>✓ Monitoreo</li> <li>✓ Acompañamiento</li> </ul>	
SATISFACCIÓN DEL USUARIO	Es la percepción favorable que tiene el usuario respecto al servicio brindado por la organización en base al respeto recibido, a la facilidad a los sistemas de información y la eficacia del servicio recibido. (Maldonado, 2015, p. 94)	La satisfacción del usuario se evidencia en la percepción favorable que tiene el usuario en relación al servicio recibido, la misma que será valorado a partir de la aplicación de un cuestionario.	Respeto al usuario	Módulos de consulta. Atención directa. Amabilidad	Ordinal: Excelente Bueno Regular Deficiente
			Sistema de comunicación	Acceso a la información Resolución de problemas Empatía.	
			Eficacia del servicio	Plan operativo Plan estratégico	

## 2.3. Población y muestra

### 2.3.1. Población

(Dueñas, 2014) Lo define como el conjunto de individuos que conforman una determinada realidad problemática y que son motivo de investigación, por lo mismo son los que proporcionan información relevante para el logro de los objetivos previstos.

La población para el presente estudio estuvo constituida por 30 trabajadores del centro integral de atención del adulto mayor de la municipalidad de Vilcas Huamán:

Tabla 1

Población de estudio conformada por trabajadores del centro de atención integral de atención al adulto mayor de la municipalidad provincial de Vilcas Huamán.

Personal	fi	f%
Funcionarios	3	10.0
Personal nombrado	21	70.0
Contratado	6	20.0
Total	30	100.0

### 2.3.2. Muestra

Gonzales (2016) sostiene que está conformada por una parte de la población, con la exigencia que deben asegurar poseer las mismas características que esta, de tal forma que es permitido realizar estimaciones estadísticas que luego pueden ser generalizados a toda la población.

El tamaño de la muestra de estudio es similar al de la población debido a que esta es muy pequeña, por lo que no justificaría calcularla con fórmulas estadísticas, por cuanto la diferencia sería mínima.

## **2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

### **2.4.1. Técnicas**

Gallardo (2015) lo define como las competencias que posee el investigador que le permite organizar en forma estratégica y sistemática el recojo de la información que resulta ser vital para el logro de los objetivos curriculares.

En la presente investigación se usaron las siguientes técnicas para recolectar la información necesaria:

Variables	Técnica
Competencia estratégicas	Encuesta
Satisfacción del usuario	Encuesta

### **2.4.2. Instrumentos**

(Alarcón, 2012) Lo define como los recursos y medios físicos en los que se registran los datos, las mismas que responden a criterios considerados en el dimensionamiento de las variables.

Los instrumentos utilizados en el recojo de los datos son:

Variables	Técnica	Instrumento
Competencias Estratégicas	Encuesta	Cuestionario
Satisfacción del usuario	Encuesta	Cuestionario

### **2.4.3. Validación**

Caballero (2014) lo define como la propiedad intrínseca que debe poseer todo instrumento de recolección de datos para asegura lograr alcanzar los objetivos para el que fue construido.

La prueba de validez fue posible gracias a la aplicación de criterios estadísticos, los mismos que han considerado el cálculo de la varianza, luego la matriz de correlación y finalmente el cálculo de la R de Pearson, que en el caso de los ítems formulados superan el valor de 0,21

#### **2.4.4. Confiabilidad**

Salazar (2015) sostiene que es la propiedad que poseen los instrumentos para registrar resultados parecidos cuando se aplica en muestra que tengan las características similares, dicho de otro modo, es la propiedad que tiene el instrumento para replicar sus resultados.

La confiabilidad de los instrumentos ha requerido el cálculo del estadígrafo Alpha de Cronbach, cuyos resultados superan el valor de 0,81 para los dos instrumentos utilizados, lo que asegura su confiabilidad.

### **2.5. Métodos de análisis de datos**

La organización de los resultados demandó el uso del software estadístico SPSS, gracias a la cual se han elaborado las tablas estadísticas que han facilitado la descripción e interpretación de los resultados.

Los métodos teóricos del análisis y la síntesis, así como la inducción y la deducción han hecho posible que la descripción y la interpretación de los resultados sean didácticamente presentadas.

Los cálculos de los estadígrafos de dispersión, normalidad y sobre todo los estadígrafos de correlación fueron posibles gracias al uso del software mencionado.

### **2.6. Aspectos éticos**

El cuestionario fue entregado y respondido después de informar a los participantes el motivo del mismo, y de solicitar su ayuda voluntaria, así mismo se registraron las referencias bibliográficas según lo establecido por las normas investigativas, en pos de proteger la propiedad intelectual de los autores empleados en esta investigación.

El uso del software Turnitin garantizó la originalidad del presente informe final de trabajo de investigación.

### **III. RESULTADOS**

### 3.1. A nivel descriptivo

Tabla 3

Resultados del contraste entre las competencias estratégicas y la satisfacción del usuario

Valores	Competencias estratégicas				Total		
	Deficiente	Regular	Bueno	Excelente			
Satisfacción del usuario	Deficiente	Recuento	1	3	1	0	5
		% del total	3,3%	10,0%	3,3%	0,0%	16,7%
	Regular	Recuento	4	4	5	0	13
		% del total	13,3%	13,3%	16,7%	0,0%	43,3%
	Bueno	Recuento	2	6	2	0	10
		% del total	6,7%	20,0%	6,7%	0,0%	33,3%
	Excelente	Recuento	0	0	1	1	2
		% del total	0,0%	0,0%	3,3%	3,3%	6,7%
Total		Recuento	7	13	9	1	30
		% del total	23,3%	43,3%	30,0%	3,3%	100,0%

Fuente: Elaboración propia.

La tabla registra:

Para la variable satisfacción del usuario, el 16,7% (5) de los encuestados opinan que es deficiente; 43,3% (13) creen que es regular; 33,3% (10) opinan que es bueno y 6,7% (2) manifiesta que es excelente.

Mientras que, en la variable de Competencias estratégicas, el 23,3% (7) cree que es deficiente; 43,3% (13) opina que es regular; 30,0% (9) sostiene que es bueno y 3,3% (1) de los encuestados manifiesta que es excelente.

Los resultados de la tabla de contingencia registran que el 20,0% (6) de los trabajadores creen que las competencias estratégicas y la satisfacción del usuario son regulares.

Tabla 4

Resultados de la comparación entre la gestión institucional y la satisfacción del usuario

Valores	Satisfacción del usuario				Total		
	Deficiente	Regular	Bueno	Excelente			
Gestión institucional	Deficiente	Recuento	0	0	2	0	2
		% del total	0,0%	0,0%	6,7%	0,0%	6,7%
Regular	Regular	Recuento	3	8	3	0	14
		% del total	10,0%	26,7%	10,0%	0,0%	46,7%
Bueno	Bueno	Recuento	2	5	4	2	13
		% del total	6,7%	16,7%	13,3%	6,7%	43,3%
Excelente	Excelente	Recuento	0	0	1	0	1
		% del total	0,0%	0,0%	3,3%	0,0%	3,3%
Total		Recuento	5	13	10	2	30
		% del total	16,7%	43,3%	33,3%	6,7%	100,0%

La tabla registra:

Para la variable de gestión institucional, el 6,7% (2) de los encuestados opinan que es deficiente; 46,7% (14) de encuestados opina es regular; 43,3% (13) cree que es bueno y 3,3% (1) señala que es excelente.

Para el caso de la satisfacción del usuario, el 16,7% (5) de encuestados cree que es deficiente; 43,3% (13) opina que es regular; 33,3% (10) manifiesta que es bueno y 6,7% (2) piensa que es excelente.

Los resultados obtenidos muestran que el 26,7% (8) de los profesionales consideran como regular la satisfacción del usuario y la gestión institucional.

Tabla 5

Resultados del contraste entre la gestión de recursos humanos y la satisfacción del usuario

Valores			Satisfacción del usuario				Total
			Deficiente	Regular	Bueno	Excelente	
Gestión de recursos humanos	Deficiente	Recuento	0	0	3	0	3
		% del total	0,0%	0,0%	10,0%	0,0%	10,0%
	Regular	Recuento	4	3	3	1	11
		% del total	13,3%	10,0%	10,0%	3,3%	36,7%
	Bueno	Recuento	1	9	4	1	15
		% del total	3,3%	30,0%	13,3%	3,3%	50,0%
	Excelente	Recuento	0	1	0	0	1
		% del total	0,0%	3,3%	0,0%	0,0%	3,3%
Total	Recuento	5	13	10	2	30	
	% del total	16,7%	43,3%	33,3%	6,7%	100,0%	

La tabla registra:

Para el caso de la gestión de recursos humanos, el 10,0% (3) de los encuestados opinan que es deficiente; 36,7% (11) sostiene que es regular; 50,0% (15) manifiesta que es bueno y 3,3% (1) señala que es excelente.

Para el caso de la satisfacción del usuario, el 16,7% (5) de encuestados cree que es deficiente; 43,3% (13) opina que es regular; 33,3% (10) manifiesta que es bueno y 6,7% (2) piensa que es excelente.

Los resultados de la tabla de contingencia registran que el 30,0% (9) de los trabajadores encuestados consideran como regular la gestión de recursos humanos y la satisfacción del usuario.

Tabla 6

Resultados del contraste entre el sistema de control y la satisfacción del usuario

Valores			Satisfacción del usuario				Total
			Deficiente	Regular	Bueno	Excelente	
Sistemas de control	Deficiente	Recuento	0	1	0	1	2
		% del total	0,0%	3,3%	0,0%	3,3%	6,7%
	Regular	Recuento	2	8	6	1	17
		% del total	6,7%	26,7%	20,0%	3,3%	56,7%
	Bueno	Recuento	3	2	4	0	9
		% del total	10,0%	6,7%	13,3%	0,0%	30,0%
	Excelente	Recuento	0	2	0	0	2
		% del total	0,0%	6,7%	0,0%	0,0%	6,7%
Total	Recuento	5	13	10	2	30	
	% del total	16,7%	43,3%	33,3%	6,7%	100,0%	

La tabla registra:

En el caso de los sistemas de control, el 6,7% (2) de personas encuestadas opina que es deficiente; 56,7% (17) sostiene que es regular; 30,0% (9) manifiesta que es bueno y 6,7% (2) señala que es excelente.

Mientras que, en el caso de la satisfacción del usuario, el 16,7% (5) de encuestados cree que es deficiente; 43,3% (13) opina que es regular; 33,3% (10) manifiesta que es bueno y 6,7% (2) piensa que es excelente.

Los resultados de la tabla de contingencia registran que el 26,7% (8) de los profesionales consideran como regular los sistemas de control y la satisfacción del cliente en el centro en el que se realizó la investigación.

## 3.2. A nivel inferencial

### 3.2.1. Prueba de normalidad

Tabla 7

Resultados de la prueba de normalidad

Valores y Dimensiones	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Competencias estratégicas	,872	30	,002
Satisfacción del Usuario	,860	30	,001
Gestión institucional	,822	30	,000
Gestión de recursos humanos	,821	30	,000
Sistemas de control	,818	30	,000

Para poder elegir el estadígrafo más adecuado para medir la dirección y la intensidad de la relación de las dos variables estudiadas, realizamos la prueba de normalidad.

La presente prueba usa la lógica de la comprobación de la hipótesis, en la se asume que la hipótesis alterna afirma que los datos no configuran distribución normal, en ese sentido observamos que el  $p\_valor=0,000$  para todos los casos, lo que significa que los datos no son normales, por lo que se ha elegido al estadígrafo no paramétrico Tau\_b de Kendall debido a que la escala de medición de las variables es del tipo ordinal.

### 3.2.2. Prueba de hipótesis

#### 3.2.2.1. Para la hipótesis general

##### Hipótesis alterna (Ha)

Las competencias estratégicas se relacionan con la satisfacción del usuario del Centro Integral del Adulto Mayor de la Municipalidad Provincial de Vilcas Huamán en el año 2018.

##### Hipótesis nula (Ho)

Las competencias estratégicas **no** se relacionan significativamente con la satisfacción del usuario del Centro Integral del Adulto Mayor de la Municipalidad Provincial de Vilcas Huamán en el año 2018.

Tabla 8

Correlación entre las competencias estratégicas y la satisfacción del usuario.

Valores		Competencias estratégicas	Satisfacción del usuario
Tau_b de Kendall	Competencias estratégicas	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 .000 30
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,780* .000 30

Los resultados que se obtuvieron al analizar estas dos variables, se interpretan de la siguiente forma:

Existe relación directa alta, en vista de que  $Tau_b=0,780$ .

Por este motivo se **acepta** la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, ya que el  $p\_valor=0,000$  y este resulta ser menor al nivel de significancia  $\alpha=0,05$  (5%).

### 3.2.2.2. Para la hipótesis específica 1

#### Hipótesis alterna (Ha)

La gestión institucional se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario del Centro Integral del Adulto Mayor de la Municipalidad Provincial de Vilcas Huamán en el año 2018.

#### Hipótesis nula (Ho)

La gestión institucional **no** se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario del Centro Integral del Adulto Mayor de la Municipalidad Provincial de Vilcas Huamán en el año 2018.

Tabla 9

Cálculo de la asociación entre la gestión institucional y la satisfacción del usuario.

Valores		Satisfacción del usuario	Gestión institucional
Tau_b de Kendall	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	1,000 . 30
	Gestión institucional	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral) N	,865** 1,000 .
			30 30

Los resultados obtenidos en el cálculo de la asociación entre la satisfacción del usuario y la gestión institucional se traducen en:

Existe una relación directa muy alta, en razón de que  $Tau_b=0,865$ .

Por este motivo se **acepta** la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, ya que el  $p\_valor=0,000$  y este resulta ser menor al nivel de significancia  $\alpha=0,05$  (5%).

### 3.2.2.3. Para la hipótesis específica 2

#### Hipótesis alterna (Ha)

La gestión de recursos humanos se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario del Centro Integral del Adulto Mayor de la Municipalidad Provincial de Vilcas Huamán en el año 2018.

#### Hipótesis nula (Ho)

La gestión de recursos humanos **no** se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario del Centro Integral del Adulto Mayor de la Municipalidad Provincial de Vilcas Huamán en el año 2018.

Tabla 10

Cálculo de la asociación entre la gestión de recursos humanos y la satisfacción del usuario.

Valores		Satisfacción del usuario	Gestión de recursos humanos
Tau_b de Kendall	Satisfacción del usuario	1,000	,798**
	Coeficiente de correlación	.	,000
	Sig. (bilateral)	30	30
Gestión de recursos humanos	Coeficiente de correlación	,798**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	30	30

Los resultados que se obtuvieron determinan que:

Existe relación directa alta entre la satisfacción del usuario y la gestión de recursos humanos, en vista de que  $Tau_b=0,798$ .

Por este motivo se **acepta** la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, ya que el  $p\_valor=0,000$  y este resulta ser menor al nivel de significancia  $\alpha=0,05$  (5%).

### 3.2.2.4. Para la hipótesis específica 3

#### Hipótesis alterna (Ha)

Los sistemas de control se relacionan significativamente con la satisfacción del usuario del Centro Integral del Adulto Mayor de la Municipalidad Provincial de Vilcas Huamán en el año 2018.

#### Hipótesis nula (Ho)

Los sistemas de control **no** se relacionan significativamente con la satisfacción del usuario del Centro Integral del Adulto Mayor de la Municipalidad Provincial de Vilcas Huamán en el año 2018.

Tabla 11

Cálculo de la asociación entre la implementación de sistemas de control y la satisfacción del usuario.

Valores			Satisfacción del usuario	Sistemas de Control
Tau_b de Kendall	Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	1,000	,857**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
Sistemas de Control	Sistemas de Control	Coefficiente de correlación	,857**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

Los resultados obtenidos en el cálculo de la asociación entre las variables determinan que:

Existe relación directa muy alta, en razón de que  $Tau_b=0,857$ .

Por este motivo se **acepta** la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, ya que el  $p\_valor=0,000$  y este resulta ser menor al nivel de significancia  $\alpha=0,05$  (5%).

#### **IV. DISCUSIÓN**

Las entidades públicas como las Municipalidades se ven en la obligación de brindar un servicio de la mejor calidad posible, para esto la aplicación de las competencias estratégicas cobra una importancia muy alta, ya que cómo se ha podido visualizar, la relación que se pudo encontrar y demostrar en el centro integral del adulto mayor de la Municipalidad provincial de Vilcas Huamán es bastante relevante.

La discusión de resultados nos permite corroborar y contrastar los resultados obtenidos en la presente investigación, con los trabajos que se encuentran en la sección de antecedentes, para de esta forma poder interpretar y deducir las tendencias que tienen las variables estudiadas.

Como podemos observar en los resultados obtenidos por Bautista (2015), en los que señala que encontró una relación directa y fuerte entre las variables estudiadas, contrastando con los resultados obtenidos en la presente investigación, podemos apreciar en la tabla 8 que la relación entre las variables Competencias estratégicas y la satisfacción del usuario es directa y alta en razón de ( $\tau_b=0,780$ ;  $p_{\text{valor}}=0,000<0,05$ ), lo cual corrobora los resultados obtenidos por el investigador, demostrando que el correcto uso de las competencias estratégicas se ve reflejado en el nivel de satisfacción que se le da al usuario, esto con posible motivo de la gran cantidad de mecanismos que se pueden utilizar para mejorar la experiencia del usuario, mecanismos que se ven englobados en la capacidad de elegir estrategias adecuadas para cada caso en concreto.

En la tabla 4 podemos observar que, para el caso de la gestión institucional, el 6,7% (2) de los encuestados opinan que es deficiente; 46,7% (14) de encuestados opina es regular; 43,3% (13) cree que es bueno y 3,3% (1) señala que es excelente, lo cual reafirma los resultados que obtuvo Urbina (2015) ( $\tau_b=0,789$ ;  $p_{\text{valor}}=0,000<0,05$ ), esto nos lleva a inducir que la gestión institucional tiene una relación significativa con la satisfacción del usuario, ya que una institución con directivos que puedan gestionar bien las potencialidades de la institución, tiende a mejorar progresivamente sus servicios, ocasionando que el usuario se vea beneficiado con un mejor trato por trabajadores bien gestionados.

La tabla 5 nos permite observar que, para el caso la gestión de recursos humanos, el 10,0% (3) de los encuestados opinan que es deficiente; 36,7% (11) sostiene que es regular; 50,0% (15) manifiesta que es bueno y 3,3% (1) señala que es excelente. Así mismo podemos observar que para el caso de la satisfacción del usuario, el 16,7% (5) de encuestados cree que es deficiente; 43,3% (13) opina que es regular; 33,3% (10) manifiesta que es bueno y 6,7% (2) piensa que es excelente en el centro integral del adulto mayor de la Municipalidad provincial de Vilcas Huamán. Al igual que los resultados obtenidos por Enciso (2014), en los cuales afirma que la satisfacción de los usuarios se ve bastante influenciada por las estrategias que se puedan tomar en la organización. Estos resultados nos dejan entrever que existe una clara tendencia de los usuarios a sentirse más satisfechos al observar un ambiente en el cual los trabajadores que les brindan el servicio, se sientan cómodos haciéndolo, motivo por el cual la correcta gestión de los recursos humanos es de vital importancia en toda organización.

En la tabla 6 podemos ver que, respecto a los sistemas de control, el 6,7% (2) de personas encuestadas opina que es deficiente; 56,7% (17) sostiene que es regular; 30,0% (9) manifiesta que es bueno y 6,7% (2) señala que es excelente. Mientras que, en el caso de la satisfacción del usuario, el 16,7% (5) de encuestados cree que es deficiente; 43,3% (13) opina que es regular; 33,3% (10) manifiesta que es bueno y 6,7% (2) piensa que es excelente. Palomino (2016) en su investigación concluyó en unos resultados similares, siendo sus resultados corroborados por los obtenidos en el presente estudio. Esto se debe a que para que un usuario pueda estar satisfecho con el servicio brindado, este debe de sentir que el servicio es de la más alta calidad posible, para lo cual los sistemas de control aportan una gran confianza en los usuarios, al mismo tiempo que asegura que el servicio sea de calidad al aprovechar los sistemas de control, mejorando de esta manera la satisfacción del mismo.

Finalmente, en la tabla numero 3 podemos observar que para la variable satisfacción del usuario, el 16,7% (5) de los encuestados opinan que es deficiente; 43,3% (13) creen que es regular; 33,3% (10) opinan que es bueno y 6,7% (2) manifiesta que es excelente.

Mientras que, en la variable de Competencias estratégicas, el 23,3% (7) cree que es deficiente; 43,3% (13) opina que es regular; 30,0% (9) sostiene que es bueno y 3,3% (1) de los encuestados manifiesta que es excelente. Los resultados de la tabla de contingencia registran que el 20,0% (6) de los trabajadores creen que las competencias estratégicas y la satisfacción del usuario son regulares, demostrando esto que los resultados obtenidos por Obregón (2015) se ven reflejados una vez más, al haber realizado el estudio en una realidad problemática un poco más parecida al pertenecer al mismo departamento, podemos afirmar que actualmente en la región se tiene que mejorar en aspectos necesarios para mejorar la calidad de servicio ofrecido, para así poder mejorar la satisfacción de los usuarios con los servicios ofrecidos.

## **V. CONCLUSIONES**

1. Existen suficientes argumentos estadísticos para afirmar que, a un nivel de significancia del 5%, existe relación directa alta entre las competencias estratégicas y la satisfacción del usuario del Centro Integral del Adulto Mayor de la Municipalidad Provincial de Vilcas Huamán en el año 2018. (Tau\_b=0,780; p\_valor=0,000) (Tabla 8)
2. Existen suficientes argumentos estadísticos para afirmar que, a un nivel de significancia del 5%, existe una relación directa muy fuerte entre la gestión institucional y la satisfacción del usuario del Centro Integral del Adulto Mayor de la Municipalidad Provincial de Vilcas Huamán en el año 2018. (Tau\_b=0,865; p\_valor=0,000) (Tabla 9)
3. Existen suficientes argumentos estadísticos para afirmar que, a un nivel de significancia del 5%, existe relación directa fuerte entre la gestión de recursos humanos y la satisfacción del usuario del Centro Integral del Adulto Mayor de la Municipalidad Provincial de Vilcas Huamán en el año 2018. (Tau\_b=0,798; p\_valor=0,000) (Tabla 10)
4. Existen suficientes argumentos estadísticos para afirmar que, a un nivel de significancia del 5%, existe relación directa muy fuerte entre los sistemas de control y la satisfacción del usuario del Centro Integral del Adulto Mayor de la Municipalidad Provincial de Vilcas Huamán en el año 2018. (Tau\_b=0,857; p\_valor=0,000) (Tabla 11)

## **VI. RECOMENDACIONES**

1. Los encargados de la dirección y gestión de las distintas municipalidades del Perú, destinen todos sus esfuerzos para poder implementar y mejorar la manera en la que se aplican las competencias estratégicas, para de esta forma poder tener más usuarios satisfechos con un servicio de calidad.
2. En el área de estudio en la que se basó esta investigación, se deben de tomar medidas lo más pronto posible para poder mejorar la manera en la que la institución maneja los recursos que posee, una mejora en estos aspectos, se verá reflejada en la calidad de vida de la población beneficiada.
3. Es necesario que la autoridad edil promueva y fomente la realización de capacitaciones dirigido a todo el personal que labora en la institución, de tal forma que se asegure organizar y disponer con mejor criterio los recursos con los que se cuenta, para asegurar brindar un servicio de calidad.

## **VII. REFERENCIAS**

- Acosta, M. (2017). *Diccionario de terminos corporativos*. Santiago - Chile : Publicaciones Catalonia.
- Alarcón, R. (2012). *Métodos y diseños de investigación del comportamiento*. Lima: UPCH.
- Bardales, G. (2012). *Investigación científica en el campo de las ciencias sociales*. Lima: UNFV.
- Barrientos, J. (2016). *Tips para un negocio exitoso*. Montevideo: Publicaciones Adventure Works.
- Bautista, L. (2015). *Aplicación de competencias institucionales y rendimiento institucional en la Municipalidad de Cartagena* . Bogotá - Colombia: Repositorio de la Universidad de Bogotá.
- Berrocal, Y. (2015). *¿Cómo mejorar la eficacia laboral?* Lima: San Marcos.
- Caballero, J. (2014). *Elaboración de proyectos e informes de investigación*. Lima: EDCA.
- Dueñas, A. (2014). *Investigación cuantitativa y proyectos de investigación*. Lima: San Marcos.
- Enciso, G. (2014). *Competencias estratégicas y su relación con el clima institucional en la Institución Educativa "Isaac Newton" Ventanilla 2014*. Lima: Trabajo de Pos Grado - UNFV.
- Gallardo, J. (2015). *Formulación y evaluación de proyectos de investigación*. Lima: San Marcos.
- Gonzales, M. (2016). *Investigación jurídica. Métodos y técnicas* . Lima: San Marcos.
- Guevara, J. L. (2014). *Definiciones corporativas*. Lima: San Marcos.
- Jauregui, A. (2016). *Gestión educativa e institucional*. Lima: San Marcos.

- Magner, R. (2017). *Marketing básico*. Buenos Aires: Editorial de los Cuatro Vientos.
- Maldonado, D. (2015). *Competencias necesarias para empezar a ser un buen líder*. Lima: Repositorio Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Maldonado, H. (2015). Satisfacción del cliente. En H. Maldonado, *Calidad del producto y satisfacción del consumidor*. (pág. 94). Lima: San Marcos.
- Mendoza, L. (2015). *Diferenciación entre estrategias metodológicas y estratégicas*. Lima: Santillana.
- Obregón, R. (2015). *Competencias estratégicas y su relación con la satisfacción del usuario en el Centro de Atención al cliente de la Municipalidad Distrital de San Juan Bautista - Ayacucho 2015*. Ayacucho: Trabajo de Pos grado presentado a la Universidad Alas Peruanas.
- Ore, J. (2012). *Pautas para la investigación*. Lima : Santillana.
- Pacheco, J. L. (2016). *Los problemas de un mal servicio en tu empresa*. Lima: Berlín .
- Palomino, L. (2016). *Competencias institucionales estratégicas y su influencia en la buena imagen institucional*. Trujillo: Trabajo de Pos grado presentado a la Universidad Nacional de Trujillo - Perú.
- Paulett, L. (2015). *3 maneras en que los líderes manejan una empresa*. Monterrey - México: Planeta- 2da edición.
- Salazar, M. (2015). *Técnicas de investigación social en las investigaciones científicas*. Lima: San Marcos.
- Sanchez, R. (2016). *Satisfacción y placer en la mercadotecnia*. Lima: San Marcos.
- Tamayo, J. (2012). *Investigación social. Planes y proyectos*. Lima: San Marcos.

Urbina, E. (2015). *Competencias estratégicas y satisfacción de pacientes en el Hospital "Santa María" Santiago de Chile 2015*. Santiago: Repositorio de la Universidad de Compostela - Chile.

Valderrama, V. (2014). *Métodos y estrategias en la investigación cuantitativa en estudios sociales*. Lima: San Marcos.

## **ANEXOS**

# ANEXO 1: INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

## CUESTIONARIO ACERCA DE LAS COMPETENCIAS ESTRATÉGICAS

 <b>ESCUELA DE POSTGRADO</b> <small>UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO</small>				
<b>CUESTIONARIO</b>				
<b>Objetivo:</b> Valorar las competencias estratégicas				
CRITERIOS	VALORACIÓN			
	1 Totalmente en desacuerdo	2 En desacuerdo	3 De acuerdo	4 Totalmente de acuerdo
<b>DIMENSIÓN I: GESTIÓN INSTITUCIONAL</b>				
1. Se evidencia la capacidad directiva en los procesos administrativos al interior de la institución.				
2. La capacidad directiva de los responsables de dirigir la parte administrativa hace posible que la atención al usuario sea eficiente				
3. La toma de decisiones al interior de la institución es efectiva.				
4. Existen mecanismos de control que efectivizan la toma de decisiones en el momento oportuno.				
5. El organigrama de la institución permite una gestión eficiente.				
6. El organigrama de la institución se adecua a las necesidades institucionales.				
<b>DIMENSIÓN II: GESTIÓN DE RECURSOS HUMANOS</b>				
7. Los trabajadores ocupan los diferentes puestos de trabajo según el perfil que tienen.				
8. Se evidencia que la gestión administrativa en la institución toma en cuenta el perfil del trabajador para ocupar los cargos.				
9. Los trabajadores son competentes en la labor encomendada.				
10. La distribución del personal que labora en la institución se ciñe a las competencias de los trabajadores.				
11. Existe una política de incentivos para el personal que destaca en la labor encomendada.				
12. Los trabajadores se sienten satisfechos con el trabajo realizado porque se valora y reconoce su labor.				
<b>DIMENSIÓN III: SISTEMAS DE CONTROL</b>				
13. Existe un sistema de supervisión al interior de la institución que permite hacer				

efectivo el trabajo encomendado.				
14. La supervisión que se desarrolla al interior de la institución permite la celeridad en la atención al usuario.				
15. Existe un sistema de monitoreo al trabajo desempeñado por los trabajadores.				
16. El monitoreo que se realiza en la institución permite el desarrollo de las capacidades de los trabajadores.				
17. Existe al interior de la institución un sistema de acompañamiento a la labor que realiza el trabajador.				
18. El acompañamiento que se desarrolla al interior de la institución es del tipo formativo.				

## CUESTIONARIO-SATISFACCIÓN DEL USUARIO

**Instrucciones:** A continuación, le presentamos una serie de afirmaciones, referidos a valorar la satisfacción del usuario, considerando que no existen respuestas correctas ni incorrectas, tenga a bien, por favor, marcar con un aspa, en la hoja de respuestas, en la opción que mejor exprese su punto de vista, de acuerdo con el siguiente código:

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

N°	ITEMS	PUNTAJES				
		1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN I: RESPETO AL USUARIO</b>						
1	La institución cuenta con módulos de consulta					
2	Los módulos de consulta satisfacen las necesidades y expectativas de los usuarios.					
3	Los módulos de consulta están distribuidos estratégicamente en la institución.					
4	La atención que reciben los usuarios se caracteriza por ser directa.					
5	En la mayoría de los casos la atención directa que recibe el usuario externo, satisface sus expectativas.					
6	La atención directa que recibe el usuario externo, se caracteriza por ser pertinente.					
7	La amabilidad en el trato caracteriza la atención que se brinda en la institución.					
8	Existe una política de un buen trato al usuario externo a nivel institucional.					
9	Todos los esfuerzos desplegados por la institución, tienen la intención de tratar amablemente al usuario externo.					
<b>DIMENSIÓN II: SISTEMAS DE COMUNICACIÓN</b>						
10	El acceso a la información es una política institucional.					
11	El acceso a la información no restringe ni condiciona ningún tipo de diferencias.					
12	El acceso a la información es claro y precisa.					
13	La resolución de problemas a nivel de la atención a los usuarios es una práctica institucional.					
14	Existe predisposición por parte del personal en la resolución de problemas en la atención.					
15	La resolución de problemas de los usuarios externos es una tarea permanente a nivel institucional.					
16	Las relaciones entre el personal que labora en la institución y los usuarios son asertivas.					
17	La asertividad es una práctica institucional.					
18	La satisfacción del usuario externo se debe a que se practica frecuentemente la asertividad.					
<b>DIMENSIÓN III: EFICIACIA EN EL SERVICIO</b>						
19	Todos los procedimientos para la atención del usuario externo se encuentran en registrado en el Plan Operativo.					
20	El Plan Operativo considera mecanismos y estrategias para viabilizar una atención de calidad.					
21	El plan operativo recoge las necesidades y					

	expectativas del usuario externo e interno.					
22	Toda la organización a nivel institucional obedece a un plan estratégico.					
23	El plan estratégico establece procesos y procedimientos para asegurar la calidad del servicio ofrecido.					
24	El plan estratégico ha sido elaborado en forma participativa por todo el personal que labora en la institución.					
25	El plan estratégico comprende mecanismos de evaluación y control.					
26	El plan estratégico guía la organización, desarrollo y evaluación de cada una de las actividades.					
27	El plan estratégico acoge la misión y visión de la institución en función de las necesidades del usuario externo e interno de la institución.					

## ANEXO 2: VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTOS

### VALIDEZ-COMPETENCIAS ESTRATÉGICAS

#### 1. VARIANZA

ITEM	VARIANZA
V1_D1_P1	1,234
V1_D1_P2	0,548
V1_D1_P3	0,325
V1_D1_P4	1,365
V1_D1_P5	0,658
V1_D1_P6	0,457
V1_D1_P7	0,365
V1_D1_P8	0,395
V1_D1_P9	0,754
V1_D2_P10	0,954
V1_D2_P11	0,756
V1_D2_P12	0,127
V1_D2_P13	1,627
V1_D2_P14	1,457
V1_D2_P15	1,945
V1_D2_P16	0,627
V1_D2_P17	0,448
V1_D2_P18	0,662
PUNTAJE_TOTAL	0,457

## 2. MATRIZ DE CORRELACIONES

	V1_D1_P1	V1_D1_P2	V1_D1_P3	V1_D1_P4	V1_D1_P5	V1_D1_P6	V1_D1_P7	V1_D1_P8	V1_D1_P9	V1_D2_P10	V1_D2_P11	V1_D2_P12	V1_D2_P13	V1_D2_P14	V1_D2_P15	V1_D2_P16	V1_D2_P17	V1_D2_P18	PUNTAJE_TOTALE
V1_D1_P1	1	-0.061	-0.222	0.045	-0.152	-.401	-0.087	-0.152	-.388	-0.101	-0.152	-.401	-0.101	-0.152	-.415	-0.084	-0.119	-0.347	-0.238
V1_D1_P2	-0.061	1	0.260	,434	,777**	0.112	,419	,777**	0.114	,429	,777**	0.112	,429	,777**	0.111	,405	,720**	0.112	,745**
V1_D1_P3	-0.222	0.260	1	0.117	0.235	,765**	0.113	0.235	,749**	0.127	0.235	,765**	0.127	0.235	,783**	0.109	0.197	,687**	,401
V1_D1_P4	0.045	,434	0.117	1	0.357	0.011	,893**	0.357	0.022	,908**	0.357	0.011	,908**	0.357	0.000	,864**	0.352	0.041	,615**
V1_D1_P5	-0.152	,777**	0.235	0.357	1	0.243	0.344	1,000**	0.251	0.342	1,000**	0.243	0.342	1,000**	0.235	0.333	,942**	0.255	,815**
V1_D1_P6	-.401	0.112	,765**	0.011	0.243	1	0.040	0.243	,988**	0.012	0.243	1,000**	0.042	0.243	,988**	0.010	0.221	,949**	,414
V1_D1_P7	-0.087	,419	0.113	,893**	0.344	0.040	1	0.344	0.078	,983**	0.344	0.040	,983**	0.344	0.000	,967**	,403	0.147	,648**
V1_D1_P8	-0.152	,777**	0.235	0.357	1,000**	0.243	0.344	1	0.251	0.342	1,000**	0.243	0.342	1,000**	0.235	0.333	,942**	0.255	,815**
V1_D1_P9	-.388	0.114	,749**	0.022	0.251	,988**	0.078	0.251	1	0.053	0.251	,988**	0.053	0.251	,977**	0.076	0.280	,981**	,436
V1_D2_P10	-0.101	,429	0.127	,908**	0.342	0.012	,983**	0.342	0.053	1	0.342	0.012	,963**	0.342	0.000	,985**	,406	0.100	,640**
V1_D2_P11	-0.152	,777**	0.235	0.357	1,000**	0.243	0.344	1,000**	0.251	0.342	1	0.243	0.342	1,000**	0.235	0.333	,942**	0.255	,815**
V1_D2_P12	-.401	0.112	,765**	0.011	0.243	1,000**	0.040	0.243	,988**	0.012	0.243	1	0.042	0.243	,988**	0.010	0.221	,949**	,414
V1_D2_P13	-0.101	,429	0.127	,908**	0.342	0.042	,983**	0.342	0.053	,963**	0.342	0.042	1	0.342	0.000	,917**	0.340	0.100	,635**
V1_D2_P14	-0.152	,777**	0.235	0.357	1,000**	0.243	0.344	1,000**	0.251	0.342	1,000**	0.243	0.342	1	0.235	0.333	,942**	0.255	,815**
V1_D2_P15	-.415	0.111	,783**	0.000	0.235	,988**	0.000	0.235	,977**	0.000	0.235	,988**	0.000	0.235	1	0.000	0.216	,918**	,395
V1_D2_P16	-0.084	,405	0.109	,864**	0.333	0.010	,967**	0.333	0.076	,985**	0.333	0.010	,917**	0.333	0.000	1	,451	0.143	,631**
V1_D2_P17	-0.119	,720**	0.197	0.352	,942**	0.221	,403	,942**	0.280	,406	,942**	0.221	0.340	,942**	0.216	,451	1	0.327	,809**
V1_D2_P18	-0.347	0.112	,687**	0.041	0.255	,949**	0.147	0.255	,981**	0.100	0.255	,949**	0.100	0.255	,918**	0.143	0.327	1	,457
PUNTAJE_TOTALE	-0.238	,745**	,401	,615**	,815**	,414	,648**	,815**	,436	,640**	,815**	,414	,635**	,815**	,395	,631**	,809**	,457	1

### 3. CALCULO DE LA R DE PEARSON

ITEM	R DE PEARSON	CONDICIÓN
V1_D1_P1	,548	APROBADO
V1_D1_P2	,257	APROBADO
V1_D1_P3	,325	APROBADO
V1_D1_P4	,369	APROBADO
V1_D1_P5	,421	APROBADO
V1_D1_P6	,517	APROBADO
V1_D1_P7	,628	APROBADO
V1_D1_P8	,457	APROBADO
V1_D1_P9	,554	APROBADO
V1_D2_P10	,629	APROBADO
V1_D2_P11	,632	APROBADO
V1_D2_P12	,224	APROBADO
V1_D2_P13	,415	APROBADO
V1_D2_P14	,457	APROBADO
V1_D2_P15	,658	APROBADO
V1_D2_P16	,558	APROBADO
V1_D2_P17	,457	APROBADO
V1_D2_P18	,447	APROBADO

CONFIABILIDAD- COMPETENCIAS ESTRATÉGICAS

<b>Resumen de procesamiento de casos</b>				<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
		N	%	Alfa de Cronbach	N de elementos
Casos	Válido	30	100,0	,887	18
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0		
	Total	30	100,0		

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

## VALIDEZ-SATISFACCIÓN DEL USUARIO

### 1. VARIANZA

ITEM	VARIANZA
V1_D1_P1	0,564
V1_D1_P2	0,215
V1_D1_P3	0,157
V1_D1_P4	0,267
V1_D1_P5	0,548
V1_D1_P6	0,657
V1_D1_P7	0,548
V1_D1_P8	0,447
V1_D1_P9	0,561
V1_D2_P10	0,457
V1_D2_P11	0,124
V1_D2_P12	0,459
V1_D2_P13	0,562
V1_D2_P14	0,451
V1_D2_P15	0,215
V1_D2_P16	0,246
V1_D2_P17	0,158
V1_D2_P18	0,159
V1_D3_P19	0,551
V1_D3_P20	0,369
V1_D3_P21	0,543
V1_D3_P22	0,513
V1_D3_P23	0,469
V1_D3_P24	0,638
V1_D3_P25	0,431
V1_D3_P26	0,574
V1_D3_P27	0,548
PUNTAJE_TOTAL	29,547

## 2. MATRIZ DE CORRELACIONES

	V1_D1_P1	V1_D1_P2	V1_D1_P3	V1_D1_P4	V1_D1_P5	V1_D1_P6	V1_D1_P7	V1_D1_P8	V1_D1_P9	V1_D2_P10	V1_D2_P11	V1_D2_P12	V1_D2_P13	V1_D2_P14	V1_D2_P15	V1_D2_P16	V1_D2_P17	V1_D2_P18	V1_D2_P19	V1_D3_P20	V1_D3_P21	V1_D3_P22	V1_D3_P23	V1_D3_P24	V1_D3_P25	V1_D3_P26	V1_D3_P27	PUNTAJE TOTAL					
V1_D1_P1	1	0.218	0.302	1.000	0.218	0.302	1.000	0.218	0.302	1.000	-	-	1.000	-	0.218	0.302	1.000	-	0.218	0.318	1.000	-	0.201	0.283	1.000	-	0.201	0.283	1.000	-	0.184	0.302	0.009
V1_D1_P2	0.218	1	0.066	0.218	1.000	0.066	0.218	1.000	0.066	1.000	0.066	-	1.000	0.066	-	1.000	0.000	-	1.000	0.000	0.218	0.921**	0.011	0.218	0.921**	0.011	0.218	0.921**	0.011	0.218	0.843**	0.066	0.686
V1_D1_P3	0.302	0.066	1	0.302	0.066	1.000	0.302	0.066	1.000	0.066	1.000	-	0.066	1.000	-	0.302	0.066	-	0.862**	0.302	0.023	0.964**	-	0.023	0.964**	-	0.023	0.964**	-	0.024	1.000	0.659	
V1_D1_P4	1.000	0.218	0.302	1	0.218	0.302	1.000	0.218	0.302	1.000	-	-	1.000	-	0.218	0.302	-	-	1.000	-	0.201	0.283	1.000	-	0.201	0.283	1.000	-	0.184	0.302	0.009		
V1_D1_P5	0.218	1.000	0.066	0.218	1	0.066	0.218	1.000	0.066	1.000	0.066	-	1.000	0.066	-	1.000	0.000	-	1.000	0.000	0.218	0.921**	0.011	0.218	0.921**	0.011	0.218	0.921**	0.011	0.218	0.843**	0.066	0.686
V1_D1_P6	0.302	0.066	1.000	0.302	0.066	1	0.302	0.066	1.000	0.066	1.000	-	0.066	1.000	-	0.302	0.066	-	0.862**	0.302	0.023	0.964**	-	0.023	0.964**	-	0.023	0.964**	-	0.024	1.000	0.659	
V1_D1_P7	1.000	0.218	0.302	1.000	0.218	0.302	1	0.218	0.302	1.000	-	-	1.000	-	0.218	0.302	-	-	1.000	-	0.201	0.283	1.000	-	0.201	0.283	1.000	-	0.184	0.302	0.009		
V1_D1_P8	0.218	1.000	0.066	0.218	1.000	0.066	0.218	1	0.066	1.000	0.066	-	1.000	0.066	-	1.000	0.000	-	1.000	0.000	0.218	0.921**	0.011	0.218	0.921**	0.011	0.218	0.921**	0.011	0.218	0.843**	0.066	0.686
V1_D1_P9	0.302	0.066	1.000	0.302	0.066	1.000	0.302	0.066	1	0.066	1.000	-	0.066	1.000	-	0.302	0.066	-	0.862**	0.302	0.023	0.964**	-	0.023	0.964**	-	0.023	0.964**	-	0.024	1.000	0.659	
V1_D2_P10	1.000	0.218	0.302	1.000	0.218	0.302	1.000	0.218	0.302	1	-	-	1.000	-	0.218	0.302	-	-	1.000	-	0.201	0.283	1.000	-	0.201	0.283	1.000	-	0.184	0.302	0.009		
V1_D2_P11	0.218	1.000	0.066	0.218	1.000	0.066	0.218	1.000	0.066	1.000	0.066	-	1.000	0.066	-	1.000	0.000	-	1.000	0.000	0.218	0.921**	0.011	0.218	0.921**	0.011	0.218	0.921**	0.011	0.218	0.843**	0.066	0.686
V1_D2_P12	0.302	0.066	1.000	0.302	0.066	1.000	0.302	0.066	1.000	0.066	1	-	0.066	1.000	-	0.302	0.066	-	0.862**	0.302	0.023	0.964**	-	0.023	0.964**	-	0.023	0.964**	-	0.024	1.000	0.659	
V1_D2_P13	1.000	0.218	0.302	1.000	0.218	0.302	1.000	0.218	0.302	1.000	-	-	1	-	0.218	0.302	-	-	1.000	-	0.201	0.283	1.000	-	0.201	0.283	1.000	-	0.184	0.302	0.009		
V1_D2_P14	0.218	1.000	0.066	0.218	1.000	0.066	0.218	1.000	0.066	1.000	0.066	-	1.000	0.066	-	1.000	0.000	-	1.000	0.000	0.218	0.921**	0.011	0.218	0.921**	0.011	0.218	0.921**	0.011	0.218	0.843**	0.066	0.686

V1_D2_P15	-	0.302	0.066	1.000	-	0.302	0.066	1.000	-	0.302	0.066	1.000	-	0.302	0.066	1	-	0.302	0.066	,862**	-	0.302	0.023	,964**	-	0.302	0.023	,964**	-	0.302	0.024	1.000	,659
V1_D2_P16	1.000	-	0.218	0.302	1.000	-	0.218	0.302	1.000	-	0.218	0.302	1.000	-	0.218	0.302	1	-	0.218	0.318	1.000	-	0.201	0.283	1.000	-	0.201	0.283	1.000	-	0.184	0.302	0.009
V1_D2_P17	-	0.218	1.000	0.066	-	0.218	1.000	0.066	-	0.218	1.000	0.066	-	0.218	1	0.000	-	0.218	0.000	-	,921**	-	0.011	0.218	-	,921**	-	0.011	0.218	,843**	0.066	,686	
V1_D2_P18	-	0.318	0.000	,862*	-	0.318	0.000	,862*	-	0.318	0.000	,862*	-	0.318	0.000	1	-	0.318	0.000	1	-	0.318	0.036	,833**	-	0.318	0.036	,833**	-	0.318	0.075	,862**	,536
V1_D3_P19	1.000	-	0.218	0.302	1.000	-	0.218	0.302	1.000	-	0.218	0.302	1.000	-	0.218	0.302	1.000	-	0.218	0.318	1	-	0.201	0.283	1.000	-	0.201	0.283	1.000	-	0.184	0.302	0.009
V1_D3_P20	-	0.201	,921*	0.023	-	0.201	,921*	0.023	-	0.201	,921*	0.023	-	0.201	,921*	0.023	-	0.201	,921**	0.036	-	0.201	1	0.053	-	1.000	0.053	-	0.201	,737**	0.023	,652	
V1_D3_P21	-	0.283	0.011	,964*	-	0.283	0.011	,964*	-	0.283	0.011	,964*	-	0.283	0.011	,964**	-	0.283	0.011	,833**	-	0.283	0.053	1	-	0.283	0.053	1.000	-	0.283	0.114	,964**	,616
V1_D3_P22	1.000	-	0.218	0.302	1.000	-	0.218	0.302	1.000	-	0.218	0.302	1.000	-	0.218	0.302	1.000	-	0.218	0.318	-	0.201	0.283	1	-	0.201	0.283	1.000	-	0.184	0.302	0.009	
V1_D3_P23	-	0.201	,921*	0.023	-	0.201	,921*	0.023	-	0.201	,921*	0.023	-	0.201	,921*	0.023	-	0.201	,921**	0.036	-	0.201	1.000	0.053	-	1	0.053	-	0.201	,737**	0.023	,652	
V1_D3_P24	-	0.283	0.011	,964*	-	0.283	0.011	,964*	-	0.283	0.011	,964*	-	0.283	0.011	,964**	-	0.283	0.011	,833**	-	0.283	0.053	1.000	-	0.283	0.053	1	-	0.283	0.114	,964**	,616
V1_D3_P25	1.000	-	0.218	0.302	1.000	-	0.218	0.302	1.000	-	0.218	0.302	1.000	-	0.218	0.302	1.000	-	0.218	0.318	-	0.201	0.283	1.000	-	0.201	0.283	1	-	0.184	0.302	0.009	
V1_D3_P26	-	0.184	,843*	0.024	-	0.184	,843*	0.024	-	0.184	,843*	0.024	-	0.184	,843*	0.024	-	0.184	,843**	0.075	-	0.184	,737**	0.114	0.184	-	,737**	0.114	0.184	1	-	0.024	,528
V1_D3_P27	-	0.302	0.066	1.000	-	0.302	0.066	1.000	-	0.302	0.066	1.000	-	0.302	0.066	1.000	-	0.302	0.066	,862**	-	0.302	0.023	,964**	-	0.302	0.023	,964**	-	0.302	0.024	1	,659
PUNTAJE_TOTAL	0.009	,686*	,659*	0.009	,686*	,659*	0.009	,686*	,659*	0.009	,686*	,659*	0.009	,686*	,659*	0.009	,686**	,659**	0.009	,686**	,536**	0.009	,652**	,616**	0.009	,652**	,616**	0.009	,528**	,659**	1		

### 3. CALCULO DE LA R DE PEARSON

ITEM	R DE PEARSON	CONDICIÓN
V1_D1_P1	0,394	APROBADO
V1_D1_P2	0,451	APROBADO
V1_D1_P3	0,362	APROBADO
V1_D1_P4	0,448	APROBADO
V1_D1_P5	0,623	APROBADO
V1_D1_P6	0,579	APROBADO
V1_D1_P7	0,419	APROBADO
V1_D1_P8	0,337	APROBADO
V1_D1_P9	0,410	APROBADO
V1_D2_P10	0,367	APROBADO
V1_D2_P11	0,557	APROBADO
V1_D2_P12	0,519	APROBADO
V1_D2_P13	0,542	APROBADO
V1_D2_P14	0,557	APROBADO
V1_D2_P15	0,462	APROBADO
V1_D2_P16	0,557	APROBADO
V1_D2_P17	0,486	APROBADO
V1_D2_P18	0,594	APROBADO
V1_D3_P19	0,439	APROBADO
V1_D3_P20	0,539	APROBADO
V1_D3_P21	0,554	APROBADO
V1_D3_P22	0,468	APROBADO
V1_D3_P23	0,668	APROBADO
V1_D3_P24	0,453	APROBADO
V1_D3_P25	0,553	APROBADO
V1_D3_P26	0,468	APROBADO
V1_D3_P27	0,751	APROBADO

## CONFIABILIDAD- SATISFACCIÓN DEL USUARIO

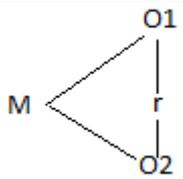
<b>Resumen de procesamiento de casos</b>				<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
		N	%	Alfa de Cronbach	N de elementos
Casos	Válido	30	100,0	<b>,819</b>	27
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0		
	Total	30	100,0		
<p>a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.</p>					

### ANEXO 3

#### MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: COMPETENCIAS ESTRATÉGICAS Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL CENTRO INTEGRAL DEL ADULTO MAYOR DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE VILCAS HUAMÁN 2018

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p><b>General:</b> ¿De qué manera las competencias estratégicas se relacionan con la satisfacción del usuario del Centro Integral del Adulto Mayor de la Municipalidad Provincial de Vilcas Huamán en el año 2018?</p> <p><b>Específicos:</b> ¿De qué manera la gestión institucional se</p>	<p><b>General:</b> Determinar la relación entre las competencias estratégicas y la satisfacción del usuario del Centro Integral del Adulto Mayor de la Municipalidad Provincial de Vilcas Huamán en el año 2018.</p> <p><b>Específicos:</b> Determinar la relación entre la gestión institucional y la</p>	<p><b>General:</b> Las competencias estratégicas se relacionan significativamente con la satisfacción del usuario del Centro Integral del Adulto Mayor de la Municipalidad Provincial de Vilcas Huamán en el año 2018.</p> <p><b>Específicos:</b> La gestión institucional se relaciona</p>	<p>Variable 1: Competencias estratégicas.</p> <p>DIMENSIONES: ✓ Gestión institucional ✓ Gestión de recursos humanos ✓ Sistemas de control.</p> <p>Variable 2: Satisfacción del usuario</p> <p>DIMENSIONES: ✓ Respeto al</p>	<p>Tipo de investigación: No experimental</p> <p>Nivel de investigación: Relacional</p> <p>Método de investigación: Cuantitativo</p> <p>Diseño de investigación: Descriptivo correlacional</p>

<p>relaciona con la satisfacción del usuario del Centro Integral del Adulto Mayor de la Municipalidad Provincial de Vilcas Huamán en el año 2018?</p> <p>¿De qué manera la gestión de recursos humanos se relaciona con la satisfacción del usuario del Centro Integral del Adulto Mayor de la Municipalidad Provincial de Vilcas Huamán en el año 2018?</p> <p>¿De qué manera los sistemas de control se relacionan con la satisfacción del usuario del Centro Integral del Adulto Mayor de la Municipalidad Provincial de Vilcas Huamán en el año 2018?</p>	<p>satisfacción del usuario del Centro Integral del Adulto Mayor de la Municipalidad Provincial de Vilcas Huamán en el año 2018.</p> <p>Determinar la relación entre la gestión de recursos humanos y la satisfacción del usuario del Centro Integral del Adulto Mayor de la Municipalidad Provincial de Vilcas Huamán en el año 2018.</p> <p>Determinar la relación entre los sistemas de control y la satisfacción del usuario del Centro Integral del Adulto Mayor de la Municipalidad Provincial de Vilcas Huamán en el año 2018.</p>	<p>significativamente con la satisfacción del usuario del Centro Integral del Adulto Mayor de la Municipalidad Provincial de Vilcas Huamán en el año 2018.</p> <p>La gestión de recursos humanos se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario del Centro Integral del Adulto Mayor de la Municipalidad Provincial de Vilcas Huamán en el año 2018.</p> <p>Los sistemas de control se relacionan significativamente con la satisfacción del usuario del Centro Integral del Adulto Mayor de la Municipalidad Provincial de Vilcas Huamán en el año 2018.</p>	<p>usuario</p> <p>✓ Sistema de comunicación</p> <p>✓ Eficacia del servicio</p>	<div style="text-align: right;">  </div> <p>Población 30 trabajadores que laboran en la Municipalidad Provincial de Vilcas Huamán en el año 2018.</p> <p>Muestra: 30 unidades de estudio.</p> <p>Técnicas e instrumentos Encuesta Cuestionario</p> <p>Análisis e interpretación de datos Tablas Gráficos Estadígrafos de correlación</p>
---	---	--	--	---

## ANEXO N° 04



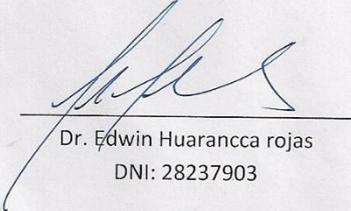
ESCUELA DE POSGRADO  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE LOS TRABAJOS ACADÉMICOS DE LA UCV

Yo, **Dr. Edwin Huaranca Rojas** docente del Diseño y Desarrollo de Trabajo de Investigación de la Escuela de Posgrado – Trujillo; y revisor del trabajo académico titulado: **COMPETENCIAS ESTRATÉGICAS Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL CENTRO INTEGRAL DEL ADULTO MAYOR DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE VILCASHUAMÁN 2018**, del estudiante **MABY GAMBOA GARIBAY** he constatado por medio del uso de la herramienta **turnitin** lo siguiente:

Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud de 16% verificable en el **Reporte de Originalidad** del programa turinitin, grado de coincidencia mínimo que convierte el trabajo en aceptable y no constituye plagio, en tanto cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la **Universidad César Vallejo**.

Trujillo, 11 de agosto 2018



Dr. Edwin Huaranca rojas  
DNI: 28237903

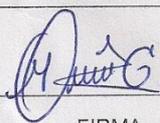
ANEXO N° 05



ESCUELA DE POSGRADO  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL  
UCV

Yo Maby Gamboa Garibay, identificado con DNI N° 46634827 y Yo Diana Mendoza Cardenas, identificado con DNI N° 45985995, egresados del Programa Académico de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, autorizamos (X), no autorizamos ( ) la divulgación y comunicación pública de nuestro trabajo de investigación titulado "Competencias Estratégicas y Satisfacción del Usuario en el Centro Integral del Adulto Mayor de la Municipalidad Provincial de Vilcas Huamán 2018"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33  
Fundamentación en caso de no autorización:

  
FIRMA

DNI: 46634827



  
FIRMA

DNI: 45985995



Trujillo 25 de Agosto del 2018

ANEXO N° 06



**MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE VILCAS HUAMÁN**

Año del **REGION AYACUCHO** Regional

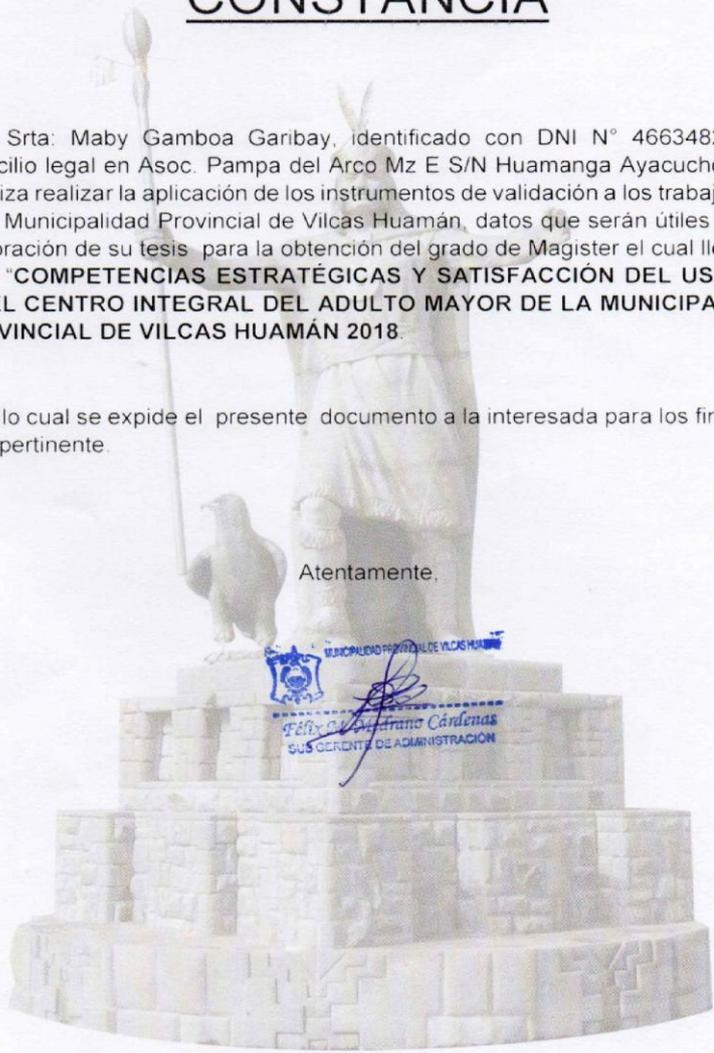
EL QUE SUSCRIBE EL GERENTE GENERAL DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE VILCASHUAMAN DEPARTAMENTO AYACUCHO OTORGA LA PRESENTE:

CONSTANCIA

A la Srta: Maby Gamboa Garibay, identificado con DNI N° 46634827 con domicilio legal en Asoc. Pampa del Arco Mz E S/N Huamanga Ayacucho; se le autoriza realizar la aplicación de los instrumentos de validación a los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Vilcas Huamán, datos que serán útiles para la elaboración de su tesis para la obtención del grado de Magister el cual lleva por título **COMPETENCIAS ESTRATÉGICAS Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL CENTRO INTEGRAL DEL ADULTO MAYOR DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE VILCAS HUAMÁN 2018**.

Para lo cual se expide el presente documento a la interesada para los fines que crea pertinente.

Atentamente,



Dirección: Plaza de Armas S/N - Vilcas Huamán  
Teléfono - Celular: 945675946 - 948109613 - 999173356

[munivilcashuamán2015@hotmail.com](mailto:munivilcashuamán2015@hotmail.com)  
[www.munivilcashuamán.gob.pe](http://www.munivilcashuamán.gob.pe)  
Municipalidad Provincial de Vilcas Huamán  
2015 - 2018

**ANEXO N° 07**  
**FOTOGRAFARIAS**





ANEXO N° 08



73  
**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Competencias estratégicas y satisfacción del usuario en el  
Centro Integral del Adulto Mayor de la Municipalidad  
Provincial de Vilcas Huamán 2018

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en Gestión Pública

**AUTORES:**

Br. GAMBOA GARIBAY, Maby

Br. MENDOZA CARDENAS, Diana

**ASESOR:**

Dr. Edwin Huarancca Rojas

**SECCIÓN:**

Ciencias Empresariales

**LÍNEA DE INVESTIGACION:**

Dirección

**PERÚ – 2018**

**1. TÍTULO**

Competencias estratégicas y satisfacción del usuario en el Centro Integral del Adulto Mayor de la Municipalidad Provincial de Vilcas Huamán 2018.

## **2. AUTOR**

Br. GAMBOA GARIBAY, Maby

Br. MENDOZA CARDENAS, Diana

## **3. RESUMEN**

El presente estudio tuvo como propósito determinar la relación entre las competencias estratégicas y la satisfacción del usuario en el Centro Integral del Adulto Mayor de La Municipalidad Provincial de Vilcas Huamán 2018. Para desarrollar una correcta ejecución del estudio investigativo se usó el enfoque cuantitativo y el diseño descriptivo correlacional. De esta forma se logró comprobar la hipótesis, que señala que existe una relación entre las variables ya mencionadas. La población y la muestra que se utilizaron fueron 30 trabajadores que laboran en la Municipalidad Provincial de Vilcas Huamán. La encuesta y el cuestionario fueron las técnicas e instrumentos usados para el presente estudio. Los resultados fueron presentados en tablas estadísticas. El análisis inferencial se realizó a partir del cálculo de estadígrafos de dispersión y correlación. Los resultados afirman que, el 20,0% (6) de los trabajadores opina que las competencias estratégicas y la satisfacción del usuario son regulares. Los resultados indican que, existe una relación fuerte y directa entre las competencias estratégicas y la satisfacción del usuario del Centro Integral del Adulto Mayor de la Municipalidad Provincial de Vilcas Huamán en el año 2018. ( $Tau_b=0,780$ ;  $p\_valor=0,000$ )

## **4. PALABRAS CLAVE**

Competencias estratégicas / Satisfacción del usuario.

## **5. ABSTRACT**

The purpose of this study was to determine the relationship between strategic competencies and user satisfaction in the Integral Center for the Elderly of the Provincial Municipality of Vilcas Huamán 2018. To develop a correct execution of the research study, the quantitative approach and design was used. descriptive correlational. In this way it was possible to verify the hypothesis, which indicates that there is a relationship between the variables already mentioned. The population and the sample that were used were 30 workers who work in the Provincial Municipality of Vilcas Huamán. The survey and the questionnaire were the techniques and instruments used for the present study. The results were presented in statistical

tables. The inferential analysis was made from the calculation of dispersion and correlation statisticians. The results affirm that, 20.0% (6) of the workers think that the strategic competences and the satisfaction of the user are regular. The results indicate that there is a strong and direct relationship between the strategic competencies and user satisfaction of the Integral Center for the Elderly of the Provincial Municipality of Vilcas Huamán in 2018. ( $Tau_b = 0.780$ ,  $p\_value = 0.000$ )

## 6. KEYWORDS

Strategic Competencies / User Satisfaction.

## 7. INTRODUCCIÓN

El Centro Integral del Adulto Mayor que se ubica en la Municipalidad Provincia de Vilcashuamán presenta dificultades relacionados a la organización estratégica que presta esta entidad a los usuarios, debido a que el personal que la dirige no cuenta con especialización en temas como gestión estratégica, planificación prospectiva y gestión de los recursos humanos, por lo que la atención en esta dependencia solo se limita al cumplimiento estricto de los procedimientos administrativos contemplados en directivas y documentos normativos.

Se ha registrado que existen muchas observaciones sobre la insatisfacción que muestran los usuarios Centro Integral del Adulto Mayor porque no se cuenta con el apoyo respectivo de las autoridades municipales, para quienes, en algunos casos, la atención y servicio que se debe brindar a las personas de la tercera edad no es prioritario, por lo que se limitan recursos y presupuesto para que esta dependencia atienda de manera eficiente y efectiva a sus beneficiarios.

**Trabajos previos.** Bautista (2015) en la tesis titulada: “Aplicación de competencias institucionales y el rendimiento institucional en la Municipalidad de Cartagena”. Investigación que fue desarrollada bajo los parámetros y lineamientos del diseño correlacional en la localidad de Cartagena, que tuvo como muestra de estudio a 35 trabajadores y funcionarios de la mencionada institución, habiéndose valido del empleo de la encuesta y el cuestionario para obtener la información necesaria para realizar la mencionada investigación. Los resultados obtenidos por el investigador, nos dejan entrever que existe una relación significativa entre las dos variables estudiadas, concluyendo la investigación en la necesidad de aplicar competencias institucionales para de esta manera mejorar el rendimiento en los diferentes niveles institucionales.

Urbina (2015) realizo la investigación llamada: “Competencias estratégicas y satisfacción de pacientes en el hospital “Santa María” Santiago de Chile 2015”.

Trabajo presentado a la Universidad de Santiago de Compostela. El trabajo mencionado fue realizado bajo procedimientos basados en un diseño descriptivo correlacional. Fueron muestra de estudio 45 pacientes del hospital "Santa María" de Santiago, a los cuales se les solicitó su cooperación voluntaria. Se aplicó el uso de la encuesta y el cuestionario, como instrumentos y técnicas respectivamente, para recoger información necesaria en la investigación. Se afirmó en las conclusiones del estudio que existe una relación directa y moderada entre las competencias estratégicas y la satisfacción de los pacientes con el servicio, esto basándose en los resultados obtenidos: ( $\tau_b=0,789$ ;  $p_{\text{valor}}=0,000<0,05$ ), lo que significa que existen dificultades en la atención eficiente y efectiva de los usuarios de esta dependencia, lo que origina que la percepción que se tiene sobre toda la institución sea negativa, perjudicando la imagen institucional.

**Competencias estratégicas.** Jauregui (2016) las define como el, proceso sistemático basado en criterios técnicos que permiten efectivizar la gestión institucional en base a la pertinencia en la gestión de los recursos humanos y los sistemas de control que aseguran el logro de las metas y los objetivos institucionales. Mendoza (2015) afirma que las competencias estratégicas se pueden definir como la disponibilidad de un número de habilidades y capacidades necesarias para conseguir las metas de una empresa o institución a mediano y largo plazo. Por tanto, en cualquier empresa es de vital importancia fomentar y promover el uso de las mismas, en pos de alcanzar una mejora en el servicio y el producto prestado.

Guevara (2014) nos indica que las competencias estratégicas son un mecanismo de utilización de estrategias de interacción verbal y no verbal para poder mejorar la resolución de problemas, y gestionar la eficacia en general, también nos sirve para reparar carencias que pueden dejar otras competencias que debido a diferentes variantes no logran tener un óptimo funcionamiento.

Berrocal (2015) menciona en su texto, que existen dos tipos de competencias estratégicas, estas son: las estrategias cognitivas, y las estrategias metacognitivas. Las estrategias cognitivas tienen como base fundamental el conocimiento, teniendo como componente principal en el proceso de aplicación del mismo, a la comunicación entre los miembros de una organización, este tipo de estrategias se ven fuertemente influenciados por la cultura del contexto. Las estrategias metacognitivas mientras tanto son aquellas que usan como pilar a la misma cognición, pero este proceso sirve de regulador de la misma, siendo principalmente la comprensión y construcción de significados el objetivo de esta. La aplicación de este tipo de estrategias se ve reflejado en los trabajadores, los cuales después de

una correcta capacitación y empleo de estas, logran trazar un objetivo, para después planificar la mejor manera de alcanzarlo, ejecutar el plan trazado y autorregular los resultados del proceso.

**Satisfacción del usuario.** Maldonado H. (2015) Es la percepción favorable que tiene el usuario respecto al servicio brindado por la organización en base al respeto recibido, a la facilidad a los sistemas de información y la eficacia del servicio recibido. Magner (2017) sostiene que una sensación de placer o decepción a partir de la comparación de las expectativas, respecto a una experiencia concreta, y la realidad al momento de probar de primera mano el producto o servicio, es considerado como satisfacción del usuario, si es que esta es inferior a las expectativas, se dice que el cliente quedó insatisfecho, mientras que si es que se superan las expectativas, el cliente ha quedado satisfecho con la calidad del producto o servicio.

Sánchez (2016) indica que la satisfacción es el nivel de realización al que puede llegar un cliente mediante la adquisición de un producto o servicio, se puede considerar también como un juicio crítico y autónomo que tiene una persona para poder evaluar una experiencia, ya sea esta positiva o negativa, dependiendo del nivel de placer que este experimente, se puede saber que tan satisfecho ha quedado este. Bajo esta premisa aumentar los beneficios para los consumidores de un producto o un servicio aumenta notablemente la satisfacción que se puede alcanzar por parte del cliente.

Barrientos (2016) indica que la satisfacción del cliente tiene como base siempre, la comparación, definiendo la satisfacción del cliente como el estado de ánimo y predisposición a volver a usar el producto o recibir el servicio, después de comparar este con sus propias experiencias anteriores, y a su vez con experiencias de personas cercanas a la misma.

## **8. METODOLOGÍA**

El presente estudio tuvo como propósito determinar la relación entre las competencias estratégicas y la satisfacción del usuario en el Centro Integral del Adulto Mayor de La Municipalidad Provincial de Vilcas Huamán 2018. Para desarrollar una correcta ejecución del estudio investigativo se usó el enfoque cuantitativo y el diseño descriptivo correlacional. De esta forma se logró comprobar la hipótesis, que señala que existe una relación entre las variables ya mencionadas. La población y la muestra que se utilizaron fueron 30 trabajadores que laboran en la Municipalidad Provincial de Vilcas Huamán. La encuesta y el cuestionario fueron las técnicas e instrumentos usados para el presente estudio. Los resultados fueron

presentados en tablas estadísticas. El análisis inferencial se realizó a partir del cálculo de estadígrafos de dispersión y correlación.

## 9. RESULTADOS

### A nivel descriptivo

Tabla 3

Resultados del contraste entre las competencias estratégicas y la satisfacción del usuario

Valores		Competencias estratégicas				Total	
		Deficiente	Regular	Bueno	Excelente		
Satisfacción del usuario	Deficiente	Recuento	1	3	1	0	5
		% del total	3,3%	10,0%	3,3%	0,0%	16,7%
	Regular	Recuento	4	4	5	0	13
		% del total	13,3%	13,3%	16,7%	0,0%	43,3%
	Bueno	Recuento	2	6	2	0	10
		% del total	6,7%	20,0%	6,7%	0,0%	33,3%
	Excelente	Recuento	0	0	1	1	2
		% del total	0,0%	0,0%	3,3%	3,3%	6,7%
Total	Recuento	7	13	9	1	30	
	% del total	23,3%	43,3%	30,0%	3,3%	100,0%	

Fuente: Elaboración propia.

La tabla registra:

Para la variable satisfacción del usuario, el 16,7% (5) de los encuestados opinan que es deficiente; 43,3% (13) creen que es regular; 33,3% (10) opinan que es bueno y 6,7% (2) manifiesta que es excelente.

Mientras que, en la variable de Competencias estratégicas, el 23,3% (7) cree que es deficiente; 43,3% (13) opina que es regular; 30,0% (9) sostiene que es bueno y 3,3% (1) de los encuestados manifiesta que es excelente.

Los resultados de la tabla de contingencia registran que el 20,0% (6) de los trabajadores creen que las competencias estratégicas y la satisfacción del usuario son regulares.

Tabla 4

## Resultados de la comparación entre la gestión institucional y la satisfacción del usuario

Valores	Satisfacción del usuario				Total		
	Deficiente	Regular	Bueno	Excelente			
Gestión institucional	Deficiente	Recuento	0	0	2	0	2
		% del total	0,0%	0,0%	6,7%	0,0%	6,7%
	Regular	Recuento	3	8	3	0	14
		% del total	10,0%	26,7%	10,0%	0,0%	46,7%
	Bueno	Recuento	2	5	4	2	13
		% del total	6,7%	16,7%	13,3%	6,7%	43,3%
Excelente	Recuento	0	0	1	0	1	
	% del total	0,0%	0,0%	3,3%	0,0%	3,3%	
Total	Recuento	5	13	10	2	30	
	% del total	16,7%	43,3%	33,3%	6,7%	100,0%	

La tabla registra:

Para la variable de gestión institucional, el 6,7% (2) de los encuestados opinan que es deficiente; 46,7% (14) de encuestados opina es regular; 43,3% (13) cree que es bueno y 3,3% (1) señala que es excelente.

Para el caso de la satisfacción del usuario, el 16,7% (5) de encuestados cree que es deficiente; 43,3% (13) opina que es regular; 33,3% (10) manifiesta que es bueno y 6,7% (2) piensa que es excelente.

Los resultados obtenidos muestran que el 26,7% (8) de los profesionales consideran como regular la satisfacción del usuario y la gestión institucional.

Tabla 5

## Resultados del contraste entre la gestión de recursos humanos y la satisfacción del usuario

Valores	Satisfacción del usuario				Total		
	Deficiente	Regular	Bueno	Excelente			
Gestión de recursos humanos	Deficiente	Recuento	0	0	3	0	3
		% del total	0,0%	0,0%	10,0%	0,0%	10,0%
	Regular	Recuento	4	3	3	1	11
		% del total	13,3%	10,0%	10,0%	3,3%	36,7%

Bueno	Recuento	1	9	4	1	15
	% del total	3,3%	30,0%	13,3%	3,3%	50,0%
Excelente	Recuento	0	1	0	0	1
	% del total	0,0%	3,3%	0,0%	0,0%	3,3%
Total	Recuento	5	13	10	2	30
	% del total	16,7%	43,3%	33,3%	6,7%	100,0%

La tabla registra:

Para el caso de la gestión de recursos humanos, el 10,0% (3) de los encuestados opinan que es deficiente; 36,7% (11) sostiene que es regular; 50,0% (15) manifiesta que es bueno y 3,3% (1) señala que es excelente.

Para el caso de la satisfacción del usuario, el 16,7% (5) de encuestados cree que es deficiente; 43,3% (13) opina que es regular; 33,3% (10) manifiesta que es bueno y 6,7% (2) piensa que es excelente.

Los resultados de la tabla de contingencia registran que el 30,0% (9) de los trabajadores encuestados consideran como regular la gestión de recursos humanos y la satisfacción del usuario.

Tabla 6

Resultados del contraste entre el sistema de control y la satisfacción del usuario

Valores	Satisfacción del usuario				Total		
	Deficiente	Regular	Bueno	Excelente			
Sistemas de control	Deficiente	Recuento	0	1	0	1	2
		% del total	0,0%	3,3%	0,0%	3,3%	6,7%
	Regular	Recuento	2	8	6	1	17
		% del total	6,7%	26,7%	20,0%	3,3%	56,7%
	Bueno	Recuento	3	2	4	0	9
		% del total	10,0%	6,7%	13,3%	0,0%	30,0%
	Excelente	Recuento	0	2	0	0	2
		% del total	0,0%	6,7%	0,0%	0,0%	6,7%
Total		Recuento	5	13	10	2	30
		% del total	16,7%	43,3%	33,3%	6,7%	100,0%

La tabla registra:

En el caso de los sistemas de control, el 6,7% (2) de personas encuestadas opina que es deficiente; 56,7% (17) sostiene que es regular; 30,0% (9) manifiesta que es bueno y 6,7% (2) señala que es excelente.

Mientras que, en el caso de la satisfacción del usuario, el 16,7% (5) de encuestados cree que es deficiente; 43,3% (13) opina que es regular; 33,3% (10) manifiesta que es bueno y 6,7% (2) piensa que es excelente.

Los resultados de la tabla de contingencia registran que el 26,7% (8) de los profesionales consideran como regular los sistemas de control y la satisfacción del cliente en el centro en el que se realizó la investigación.

**A nivel inferencial**

**Prueba de normalidad**

Tabla 7

Resultados de la prueba de normalidad

Valores y Dimensiones	Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.
Competencias estratégicas	,872	30	,002

Satisfacción del Usuario	,860	30	,001
Gestión institucional	,822	30	,000
Gestión de recursos humanos	,821	30	,000
Sistemas de control	,818	30	,000

Para poder elegir el estadígrafo más adecuado para medir la dirección y la intensidad de la relación de las dos variables estudiadas, realizamos la prueba de normalidad.

La presente prueba usa la lógica de la comprobación de la hipótesis, en la se asume que la hipótesis alterna afirma que los datos no configuran distribución normal, en ese sentido observamos que el  $p\_valor=0,000$  para todos los casos, lo que significa que los datos no son normales, por lo que se ha elegido al estadígrafo no paramétrico Tau\_b de Kendall debido a que la escala de medición de las variables es del tipo ordinal.

### Prueba de hipótesis

#### Para la hipótesis general

#### Hipótesis alterna (Ha)

Las competencias estratégicas se relacionan con la satisfacción del usuario del Centro Integral del Adulto Mayor de la Municipalidad Provincial de Vilcas Huamán en el año 2018.

#### Hipótesis nula (Ho)

Las competencias estratégicas **no** se relacionan significativamente con la satisfacción del usuario del Centro Integral del Adulto Mayor de la Municipalidad Provincial de Vilcas Huamán en el año 2018.

Tabla 8

Correlación entre las competencias estratégicas y la satisfacción del usuario.

Valores		Competencias estratégicas	Satisfacción del usuario
Tau_b de Kendall	Competencias estratégicas	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,780
		N	,000
			30
			30

Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	,780 <sup>*</sup>	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	30	30

Los resultados que se obtuvieron al analizar estas dos variables, se interpretan de la siguiente forma:

Existe relación directa alta, en vista de que  $Tau_b=0,780$ .

Por este motivo se **acepta** la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, ya que el  $p\_valor=0,000$  y este resulta ser menor al nivel de significancia  $\alpha=0,05$  (5%).

### Para la hipótesis específica 1

#### Hipótesis alterna (Ha)

La gestión institucional se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario del Centro Integral del Adulto Mayor de la Municipalidad Provincial de Vilcas Huamán en el año 2018.

#### Hipótesis nula (Ho)

La gestión institucional **no** se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario del Centro Integral del Adulto Mayor de la Municipalidad Provincial de Vilcas Huamán en el año 2018.

Tabla 9

Cálculo de la asociación entre la gestión institucional y la satisfacción del usuario.

Valores		Satisfacción del usuario	Gestión institucional
Tau_b de Kendall	Satisfacción del usuario	1,000	,865 <sup>**</sup>
	Coefficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	30	30
Gestión institucional	Gestión institucional	,865 <sup>**</sup>	1,000
	Coefficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	30	30

Los resultados obtenidos en el cálculo de la asociación entre la satisfacción del usuario y la gestión institucional se traducen en:

Existe una relación directa muy alta, en razón de que  $Tau_b=0,865$ .

Por este motivo se **acepta** la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, ya que el  $p\_valor=0,000$  y este resulta ser menor al nivel de significancia  $\alpha=0,05$  (5%).

### Para la hipótesis específica 2

#### Hipótesis alterna (Ha)

La gestión de recursos humanos se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario del Centro Integral del Adulto Mayor de la Municipalidad Provincial de Vilcas Huamán en el año 2018.

#### Hipótesis nula (Ho)

La gestión de recursos humanos **no** se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario del Centro Integral del Adulto Mayor de la Municipalidad Provincial de Vilcas Huamán en el año 2018.

Tabla 10

Cálculo de la asociación entre la gestión de recursos humanos y la satisfacción del usuario.

Valores		Satisfacción del usuario	Gestión de recursos humanos
Tau_b de Kendall	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,798**
		N	30
Gestión de recursos humanos		Coeficiente de correlación	,798**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	30

Los resultados que se obtuvieron determinan que:

Existe relación directa alta entre la satisfacción del usuario y la gestión de recursos humanos, en vista de que  $Tau_b=0,798$ .

Por este motivo se **acepta** la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, ya que el  $p\_valor=0,000$  y este resulta ser menor al nivel de significancia  $\alpha=0,05$  (5%).

### Para la hipótesis específica 3

### Hipótesis alterna (Ha)

Los sistemas de control se relacionan significativamente con la satisfacción del usuario del Centro Integral del Adulto Mayor de la Municipalidad Provincial de Vilcas Huamán en el año 2018.

### Hipótesis nula (Ho)

Los sistemas de control **no** se relacionan significativamente con la satisfacción del usuario del Centro Integral del Adulto Mayor de la Municipalidad Provincial de Vilcas Huamán en el año 2018.

Tabla 11

Cálculo de la asociación entre la implementación de sistemas de control y la satisfacción del usuario.

Valores		Satisfacción del usuario	Sistemas de Control	
Tau_b de Kendall	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	1,000	,857**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	Sistemas de Control	Coeficiente de correlación	,857**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

Los resultados obtenidos en el cálculo de la asociación entre las variables determinan que:

Existe relación directa muy alta, en razón de que  $Tau_b=0,857$ .

Por este motivo se **acepta** la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, ya que el  $p\_valor=0,000$  y este resulta ser menor al nivel de significancia  $\alpha=0,05$  (5%).

## 10. DISCUSIÓN

Las entidades públicas como las Municipalidades se ven en la obligación de brindar un servicio de la mejor calidad posible, para esto la aplicación de las competencias estratégicas cobra una importancia muy alta, ya que cómo se ha podido visualizar, la relación que se pudo encontrar y demostrar en el centro integral del adulto mayor de la Municipalidad provincial de Vilcas Huamán es bastante relevante.

La discusión de resultados nos permite corroborar y contrastar los resultados obtenidos en la presente investigación, con los trabajos que se encuentran en la

sección de antecedentes, para de esta forma poder interpretar y deducir las tendencias que tienen las variables estudiadas.

La tabla 2 registra que para la variable satisfacción del usuario, el 16,7% (5) de los encuestados opinan que es deficiente; 43,3% (13) creen que es regular; 33,3% (10) opinan que es bueno y 6,7% (2) manifiesta que es excelente. Mientras que, en la variable de Competencias estratégicas, el 23,3% (7) cree que es deficiente; 43,3% (13) opina que es regular; 30,0% (9) sostiene que es bueno y 3,3% (1) de los encuestados manifiesta que es excelente, confirmando los resultados obtenidos por Bautista (2015) quien en su tesis titulada: “Aplicación de competencias institucionales y el rendimiento institucional en la Municipalidad de Cartagena”, afirma que, existe una relación significativa entre las dos variables estudiadas, concluyendo la investigación en la necesidad de aplicar competencias institucionales para de esta manera mejorar el rendimiento en los diferentes niveles institucionales.

En la tabla 3 podemos observar que, para el caso de la gestión institucional, el 6,7% (2) de los encuestados opinan que es deficiente; 46,7% (14) de encuestados opina es regular; 43,3% (13) cree que es bueno y 3,3% (1) señala que es excelente, lo cual reafirma los resultados que obtuvo Urbina (2015) ( $\tau_b=0,789$ ;  $p\_valor=0,000<0,05$ ), esto nos lleva a inducir que la gestión institucional tiene una relación significativa con la satisfacción del usuario, ya que una institución con directivos que puedan gestionar bien las potencialidades de la institución, tiende a mejorar progresivamente sus servicios, ocasionando que el usuario se vea beneficiado con un mejor trato por trabajadores bien gestionados.

La tabla 4 nos permite observar que, para el caso la gestión de recursos humanos, el 10,0% (3) de los encuestados opinan que es deficiente; 36,7% (11) sostiene que es regular; 50,0% (15) manifiesta que es bueno y 3,3% (1) señala que es excelente. Así mismo podemos observar que para el caso de la satisfacción del usuario, el 16,7% (5) de encuestados cree que es deficiente; 43,3% (13) opina que es regular; 33,3% (10) manifiesta que es bueno y 6,7% (2) piensa que es excelente en el centro integral del adulto mayor de la Municipalidad provincial de Vilcas Huamán. Al igual que los resultados obtenidos por Enciso (2014), en los cuales afirma que la satisfacción de los usuarios se ve bastante influenciada por las estrategias que se puedan tomar en la organización. Estos resultados nos dejan entrever que existe una clara tendencia de los usuarios a sentirse más satisfechos al observar un ambiente en el cual los trabajadores que les brindan el servicio, se sientan cómodos haciéndolo, motivo por el cual la correcta gestión de los recursos humanos es de vital importancia en toda organización.

En la tabla 5 podemos ver que, respecto a los sistemas de control, el 6,7% (2) de personas encuestadas opina que es deficiente; 56,7% (17) sostiene que es regular; 30,0% (9) manifiesta que es bueno y 6,7% (2) señala que es excelente. Mientras que, en el caso de la satisfacción del usuario, el 16,7% (5) de encuestados cree que es deficiente; 43,3% (13) opina que es regular; 33,3% (10) manifiesta que es bueno y 6,7% (2) piensa que es excelente. Palomino (2016) en su investigación concluyó en unos resultados similares, siendo sus resultados corroborados por los obtenidos en el presente estudio. Esto se debe a que para que un usuario pueda estar satisfecho con el servicio brindado, este debe sentir que el servicio es de la más alta calidad posible, para lo cual los sistemas de control aportan una gran confianza en los usuarios, al mismo tiempo que asegura que el servicio sea de calidad al aprovechar los sistemas de control, mejorando de esta manera la satisfacción del mismo.

## **11. CONCLUSIONES**

1. Existen suficientes argumentos estadísticos para afirmar que, a un nivel de significancia del 5%, existe relación directa alta entre las competencias estratégicas y la satisfacción del usuario del Centro Integral del Adulto Mayor de la Municipalidad Provincial de Vilcas Huamán en el año 2018. (Tau<sub>b</sub>=0,780; p\_valor=0,000) (Tabla 8)
2. Existen suficientes argumentos estadísticos para afirmar que, a un nivel de significancia del 5%, existe una relación directa muy fuerte entre la gestión institucional y la satisfacción del usuario del Centro Integral del Adulto Mayor de la Municipalidad Provincial de Vilcas Huamán en el año 2018. (Tau<sub>b</sub>=0,865; p\_valor=0,000) (Tabla 9)
3. Existen suficientes argumentos estadísticos para afirmar que, a un nivel de significancia del 5%, existe relación directa fuerte entre la gestión de recursos humanos y la satisfacción del usuario del Centro Integral del Adulto Mayor de la Municipalidad Provincial de Vilcas Huamán en el año 2018. (Tau<sub>b</sub>=0,798; p\_valor=0,000) (Tabla 10)
4. Existen suficientes argumentos estadísticos para afirmar que, a un nivel de significancia del 5%, existe relación directa muy fuerte entre los sistemas de control y la satisfacción del usuario del Centro Integral del Adulto Mayor de la Municipalidad Provincial de Vilcas Huamán en el año 2018. (Tau<sub>b</sub>=0,857; p\_valor=0,000) (Tabla 11)

## **12. REFERENCIAS**

- Acosta, M. (2017). *Diccionario de terminos corporativos*. Santiago - Chile : Publicaciones Catalonia.
- Alarcón, R. (2012). *Métodos y diseños de investigación del comportamiento*. Lima: UPCH.
- Bardales, G. (2012). *Investigación científica en el campo de las ciencias sociales*. Lima: UNFV.
- Barrientos, J. (2016). *Tips para un negocio exitoso*. Montevideo: Publicaciones Adventure Works.
- Bautista, L. (2015). *Aplicación de competencias institucionales y rendimiento institucional en la Municipalidad de Cartagena* . Bogotá - Colombia: Repositorio de la Universidad de Bogotá.
- Berrocal, Y. (2015). *¿Cómo mejorar la eficacia laboral?* Lima: San Marcos.
- Caballero, J. (2014). *Elaboración de proyectos e informes de investigación*. Lima: EDCA.
- Dueñas, A. (2014). *Investigación cuantitativa y proyectos de investigación*. Lima: San Marcos.
- Enciso, G. (2014). *Competencias estratégicas y su relación con el clima institucional en la Institución Educativa "Isaac Newton" Ventanilla 2014*. Lima: Trabajo de Pos Grado - UNFV.
- Gallardo, J. (2015). *Formulación y evaluación de proyectos de investigación*. Lima: San Marcos.
- Gonzales, M. (2016). *Investigación jurídica. Métodos y técnicas* . Lima: San Marcos.
- Guevara, J. L. (2014). *Definiciones corporativas*. Lima: San Marcos.
- Jauregui, A. (2016). *Gestión educativa e institucional*. Lima: San Marcos.
- Magner, R. (2017). *Marketing básico*. Buenos Aires: Editorial de los Cuatro Vientos.
- Maldonado, D. (2015). *Competencias necesarias para empezar a ser un buen líder*. Lima: Repositorio Pontificia Universidad Católica del Perú.
- Maldonado, H. (2015). Satisfacción del cliente. En H. Maldonado, *Calidad del producto y satisfacción del consumidor*. (pág. 94). Lima: San Marcos.
- Mendoza, L. (2015). *Diferenciación entre estrategias metodologicas y estratégicas*. Lima: Santillana.
- Obregón, R. (2015). *Competencias estratégicas y su relación con la satisfacción del usuario en el Centro de Atención al cliente de la Municipalidad Distrital de San*

- Juan Bautista - Ayacucho 2015*. Ayacucho: Trabajo de Pos grado presentado a la Universidad Alas Peruanas.
- Ore, J. (2012). *Pautas para la investigación*. Lima : Santillana.
- Pacheco, J. L. (2016). *Los problemas de un mal servicio en tu empresa*. Lima: Berlín .
- Palomino, L. (2016). *Competencias institucionales estratégicas y su influencia en la buena imagen institucional*. Trujillo: Trabajo de Pos grado presentado a la Universidad Nacional de Trujillo - Perú.
- Paulett, L. (2015). *3 maneras en que los líderes manejan una empresa*. Monterrey - México: Planeta- 2da edición.
- Salazar, M. (2015). *Técnicas de investigación social en las investigaciones científicas*. Lima: San Marcos.
- Sanchez, R. (2016). *Satisfacción y placer en la mercadotecnia*. Lima: San Marcos.
- Tamayo, J. (2012). *Investigación social. Planes y proyectos*. Lima: San Marcos.
- Urbina, E. (2015). *Competencias estratégicas y satisfacción de pacientes en el Hospital "Santa María" Santiago de Chile 2015*. Santiago: Repositorio de la Universidad de Compostela - Chile.
- Valderrama, V. (2014). *Métodos y estrategias en la investigación cuantitativa en estudios sociales*. Lima: San Marcos.