



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Gestión administrativa y satisfacción del usuario en la  
Administración Local de Agua, Huaraz, 2023**

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

Licenciada en Administración

**AUTORAS:**

Chavez Canares, Kennet ([orcid.org/0000-0001-5159-1531](https://orcid.org/0000-0001-5159-1531))

Torres Vergara, Zenaida Beatriz ([orcid.org/0000-0003-2222-7006](https://orcid.org/0000-0003-2222-7006))

**ASESORA:**

Dra. Calanchez Urribarri, Africa del Valle ([orcid.org/0000-0002-9246-9927](https://orcid.org/0000-0002-9246-9927))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

HUARAZ – PERÚ

2023

## **Dedicatoria**

A Dios, por permitirme llegar a este momento importante de mi formación profesional. A mi querido y recordado Abuelo Nemecio Vergara, por su bendición a lo largo de mi vida que me llevo por el camino del bien. A mi querida Madre Rita Vergara. A mi padre, a pesar de nuestra distancia. Dedico este trabajo al Ingeniero Abraham Castillo, que me impulsó siempre a perseguir mis metas y nunca abandonarlas frente a las adversidades, y a todas las personas que compartieron conmigo algún momento de sus vidas, de quienes pude fortalecer mis ideales y por ser ellos la inspiración para finalizar esta investigación.

**Zenaida Torres.**

Quisiera dedicar mi tesis principalmente a Dios, por darme la fuerza necesaria para cumplir esta meta. A mi madre, por todo el sacrificio y el amor incondicional que me motivó a salir adelante. También se la dedico a mi padre, desde el cielo eres la luz que iluminas mi camino. A mi compañero de vida, por brindarme su apoyo moral en todo momento.

**Kennet Chávez.**

## **Agradecimiento**

A Dios, por darnos la sabiduría y fuerza para culminar esta etapa académica.

A nuestra Asesora Dra. Calanchez Urribarri, África del Valle. Por su guía, comprensión, paciencia, entrega y consejos a lo largo del proceso de investigación.

Al personal de la Administración Local de Agua Huaraz, en especial al jefe y personal del área de Administración, por ofrecernos la información requerida para lograr los objetivos trazados en esta investigación.

**Zenaida Torres.**

Al concluir una etapa maravillosa de mi vida, quiero extender un profundo agradecimiento a quienes hicieron posible este sueño, aquellos que estuvieron conmigo en todo momento y siempre fueron inspiración, apoyo y fortaleza. A Dios, mi madre y mi compañero de vida. Gracias a ustedes por demostrarme que el verdadero amor no es otra cosa que el deseo inevitable de ayudar al otro para que este se supere.

Mi gratitud, a la escuela de Administración, mi agradecimiento sincero a la asesora de tesis Dra. África Del Valle Calanchez Urribarri, quien con su apoyo y enseñanza constituyen la base para mi carrera profesional.

**Kennet Chávez.**

## Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	19
3.1 Tipo y diseño de investigación	19
3.2 Variables y Operacionalización	20
3.3 Población, Muestra y muestreo	21
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad:	22
3.5 Procedimiento:	23
3.6 Métodos de análisis de datos	23
3.7 Aspectos éticos:	24
IV. RESULTADOS	25
V. DISCUSIÓN	36
VI. CONCLUSIONES	41
VII. RECOMENDACIONES	42
REFERENCIAS	43
ANEXOS	33

## Índice de tablas

<b>Tabla 1.</b> <i>Distribución de frecuencias de la gestión administrativa.</i>	25
<b>Tabla 2.</b> <i>Distribución de frecuencias de las dimensiones de la gestión administrativa.</i>	26
<b>Tabla 3.</b> <i>Distribución de frecuencias de satisfacción del usuario.</i>	27
<b>Tabla 4.</b> <i>Distribución de frecuencias de las dimensiones de la satisfacción del usuario.</i>	28
<b>Tabla 5.</b> <i>Prueba de normalidad de los datos.</i>	29
<b>Tabla 6.</b> <i>Correlación entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario.</i>	30
<b>Tabla 7.</b> <i>Correlación entre la gestión administrativa y la fiabilidad.</i>	31
<b>Tabla 8.</b> <i>Correlación entre la gestión administrativa y la capacidad de respuesta.</i>	32
<b>Tabla 9.</b> <i>Correlación entre la gestión administrativa y la seguridad.</i>	33
<b>Tabla 10.</b> <i>Correlación entre la gestión administrativa y la empatía.</i>	34
<b>Tabla 11.</b> <i>Correlación entre la gestión administrativa y los elementos tangibles.</i>	35

## Índice de figuras

<b>Figura 1.</b> Frecuencias de la gestión administrativa.	25
<b>Figura 2.</b> Frecuencia de las dimensiones de la gestión administrativa	26
<b>Figura 3.</b> Distribución de frecuencia de la satisfacción del usuario	27
<b>Figura 4.</b> Frecuencias de las dimensiones de satisfacción del usuario	28

## Resumen

La presente investigación tuvo como finalidad determinar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la Administración Local de Agua, Huaraz, 2023. La población llegó a constituirse de 596 usuarios, logrando establecerse una muestra de 234 usuarios; para el recojo de la información se procedió a utilizar como instrumento el cuestionario; para determinar su confiabilidad se procedió a determinar el alfa de Cronbach, llegando a obtener el valor de  $\alpha = 0,939$  para la gestión administrativa y de 0.879 para la satisfacción del usuario, ambos resultados nos llevan a aseverar que el instrumento es confiable. Asimismo, los resultados del análisis de los datos, permitió determinar que la gestión administrativa en la institución se ubica en el nivel regular con un 50.9% y la satisfacción del usuario se halla en el nivel medio con un 46.2%. Llegando a concluir al contrastar la hipótesis, permitió alcanzar el p-valor = 0.001 entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario, además del Rho de Spearman = 0.869, evidenciando la correlación significativa positiva considerable entre las dos variables estudiadas.

**Palabras clave:** Gestión, satisfacción, usuario, administración, trabajador.

## Abstract

The purpose of this investigation was to determine the relationship between administrative management and user satisfaction in the Local Water Administration, Huaraz, 2023. The population came to be made up of 596 users, managing to establish a sample of 234 users; to collect the information, the questionnaire was used as an instrument; To determine its reliability, Cronbach's alpha was determined, obtaining the value of  $\alpha = 0.939$  for administrative management and 0.879 for user satisfaction, both results lead us to assert that the instrument is reliable. Likewise, the results of the data analysis, allowed to determine that the administrative management in the institution is located at the regular level with 50.9% and user satisfaction is at the average level with 46.2%. Coming to a conclusion when contrasting the hypothesis, it allowed reaching the p-value = 0.001 between administrative management and user satisfaction, in addition to Spearman's Rho = 0.869, evidencing the considerable positive significant correlation between the two variables studied.

**Keywords:** management, satisfaction, user, administration, worker

## I. INTRODUCCIÓN

La gestión administrativa desarrollada por las organizaciones, en especial las realizadas en el ámbito público en el transcurso de la historia, ha sido desarrollada con ineficiencia e ineficacia, generando múltiples problemas a estas entidades, razones que permiten llegar a estudiarla. Las personas dentro de su ámbito de acción buscan del estado llegar a satisfacer sus necesidades, que les brinden calidad en el servicio requerido y generar expectativas, el estado ha de desarrollar estrategias adecuadas orientadas a elevar lo requerido.

A nivel internacional, se evidencia, según estudios hechos por Las Naciones Unidas (2022) refiere que, gran parte de los países en América Latina ya contaban con problemas en su productividad con antelación a la pandemia. Por lo cual, la Organización Internacional del Trabajo llegó a plantear el requerimiento de desarrollar estrategias efectivas orientadas a incrementar la productividad laboral, en las instituciones. Es por esta razón que, los estados se hacen frente a enormes desafíos estructurales y procesos administrativos, lo que conlleva a contar con amplias brechas de productividad en los diversos sectores productivos, añadido al requerimiento de acelerar su tránsito digital y cambio tecnológico.

De igual manera, La Comisión Económica para América Latina y el Caribe (2018) refiere, contar con un Estado que se oriente al desarrollo inclusivo y sostenible, ha de contar con capacidad de desarrollar e implementar estrategias con el fin de alcanzar objetivos económicos, sociales y ambientales; para lo cual requiere de entidades públicas eficientes y eficaces, operando con probidad, transparencia y elevado nivel de rendición de cuentas. Su capacidad ha de fortalecer los procedimientos en la gestión del sector y su recurso humano.

La Organización para la Cooperación y Desarrollo Económico OCDE (2020) manifiesta: los ciudadanos cuentan con altas expectativas y aspiraciones respecto a los gobiernos, pero estos no llegan a responder sus demandas muy exigentes, llevándolos al sentimiento de insatisfacción con los servicios recibidos. En tanto, Soledispa et al. (2022) refieren a que gran parte del personal que dirige MIPYMES no cuentan con los conocimientos necesarios en administración, ella llega a mostrar dificultades al querer desarrollar una adecuada gestión haciendo uso de

herramientas y estrategias de gestión orientadas a ser productivos y competitivos a nivel local e internacional.

En el ámbito nacional, la Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad del Norte S.A. (2022) refirió que alcanzó a obtener aprobación respecto a la apreciación sobre la calidad percibida por clientes y usuarios acerca de la distribución de energía eléctrica, pero que sigue siendo un problema latente de los usuarios.

La Presidencia del Consejo de Ministros (2022) manifiesta, cuando la estrategia de emplear en mayor medida de las tecnologías digitales y datos en la administración pública, orientada a crear valor en el sector que conlleven a digitalizar sus procedimientos, datos, contenido, y servicios a la ciudadanía se ha incrementado, pero que resulta ser insuficiente; si bien inicia con un 95% de instituciones estatales que cuentan con una mesa de partes digital, en los gobiernos locales alcanza únicamente el 21% y en su modelo de gestión documental solamente llega al 12%; sobre la implementación de sistemas de seguridad de la información, el gobierno central obtiene el 53%, en tanto los gobiernos regionales solo llega al 20%, lo cual genera gran insatisfacción de los usuarios.

Asimismo, El Instituto Nacional de Estadística e Informática (2022) llega a referir que; gran parte de las instituciones estatales en el país cuentan con un alto nivel de desconfianza de los ciudadanos; a lo que conlleva a una insatisfacción en ellas, en las cuales se ubica al gobierno central, Congreso de la República, gobiernos regionales, los municipios distritales alcanzan el 82.4% de desconfianza y las provinciales el 80.3%. Del mismo modo, manifiestan su insatisfacción con la gestión central del estado, llegando a suceder lo mismo con los gobiernos regionales y locales, que en promedio no sobrepasan al 26% de aprobación.

En el ámbito local, la Administración Local del Agua, tiene como finalidad la rectoría técnica y normativa en establecer adecuadamente la administración del recurso hídrico orientado en beneficiar a la ciudadanía, la cual, en estudios recientes desarrolladas por las Naciones Unidas, evidencia un crecimiento de su demanda entre el 20% a 30% anual, llegando a manifestarse en su desabastecimiento, la misma que genera conflicto en los pobladores al solicitar las autorizaciones de uso de ellos o de proyectos a ejecutarse en las fuentes de agua.

Asimismo, la institución carece de cantidad de recurso humano necesario para realizar la vigilancia y administración, gestión de los orígenes naturales de agua y también del manejo de sus procedimientos, sus recursos económicos llegan a ser mínimos e insuficientes, orientado en establecer proyectos de almacenamiento, tratamiento y conservación del recurso hídrico.

El personal adolece de acceso a equipos de última generación y/o materiales que permitan desarrollar de forma eficiente y eficaz sus labores, generando lentitud en sus procedimientos; asimismo, carece de personal con conocimientos necesarios para plantear soluciones respecto al empleo y el sostenimiento del recurso hídrico, problemas que se han ido acrecentando, originando desabastecimientos a las diversas provincias y distritos de nuestra región.

Estos motivos nos permitieron plantear el problema general: ¿De qué manera se relaciona la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la Administración Local de Agua, Huaraz, 2023? Y respecto a los problemas específicos: a) ¿De qué manera se relaciona la gestión administrativa y la fiabilidad del usuario en la Administración Local de Agua, Huaraz, 2023?; b) ¿De qué manera se relaciona la gestión administrativa y la capacidad de respuesta en la Administración Local de Agua, Huaraz, 2023?; c) ¿De qué manera se relaciona la gestión administrativa y la seguridad en la Administración Local de Agua, Huaraz, 2023?; d) ¿De qué manera se relaciona la gestión administrativa y la empatía en la Administración Local de Agua, Huaraz, 2023?; e) ¿De qué manera se relaciona la gestión administrativa y los elementos tangibles en la Administración Local de Agua, Huaraz, 2023?

El estudio llega a tener su justificación teórica a razón de contar con importancia al proporcionar información científica de la gestión administrativa, permita conocer las particularidades para su funcionamiento traducido en generar y elevar la satisfacción del usuario. Se justifica en la práctica debido a que se espera determinar el grado de gestión administrativa la que vienen ejecutándose actualmente en la organización, además el grado de satisfacción del usuario, resultados que han de permitir tomar medidas correctivas orientadas a lograr los objetivos organizacionales. En lo metodológico se justifica debido a que en la investigación se desarrollan instrumentos referidos a las dos variables de estudio,

las que han de ser validadas y sometidas al análisis de confiabilidad, las mismas han de ser base fundamental para futuras investigaciones que se interesen sobre las variables. Se justifica socialmente debido a que de los resultados obtenidos permitirá tomar medidas correctivas y acelerando la gestión administrativa orientada en un adecuado manejo y distribución del recurso hídrico brindando su accesibilidad a las grandes mayorías de la ciudadanía en el ámbito de la Región.

Dada la importancia de la investigación se plantea los siguientes objetivos: Objetivo general: Determinar la relación entre gestión administrativa y satisfacción del usuario en la Administración Local de Agua, Huaraz, 2023. Y los objetivos específicos: a) Identificar el nivel de relación entre gestión administrativa y la fiabilidad en la Administración Local de Agua, Huaraz, 2023. b) Identificar la relación entre gestión administrativa y la capacidad de respuesta en la Administración Local de Agua, Huaraz, 2023. c) Identificar el nivel de relación entre gestión administrativa y la seguridad en la Administración Local de Agua, Huaraz, 2023. d) Identificar el nivel de relación entre gestión administrativa y la empatía en la Administración Local de Agua, Huaraz, 2023. e) Identificar el nivel de relación entre gestión administrativa y los elementos tangibles en la Administración Local de Agua, Huaraz, 2023.

En cuanto a las hipótesis de estudio, se formula las siguientes: hipótesis generales: Existe relación positiva entre la gestión administrativa y satisfacción del usuario en la Administración Local de Agua, Huaraz, 2023. Siendo las hipótesis específicas: a) Existe relación positiva entre la gestión administrativa y la fiabilidad en la Administración Local de Agua, Huaraz, 2023. b) Existe relación positiva entre la gestión administrativa y la capacidad de respuesta en la Administración Local de Agua, Huaraz, 2023. c) Existe relación positiva entre la gestión administrativa y la seguridad en la Administración Local de Agua, Huaraz, 2023. d) Existe relación positiva entre la gestión administrativa y la empatía en la Administración Local de Agua, Huaraz, 2023. e) Existe relación positiva entre la gestión administrativa y los elementos tangibles en la Administración Local de Agua, Huaraz, 2023.

## II. MARCO TEÓRICO

Al realizar la búsqueda de estudios relacionados con las variables estudiadas, se ha podido hallar a Cabanilla (2021) en su artículo: Diseño de un modelo administrativo a fin de optimizar la gestión de camas en hospitales públicos, Machala. Tuvo como objetivo lograr la perfección sobre la administración de camas hospitalarias mediante la delimitación de cierto patrón administrativo basado dentro de la ley referida al Sistema Nacional de Salud, Ecuador; contando con la metodología descriptiva y observacional, se determina la cantidad de cirugías realizadas en cada hospital, el número de postergaciones debido a la carencia de camas disponibles y de cómo llega a incidir sobre la apreciación del usuario, con mayor precisión sobre su grado de satisfacción. Concluyendo que la gestión de camas ocupadas se encuentra influenciada, entre otros componentes, debido a las peticiones respecto a servicios del hospital y sobre demanda de la ciudadanía atendida por las referidas unidades clínicas. El referido patrón administrativo cuenta con la intención de ajustar dentro de los muchos procedimientos que tienen desaciertos dentro de los hospitales ecuatorianos, brindando el método legítimo perfeccionado para el correcto manejo de las camas que brinden beneficios de usuarios que de alguna manera se han sentido desconfiados respecto a los servicios brindados por la salud pública.

Sharoo et al. (2021) en su artículo: La importancia del sistema de información gerencial, a fin de mejorar el desempeño y la eficacia de la organización, tuvo como objetivo identificar el papel del sistema de información de administración de universidades públicas en la ciudad de Sulaimani de Irak. Estudio descriptivo, la muestra está compuesta por 200 empleados administrativos. Se concluye que todas las variables pronosticadas de (Calidad del Sistema e Información, Satisfacción del Cliente, Capacitación de Usuarios, Liderazgo en la Organización y calidad de los servicios de la organización) son estadísticamente significativas al haber obtenido el p-valor = 0.001, siendo menor a 0.05 y tienen una consecuencia positiva sobre la variable el Desempeño Organizacional de las universidades públicas. Además, los resultados muestran que calidad del sistema y acerca de información y calidad de servicios dentro de la organización tienen los efectos más y menos en el desempeño de la organización. Asimismo, el coeficiente de

correlación entre Desempeño de la Organización y cada una de las variables predichas es positivo, con un nivel de poder moderado, y la relación más poderosa fue entre (Desempeño de la empresa) y (Calidad de Sistema y de la Información). Para implementar de manera más efectiva y exitosa el sistema de información gerencial de las universidades e incrementar el desempeño organizacional, así como de los empleados.

Sausi et al. (2021) en su artículo: Evaluación de la satisfacción del usuario con el sistema de pasarela de pago electrónico en Tanzania. Tuvo como objetivo fue evaluar el éxito del sistema GePG utilizando la satisfacción de usuarios como medida de éxito. La metodología llegó a ser explicativa, secuencial integrando datos cuantitativos y cualitativos. La población se conformó de 442 usuarios de 271 instituciones en 11 regiones de Tanzania. Los resultados hallados refieren que la confianza en el sistema, la calidad de los datos y la utilidad interpretada llegaron a tener impacto positivo de significancia respecto a satisfacción de usuarios, en tanto, la calidad del servicio llegó a tener efecto negativo con significancia. Concluyendo que la investigación llega a mostrar confianza sobre el sistema y los beneficios interpretados son componentes de suma importancia en el modelo de éxito actualizado con el fin de desarrollar el proceso de evaluar la satisfacción del usuario referido a sistemas de colecta de ingresos.

Azlina et al. (2020) en su artículo: Las pautas de implementación del sistema de gestión de documentos digitales para el sector público de Malasia: revisión de expertos. Contó con el objetivo verificar el contenido de las pautas propuestas para buscar su idoneidad en el contexto del sector público de Malasia. La población considerada fueron 439 usuarios. Los resultados refieren que el hallazgo, confirmó y comprobó el contenido de las directrices propuestas. A pesar de brindar muchos beneficios, la adopción del sistema aún está por debajo de la satisfacción. Se espera que las pautas propuestas ayuden al equipo de implementación de DDMS, especialmente a las tres agencias líderes, como la Unidad de Planificación de Gestión y Modernización Administrativa de Malasia (MAMPU), la Oficina Principal de Seguridad del Gobierno (CGSO) y los Archivos Nacionales de Malasia (NAM) en la coordinación y planificación. Para la implementación de la iniciativa DDMS en cuanto a las agencias con el fin de incrementar el grado de adopción de sus

usuarios. Ella ha de servir como guía a ser utilizada en base de antecedente a fin de fomentar la política de modo detallado en implementar el DDMS realizado por la comisión y/o equipo de planes.

Pashaie et al. (2020) respecto a su estudio: Noticias de tecnología deportiva, investigación de la función de la tecnología de sistemas de información de gestión sobre el rendimiento de organizaciones deportivas, Irán. Contó con el objetivo de indagar la función referida a la tecnología de sistemas de información de gestión (MIS) en el desempeño de las organizaciones deportivas, Irán. La metodología es cuantitativa. La población se conformó de 50 participantes. Los resultados mostraron efectos positivos y significativos de ISQ, ISS y tamaño organizacional en el desempeño organizacional; lo que implica que cuanto más altos sean los sistemas de información gerencial, mayor será el desempeño de las organizaciones. Por lo tanto, si los sistemas de información gerencial se implementan adecuadamente, se logrará la satisfacción del usuario; el sistema también reducirá los errores administrativos y ayudará en la toma de decisiones organizacionales.

Pérez (2019) respecto al estudio: Gestión administrativa y satisfacción de usuarios en la Municipalidad Distrital de Pólvora, San Martín. Siendo su objeto, referida a la determinación en qué grado la gestión administrativa llega a relacionarse con significancia con la satisfacción de usuarios. La metodología usada fue básica, no experimental, transversal, descriptiva y cuantitativa; respecto a la población, ella estaba integrada por la totalidad de usuarios de la municipalidad, llegando a obtener a razón de muestra en 230 usuarios. Aquellos efectos hallados muestran a la gestión administrativa cuenta con un grado elevado de confiabilidad, llegando a ser el valor del alfa de Cronbach = 0,810. Concluyendo que se evidencia diferencias significativas entre la gestión administrativa y la satisfacción de usuarios referidas a las entidades distritales de Pólvora. Es decir, no se ha hallado relación con significancia de la gestión administrativa respecto a la satisfacción del usuario. La aseveración llega a sustentarse luego del análisis realizado y obteniendo el valor de Spearman = -0.44, asimismo, el p-valor = 0,502 > 0.05.

Ramos (2020) en su investigación Gestión administrativa y su influencia en la satisfacción del cliente en la empresa mecánica e hidráulica Galex, Callao. Llegó a

contar con el objeto de determinar la influencia entre la gestión administrativa y la satisfacción del cliente. La metodología usada llegó a ser básica, cuantitativa, correlacional, no experimental y transversal. Contando con una población con 93 colaboradores. Los resultados evidencian la influencia directa y significativa de la gestión administrativa y la satisfacción del cliente al haber obtenido el p-valor = 0.000, resultante menor a 0.05. además de  $r = 0.825$ . Además, se llegó a determinar que la gestión administrativa influye directa y significativamente con la confiabilidad luego de obtener el p-valor = 0.005, inferior a 0.05 y el valor de  $r = 0.822$ . se determinó que la gestión administrativa influye directa y significativamente en la capacidad de respuesta al haber hallado el p-valor = 0.007, inferior a 0.05 y el valor de  $r = 0.796$ . Finalmente, se halló influencia directa y significativa entre la gestión administrativa y la empatía, al haber determinado el p-valor = 0.029, el cual es menor a 0.05, además de  $r = 0.725$ .

Bao et al. (2020) respecto al artículo: Gestión administrativa y calidad de servicio deducida por usuarios respecto a una escuela de posgrado, Huánuco, contó con el objeto en la determinación de relación de las dos variables consideradas. Estudio cuantitativa, correlacional, prospectiva, transversal; llegando a extraer una muestra de 147 estudiantes pertenecientes a la referida escuela. Los resultados permiten evidenciar el comportamiento de la gestión administrativa, 69.4% manifiestan a razón de su aceptabilidad, 23.1% la consideran sin eficacia y únicamente 7.5% la considera eficaz; de otro lado, en referencia a la calidad de servicio, 67.4% llegan a considerarlo en el nivel bueno, 26.5% considera que es regular y 6.1% refieren que es muy buena. Procediendo con la contrastación de lo hallado, se halló el valor  $r = 742$ , además del p-valor = 0,000; resultado ser de significancia. Lo que permite llegar a concluir, la gestión administrativa mantiene una relación con la calidad de servicio, la misma es inferida por los usuarios de una institución.

De la Cruz (2019) en su investigación Gestión administrativa de dispositivos médicos sobre la satisfacción del usuario de la Inscripción de Registro Sanitario de la Digemid. Llegó a contar con el objeto de determinar de qué manera la gestión administrativa llega a tener influencia sobre satisfacción del usuario. La metodología usada llegó a ser básica, descriptiva, correlacional, no experimental y

transversal. Contando con una población con 250 individuos que desarrollan sus labores en las áreas de laboratorios y droguerías, habiendo obtenido como muestra 151 colaboradores. Los resultados evidencian que llega a existir repercusión de la gestión administrativa sobre satisfacción de usuarios, lo cual, se manifiesta lo obtenido en la curva de COR teniendo el valor de 0,760 y  $p: 0,000 < \alpha: 0,05$ . Llegando a concluir que se cuenta con aceptación relacionada a la gestión administrativa llega a incidir de modo significativo sobre satisfacción de usuarios en la referida institución en estudio.

Gutiérrez (2018) relacionado con su estudio: Gestión administrativa y satisfacción del usuario externo dentro de la Dirección de redes integradas de Salud Lima Sur. Cuyo objeto fijado se plasma en la determinación de relación de la gestión administrativa y la satisfacción del usuario externo. El método empleado considera a una descriptiva, correlacional, no experimental, transversal, cuantitativo. Llegando a establecerse la muestra que tiene su conformación a 40 usuarios y 36 trabajadores administrativos de la institución. Concluyendo que, en razón al análisis y la evidencia estadística, procediendo a inferir la carencia de relación de la gestión administrativa con satisfacción del usuario; en razón de haber hallado Rho de Spearman = 0.273 y de otro lado el Sig. Bilateral = 0.108, resultante superior a 0.05. De otro lado, no se halla alguna relación de la planeación con la satisfacción del usuario, debido a que se ha alcanzado a obtener Spearman = 0.078 y del Sig. Bilateral = 0.652. Del mismo modo, lo hallado estadísticamente, se visualiza relación de la organización y satisfacción del usuario, con posterioridad a la determinación de alcanzar a Spearman = 0.331 y de otro lado el Sig. Bilateral = 0.049. De otro lado, no llega a existir relación de la dirección con satisfacción del usuario, al obtener Spearman = 0.157 y de otro lado el Sig. Bilateral = 0.360. Asimismo, no se ha hallado asociación del control y satisfacción del usuario externo, ella tiene su apoyo sobre lo determinado en Spearman = 0.113 y de otro lado, el Sig. Bilateral = 0.510 ( $p > 0.05$ ).

Vásquez (2018) respecto a su investigación: Gestión Administrativa y satisfacción del servicio de atención de consulta externa del Centro de Salud Sisa, San Martín, estableció el objeto en la determinación de relación de la gestión administrativa respecto a la satisfacción del servicio; la metodología considerada

fue descriptiva, correlacional, no experimental y transversal. Llegando a establecerse una población con los usuarios en relación con la entidad estudiada, para lo cual se halló la muestra a 384 usuarios. Se concluye al haber realizado el análisis de los datos de que hay relación positiva respecto a la gestión administrativa con la satisfacción del usuario, para lo cual llegó a obtenerse la correlación = 0,617\*\* y del Sig. Bilateral = 0,000 (Sig. < 0.01), lo que significa que se ha determinado la relación positiva considerable de ambas variables; asimismo, se llegó a obtener el grado que presenta la gestión administrativa, ubicándose sobre el grado medio con un 55,6%, de otro lado, el grado de la satisfacción del usuario llega a ubicarse sobre el grado medio, a razón del 47,0%. Finalmente, se halló la existencia de correlaciones de modo positivo medio respecto a las dimensiones en la primera variable (en la planificación  $r = 0,506$ ; sobre la organización  $r = 0,516$ ; dirección  $r = 0,540$  y el control  $r = 0,495$ ), a lo relacionado con satisfacción del servicio. Además, respecto a los grados de ubicación de las dimensiones de la primera variable llegan a encontrarse en el nivel medio.

Luego de analizar los antecedentes concernientes a las variables estudiadas, se inicia la revisión teórica y conceptual por cada variable.

En lo relacionado con la teoría clásica de la administración, refiere Robbins y Coulter (2018) mencionan que ella se enfoca en la racionalidad y al requerimiento de las empresas y los trabajadores lleguen a ser muy eficientes en la medida de lo posible, asimismo, llega a dividirse en dos teorías: de la administración científica: en la que Frederick Taylor, quién en su libro llegó a definirla a razón del uso de métodos científicos a fin de llegar a la definición de mejor manera en la realización de un trabajo. Él, que contaba con formación en ingeniería mecánica, se mostraba horrorizado por la ineficiencia mostrada por los trabajadores de manera continua, que los esfuerzos desplegados en su labor, alcanzaba solo la tercera parte de lo que podría producir el trabajador, no hallando estándares laborales donde se permita asignar tareas relacionadas con sus habilidades y aptitudes. Para lo cual, Taylor planteó la solución a ello, llegando a aplicar el método científico, analizando y experimentando sobre la labor de los colaboradores. Lo que le permitió señalar directrices orientadas a lograr mejorar la eficiencia sobre la producción y hacia los directivos. La teoría general de la administración: ella se encuentra enfocada en lo

que realizan los directivos y lo que llega a determinarse como una adecuada práctica administrativa. Henri Fayol fue quien llegó a identificar cinco funciones que llegaban a desempeñar los directivos: planear, organizar, dirigir, coordinar y controlar. Ellos llegaron a efectuar descripción de la práctica administrativa diferenciada de la contabilidad, finanzas, producción y demás funciones empresariales. Lo ideado por Fayol respecto a que la administración viene a ser una actividad común a cualquier inicio de negocio, el estado, al hogar, le permitió desarrollar 14 principios de administración, las que son consideradas reglas elementales a ser aplicadas en diversas situaciones en la organización.

Chiavenato (2019) refiere a la teoría de las relaciones humanas, planteada por Elton Mayo, donde llega a destacar la eficiencia material llegó a incrementarse durante los últimos 200 años, la capacidad del ser humano con relación al trabajo no ha llegado a suceder de la misma manera. Al llegar la industria a un progreso desgastó el sentimiento de cooperación, lo que conlleva a establecer la novedad en su noción respecto a las relaciones humanas dentro del centro laboral. Mayo llega a definir al trabajo como una actividad grupal, llega a afirmar que las normas del equipo cuentan con mayor influencia sobre la producción. Además, que el obrero no tiende a reaccionar aisladamente, sino que es parte de un grupo. Considera que la función elemental de la administración es generar una élite que cuente con la capacidad de entender y generar comunicación con directivos democráticos, persuasivos y comprensivos con el recurso humano. Asimismo, refiere que la persona llega a sentirse con motivación al permanecer junto a otro, a su reconocimiento dentro de una organización eficiente. Finalmente, refiere que, al progreso de la industria, trae consigo la desintegración de otros grupos como la familia, religión y grupos informales, donde la empresa se convierte en un entorno de comprensión y seguridad emocional.

En cuanto al enfoque conceptual de la segunda variable gestión administrativa, Romo (2020) refiere que, es la agrupación de acciones realizadas a fin de dirigir una organización a través del traslado racional de funciones, trabajo y recursos. Su competencia en controlar y coordinar actividades desempeñadas en la organización conlleva a ejecutar la prevención de problemas y lograr objetivos.

En tanto, Chiavenato (2019) refiere que viene a ser la definición de objetivos de la organización que permita transformarlos en acciones por medio de la planeación, organización, dirección y control de la totalidad de sus esfuerzos desarrollados dentro de diversas áreas y niveles en la entidad; teniendo la finalidad de lograr los objetivos planteados de modo adecuado y que garantice la competitividad en un mundo saturado de competidores.

A lo cual, Tola (2015) menciona respecto a ella que es el procedimiento relacionado con acciones como la planeación, organización, ejecución y control en razón al lograr objetivos. Por su parte, Robbins y Coulter (2018) refieren que ella conlleva a la realización de acciones en la organización, a fin de que estas se realicen de forma eficiente y eficaz conforme a los propósitos trazados en una organización.

En tanto, Ramírez et al. (2017) refieren que la Gestión Administrativa, es llegar a ejecutar los diversos procedimientos de la administración; llegando a mencionarlos: planificación, organización, dirección, coordinación y control de las acciones dentro de la empresa; referido de otro modo, llegar a tomar decisiones y accionar de manera oportuna a fin de cumplir con los objetivos establecidos con anterioridad en la organización y que cuenta con base sobre los procedimientos.

Lo significativo de la Gestión Administrativa, según refiere Romo (2020) consiste en efectuar la preparación de la organización y ponerla a disposición de llegar a actuar de modo anticipado, tomando en consideración la totalidad de métodos y procesos que se requieren a fin de ejecutarse con relación a los objetivos y minimizar consecuencias negativas o futuros problemas.

Ante lo cual, Pérez (2019) refiere que su importancia radica en la relevancia de edificar una colectividad económica, normatividad social con mejoras y un gobierno eficaz; proyectándose a una gestión administrativa moderna. (Pérez, 2019)

Ortiz (2017) refiere que la gestión administrativa presenta fases, siendo las siguientes: la tarea, la estructura organizacional, las personas y la tecnología. En ese sentido, cuando mencionamos a la primera fase, nos referimos el planificar las tareas para ser ejecutados por los trabajadores mediante un método de trabajo. La segunda fase, refiere sobre la interacción de las áreas para el proceso productivo

de una empresa; la tercera fase es sobre los recursos humanos en la empresa para poder generar motivación, liderazgo, participación y satisfacción del trabajo. Mientras que, la última fase referida a la tecnología se relaciona a mejorar la productividad de la empresa conforme su revolución industrial y tecnológica.

Con relación a los beneficios del uso adecuado de la gestión administrativa, Bueno et al. (2018) refiere que la organización que desarrolla adecuadamente la gestión administrativa ha de verse beneficiada en muchos aspectos inherentes a una buena administración, siendo:

- a) Incremento de la productividad: al llegar a emplearse la gestión administrativa de modo correcta conlleva a que se puedan aplicar la totalidad de procedimientos de modo simple y sencillo. Ella permite optimizar el funcionamiento de la totalidad de actividades de la organización. Traducido en la generación de una elevada productividad, puesto que permite realizar modificaciones y adecuaciones en los procedimientos que afectan negativamente la productividad.
- b) Centrarse sobre logros de objetivos: al centralizar las labores y actividades en alcanzar los objetivos, la totalidad de esfuerzos tienden a dirigirse en una sola dirección. Ello se logra contando con una adecuada planificación, una agrupación de estrategias definidas de manera adecuada y un equipo de trabajo que funcione de modo coordinado. Todos ellos permiten alcanzar los objetivos de acuerdo a los tiempos establecidos.
- c) Maximizar el uso de los recursos: al contar con los objetivos muy bien determinados, así como las tácticas y los componentes laborales de manera ordenada, conlleva a economizar muchos recursos como el tiempo, capital y recursos materiales; la misma llevará a optimizar procedimientos orientados a la ayuda a la sociedad en alinear sus técnicas de negocio en razón a la reducción de costos y lograr la eficiencia, contando con el mayor beneficio haciendo uso de herramientas de manera adecuada, siendo esencial a fin de conseguir efectos seguros.

En lo relacionado a las dimensiones de la gestión administrativa, Ramírez et al. (2017) refiere que consta de cuatro dimensiones siendo: La planificación: el

proceso de meditación para pasar del presente conocido al futuro que se desea. Lo que significa, llega a ser interpretada como el deseo de dirigir la acción a realizar para lograr la situación deseada. La planificación significa que los gerentes analizan las metas y las acciones con anticipación y, para lograrlo, basan sus metas en la planificación, más no sobre la intuición. En objetivos y acciones, definen los procesos que conlleven al logro de objetivos. De ese modo, la planificación llega a ser base fundamental del procedimiento administrativo, llegando a considerarse el primer eslabón de la gestión.

Ante lo cual, Chiavenato (2019) refiere que la planificación es la función administrativa, determina de antemano las metas a lograr y las disposiciones a tomarse a fin de alcanzarlos. Hoy reemplaza la previsión en el proceso administrativo. En tanto, Robbins y Coulter (2018) mencionan que es la función administrativa que abarca la definición de objetivos, instituir estrategias a fin de lograrlos y de establecer planes para integrarlos y coordinar las actividades.

Asimismo, Ramírez et al. (2017) refiere que la Organización, es definir puestos, recursos y responsabilidades. Es una determinada configuración que permite a los empleados interactuar y cooperar para lograr el objetivo de la unidad. Por lo tanto, una organización donde se asignan labores o actividades y además responsabilidad a empleados de la organización al fin de lograr aquellos objetivos establecidos. A fin de lograr que una organización alcance a ser eficaz, es necesario analizar los recursos disponibles tales como: personas, materiales, equipos, medios, procedimientos y luego analizar cuidadosamente los objetivos que se lograrán en diferentes períodos. Robbins y Coulter (2018) refieren que esta función administrativa tiene que ver con la disposición y estructuración del trabajo orientada a lograr aquellos objetivos organizacionales. A lo que Chiavenato (2019) menciona, partiendo de la visión de aquellas acciones administrativas, es la función que conforma el organismo dual de la empresa, tanto físico como social. Desde la posición de una unidad social, forma la agrupación de individuos que tienden a interactuar entre ellas a fin de alcanzar un objetivo determinado.

Del mismo modo, Ramírez et al. (2017) mencionan que la dirección, es una parte más activa del proceso administrativo, que requiere que el gerente dirija, dirija, motive, organice, anime a los empleados a desempeñar sus funciones con eficacia,

es decir, con la máxima eficiencia y cooperación. Chiavenato (2019) hace referencia a que la dirección viene a ser función administrativa, ella explica las metas y los planes para alcanzarlas y guía a las personas hacia ellas. A lo que Robbins y Coulter (2018) refieren que esta función administrativa comprende laborar con y por medio de individuos y que tienen por finalidad lograr objetivos de la empresa.

De igual manera, Ramírez et al. (2017) manifiesta que el control viene a ser una evaluación y corrección respecto al avance orientado a alcanzar aquellas metas de la organización y los proyectos que establece para lograr esos objetivos. La planificación y control siempre van a estar juntas. A lo que Robbins y Coulter (2018) mencionan que esta función administrativa consiste en realizar una supervisión, compara y corregir el desempeño laboral. Chiavenato (2019) manifiesta que es una función administrativa, encarga de controlar que todo se haga de acuerdo a las normas y órdenes emitidas.

Lo referente a la teoría de los dos factores establecida por Robbins y Judge (2017) donde se plantea lo referido por Herzberg, quien manifiesta que la relación establecida de una persona con la labor es de vital importancia la actitud que muestra frente a aquellas labores, la que llega a la determinación de éxito o llegar a fracasar. Asimismo, manifiesta que la oposición a la satisfacción no es la insatisfacción como se cree. Cuando se elimina las particularidades insatisfactorias, este no llega a convertirse satisfactorio de manera necesaria. Estableciendo un continuo doble, es decir, lo opuesto a satisfacción es sin satisfacción, de manera contraria de insatisfacción es sin insatisfacción.

De otro lado, Kotler y Armstrong (2017) refieren a la teoría del marketing individual, debido a que ella permite la adaptación de los productos y programas de marketing a los requerimientos y preferencia del cliente; la misma ha permitido establecer relación con el cliente, buscando satisfacerlo. De otro lado, refieren a los atributos del producto o servicio, que el desarrollarlos se plasma en manifestar sus beneficios ofrecidos, siendo comunicado por medio de sus atributos, entre ellas a la calidad, particularidades, estilo y diseño. La calidad del producto viene a ser un elemento fundamental, puesto que permite impactar de manera directa sobre la

manera de desempeñarse del producto o servicio, siendo vinculada a manera elevada de estrechez con la valía para el cliente y su correspondiente satisfacción.

En referencia a la conceptualización de la variable satisfacción del usuario, Desmal et al. (2022) llegan a definir la satisfacción del cliente como una decisión de evaluación posterior al consumo que toma el cliente en relación con un producto o servicio. Este proceso de evaluación se da a partir de los resultados de la “expectativa previa a la compra del cliente con la percepción de desempeño durante y después de la experiencia de consumo.

Pérez y Ramírez (2016) refieren que la satisfacción del cliente viene a ser la consecuencia de realizar la comparación de sus expectativas con lo percibido de aquellos productos o servicios recibidos. En tanto, la apreciación del cliente llegue a ser mucho más positiva con relación al servicio recepcionado y, hasta cierto punto, llegue a satisfacer sus expectativas, elevará la satisfacción del cliente.

Kotler y Armstrong (2017) mencionan que, al referirse a la satisfacción del cliente, ella cuenta con dependencia sobre el desempeño percibido respecto al bien o servicio en relación con aquellas expectativas del cliente. Las investigaciones han demostrado niveles muy altos respecto a la satisfacción de quien la consume, ha de conducir a una elevada lealtad del mismo, ella conlleva a la mejora del desempeño organizacional. Vale decir, es el nivel donde el desempeño percibido por el cliente cumple con sus propias expectativas.

Ministerio de Salud (2021) manifiesta que es el grado en que llega a cumplirse de un lado referida a la empresa en lo relacionado a las perspectivas e impresiones de los usuarios relacionadas con los servicios que esta llega a brindar.

Qualtrics (2022) manifiestan que la satisfacción del cliente viene a ser la medida donde se ha satisfecho la sensación de “finalización” de un cliente. La satisfacción del cliente es más amplia que el placer y es más que el disfrute.

Respecto a las dimensiones relacionadas a la satisfacción del usuario, Zeithaml y Bitner (2002) refieren a aquellas consideraciones realizadas por teóricos: siendo, la Fiabilidad: ella se encuentra con relación al cumplimiento de aquellas promesas hechas por la organización hacia los clientes de modo seguro y preciso, no llega a ser suficiente el realizar el ofrecimiento del servicio, por el contrario, llegar

al cumplimiento de aquellos beneficios que los mismos han de generar al usuario, en tanto; la empresa u organización llegue a contar con elevar su nivel de confiabilidad llegará a ser menor su probabilidad de que llegue a perder clientes o desarrolle una inadecuada percepción.

La fiabilidad quiere decir que la empresa llega a cumplir lo que promete, llega a proporcionar el servicio, soluciona problemas y fija precios. El cliente cuenta con la predisposición a efectuar negocios con aquellas empresas que llegan a cumplir sus promesas, de modo particular, las promesas referidas al servicio o aquellos atributos del servicio brindado.

Capacidad de respuesta la consideraron a razón de ser la 'responsabilidad' siendo definida como la competencia de cooperar con clientes, de proporcionar servicios eficaces y eficientes, mostrándose de ese modo bajo cualquier requerimiento o reclamación generada durante el procedimiento en la que se llega a prestar el servicio. Viene a ser la proyección directa a usuarios respecto a la impresión que se genera en ella a fin de proporcionar lo que requiere bajo cualquier circunstancia en la que lo necesite, vale referir: a) proporcionar servicio veloz; b) responder inmediatamente a comunicaciones vía teléfono de parte de usuarios; c) flexibilidad la que permite proporcionar comodidad a los requerimientos del usuario; d) enviar de manera inmediata la información solicitada; e) proporcionar entrevistas en períodos cortos de manera conveniente; y, f) contar con cantidad suficiente de personal presto a la atención del usuario.

Seguridad: viene a ser la cognición y amabilidad de los trabajadores y su competencia que inspire en llegar a confiar y respecto a la garantía. Se llega a manifestar sobre la tranquilidad del cliente y se mantenga fuera de peligro o asuman algún riesgo, relacionada con quien provee el servicio. Vale mencionar algún ejemplo, la confidencialidad de información referida al usuario. Esta llega a ser de vital importancia para aquellos servicios percibidos como de alto riesgo para los clientes o en aquellos donde se sientan inseguros respecto a la competencia de evaluación de los resultados.

Empatía: es definida como la atención personalizada brindada a clientes, siendo considerados ellos como exclusivos y singulares. El cliente necesita sentirse muy relevantes, es la razón por la cual la importancia de esta dimensión, debido a

que basada en ella, se trabaja la percepción que se desarrolle en cada uno de ellos. Lo esencial de la empatía viene a ser la transmisión a través del servicio personalizado acorde a lo que le agrada al cliente, ellos son exclusivos y singulares y se llega a comprender sus requerimientos. Ellos aspiran a sentirse comprendidos e importantes para las organizaciones quienes llegan a dotarles el servicio. El recurso humano de aquellas organizaciones pequeñas que proveen de servicios frecuentemente cuenta con la información de los clientes, lo que le permite establecer relaciones reflejando el conocer y comprender las necesidades y preferencias del cliente.

Elementos tangibles: es considerable debido a que llega a influir sobre la calidad del servicio, puesto que viene a ser el aspecto de sus instalaciones físicas de la institución, si bien llega a considerarse lo tangible a la infraestructura, asimismo a los equipos con los que se tiene, el recurso humano que desempeña labores y materiales utilizados cuando se proporciona el servicio. Estos elementos tangibles frecuentemente son usados por las empresas de servicio con la finalidad de realizar mejoras sobre su imagen, así como el de establecer una estrategia de calidad del servicio.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1 Tipo y diseño de investigación

##### 3.1.1. Tipo de investigación

La presente investigación llegó a ser aplicada, según Concytec (2018) señala que tiene por fin el llegar a la determinación de métodos, formas y técnicas orientadas a lograr la satisfacción de necesidades específicas y que son conocidos a través del conocimiento científico.

Asimismo, el estudio es cuantitativa, a lo cual Hernández y Mendoza (2018) mencionan que ella tiene su representación en la sucesión de procedimientos organizados a fin de contrastar hipótesis. En la cual una etapa cuenta con precedencia a la otra, la que no permite evitarla.

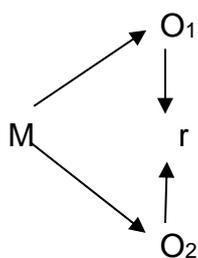
##### 3.1.2. Diseño de investigación

Además, llegó a ser no experimental, a lo que Hernández y Mendoza (2018) señalan que es debido a que no llegaron a manipularse las variables, ella mide variables en tanto lleguen a ocurrir naturalmente.

También el estudio fue transversal, a ello, Hernández y Mendoza (2018) dentro de su consideración llegan a referir que es posible de proceder con la recopilación de datos en un instante único o una sola vez.

Finalmente, fue correlacional, ante lo cual Hernández y Mendoza (2018) mencionan que se da debido a que su fin es realizar la comprensión de correlación entre dos o más variables en función a una determinada situación específica. En el caso de este estudio, alcanzó a ser en la búsqueda de la determinación de correlación de la gestión administrativa y satisfacción del cliente.

El diseño es como sigue:



Dónde:

M = Muestra

O<sub>1</sub> = Observación de la Gestión Administrativa

r = Relación

O<sub>2</sub> = Observación de la Satisfacción del usuario

### 3.2 Variables y Operacionalización

#### Gestión Administrativa:

- **Definición conceptual:** es la agrupación de acciones realizadas a fin de dirigir una organización a través de llegar a conducir racionalmente las funciones, esfuerzo y recursos. Contar con la capacidad de llegar a controlar y coordinar actividades desempeñadas en la organización conlleva a ejecutar la prevención de problemas y lograr objetivos (Romo, 2020).
- **Definición operacional:** procedimiento de medición de la variable en función a sus dimensiones:
- **Indicadores:** filosofía empresarial, programas y proyectos, priorización de problemas, relaciones interpersonales, solución de conflictos, actualización del personal, eficiencia en el uso de recursos, toma de decisiones, estilo de liderazgo, participación y trabajo en equipo, cumplimiento de metas y evaluación de resultados
- **Escala de medición:** se estableció a la ordinal.

#### Satisfacción del usuario:

- **Definición conceptual:** ella cuenta con dependencia sobre el desempeño percibido respecto al bien o servicio en relación con aquellas expectativas del cliente. Las investigaciones han demostrado niveles muy altos respecto a la satisfacción de quien la consume, ha de conducir a una elevada lealtad del mismo, ella conlleva a la mejora del desempeño organizacional. Vale decir, es el nivel donde el desempeño percibido por el cliente cumple con sus propias expectativas (Kotler y Armstrong, 2017).
- **Definición operacional:** proceso de alcanzar su medición de la variable por medio de sus dimensiones.

- **Indicadores:** interés en resolver, compromiso a gestionar, tipo de servicio, comunicación, puntualidad en el servicio, ayuda del personal, confianza y seguridad, amabilidad, atención, comodidad, materiales, instalaciones, equipamiento y apariencia.
- **Escala de medición:** se estableció a la ordinal.

### 3.3 Población, Muestra y muestreo

#### 3.3.1 Población:

En ella, se consideró a la totalidad de usuarios a los cuales la Administración Local de Agua de la ciudad de Huaraz presta sus servicios, contando para ello con un registro de los mismos y que llegan a ser un total de 596 usuarios.

- **Criterio de Inclusión:** se procedió a considerar al total de usuarios a los que viene prestando servicios de manera continua.
- **Criterio de exclusión:** se procedió con excluir a quienes no contaron con la predisposición de apoyar voluntariamente con la resolución del cuestionario, pese a hacer de su conocimiento sobre el anonimato y la confidencialidad de la misma.

#### 3.3.2 Muestra:

A razón de la determinación de la muestra se usó la fórmula para poblaciones finitas.

$$n = \frac{Z^2 pqN}{(E^2(N-1) + Z^2 pq)}$$

Dónde:

N = usuarios de la Administración Local del Agua, Huaraz

Z = 1.96 (al nivel de confianza del 95%)

E = 5% (error estándar)

p = 50% probabilidad a favor.

q = 50 % probabilidad en contra.

Procediendo a realizar el reemplazo, tenemos:

$$n = \frac{(1.96)^2(0.5)(0.5)(596)}{(0.05)^2(596-1) + (1.96)^2(0.5)(0.5)} = \frac{572.3984}{2.4479} = 233.8324 \approx 234$$

**3.3.3 Muestreo:** la técnica estadística utilizada fue el muestreo probabilístico simple.

**3.3.4 Unidad de Análisis:** llegó a conformarse de usuarios de la institución en la que se desarrolló la investigación, quienes cuentan con las mismas particularidades.

### **3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad:**

#### **Técnica:**

Se procedió a utilizar a la encuesta, a ella se refiere Tamayo y Tamayo (2009) como el estudio detallado que permite otorgar respuesta referida a una problemática de manera descriptiva a fin de analizarlas con posterioridad.

#### **Instrumento:**

Ellos fueron elaborados a fin de realizar la recolección de la información, fueron mediante cuestionarios, ante ello, Hernández y Mendoza (2018) llegan a expresar que tiene su base en la agrupación de interrogantes referidas a una o más variables que se desean llegar a medirla, contando con su debida estructuración a razón de las variables en estudio.

#### **Validez:**

Acorde a lo manifestado por Hernández y Mendoza (2018) la validez de un instrumento viene a ser el nivel de medición ejecutada a la variable, la misma que es alcanzada al demostrar que ella cuenta con la conceptualización abstracta por medio de sus indicadores empíricos. Para el estudio, el procedimiento de la validación se efectuó por medio del juicio de expertos, contando con 3 expertos, con la medición hecha por ellos, se podrá determinar la aceptabilidad de ambos cuestionarios.

### **Confiabilidad:**

De acuerdo a lo manifestado por Hernández y Mendoza (2018) la confiabilidad hace referencia al nivel de repetición en su aplicación, a la misma muestra produce similares resultados. Es así que, para llegar a establecer la confiabilidad de ambos instrumentos, procediendo con realizar la prueba piloto a fin de medirla a través del uso del estadístico SPSS v. 27, mediante el cual se obtuvo Alpha de Cronbach en las dos variables; el resultado del análisis de fiabilidad para la gestión administrativa nos indica que se obtuvo el valor del Alpha de Cronbach = 0.939, el mismo que se encuentra en los intervalos de fiabilidad, es decir, el instrumento aplicado es fiable. En tanto, el resultado del análisis de fiabilidad correspondiente a la satisfacción del usuario nos indica que se logró obtener el Alpha de Cronbach = 0.879, el mismo que se encuentra en los intervalos de fiabilidad, es decir, el instrumento aplicado es fiable.

### **3.5 Procedimiento:**

Luego de haber identificado la problemática y tomada la decisión de ejecutar el estudio, se procedió a solicitar el permiso correspondiente, teniendo como finalidad el proceder con recolectar datos imprescindibles, para lo cual se elaboró los instrumentos que fueron validados por expertos; contando ya con la autorización, se procedió al recojo de la información a la cantidad de usuarios determinados en la muestra y efectuada de manera aleatoria, esta información fue procesada y tabulada en el Excel y procediendo luego a complementarla en el estadístico SPSS v. 27, la que permitió obtener los resultados descriptivos e inferenciales correspondientes.

### **3.6 Métodos de análisis de datos**

#### **Método de análisis descriptivo**

De acuerdo a lo referido por Hernández y Mendoza (2018) en el análisis descriptivo se realiza el conteo de casos que llegan a ocurrir en las dimensiones de las variables a fin de saber y entender sus tendencias. Además, se constituye por frases o ítems para las respuestas con base en la escala de Likert.

Los datos recabados con los dos instrumentos permitieron llegar a procesarlos y tabularlos en el software Excel, donde se pudo analizar y determinar los resultados correspondientes a la estadística descriptiva mediante tablas de frecuencia.

### **Método de análisis inferencial**

Según refieren Hernández y Mendoza (2018) el análisis inferencial va más allá que solamente efectuar la descripción de distribución de las variables, esta, permite probar hipótesis y que sus resultados hallados en la muestra sean generalizados a la población.

Posteriormente, se procedió a tabular los datos en el estadístico SPSS v. 27, en ella se ejecutó el análisis de la estadística inferencial, la misma que ha permitido llegar a la determinación de confiabilidad de dos instrumentos usados dentro del procedimiento de recojo de la información; así como llegar a realizar la prueba de normalidad que permitió implantar el modelo de prueba de hipótesis a utilizarse en la contrastación de la misma.

### **3.7 Aspectos éticos:**

En tanto se desea ejecutar una investigación como es el caso de la presente, se requiere tomar en consideración algunos principios fundamentales que rigen la actuación en el desarrollo de la misma; habiéndose tomado en consideración el respeto por las personas, en el manejo confidencial de la información que proporcionaron, así como el trato igualitario a cada uno de ellos, la beneficencia, logrando ayudar a todos los involucrados en el procedimiento de la investigación, también a la justicia, pues se ha obrado respetando la posición de las personas; asimismo en el mismo procedimiento se ha trabajado con responsabilidad, transparencia, honestidad y demás valores dentro del empleo y llegar a analizar lo recabado. Además, que se hizo uso de la originalidad de la investigación, procediendo a aplicar las normas APA. Se ha respetado la Resolución de vicerrectorado de Investigación N° 110-2022-VI-UCV, emanada por la universidad y el Código de Ética del Licenciado en Administración, donde llega a referenciarse el secreto en la profesión y lo confidencial en las acciones desempeñadas.

#### IV. RESULTADOS

En la estadística descriptiva.

**Tabla 1**

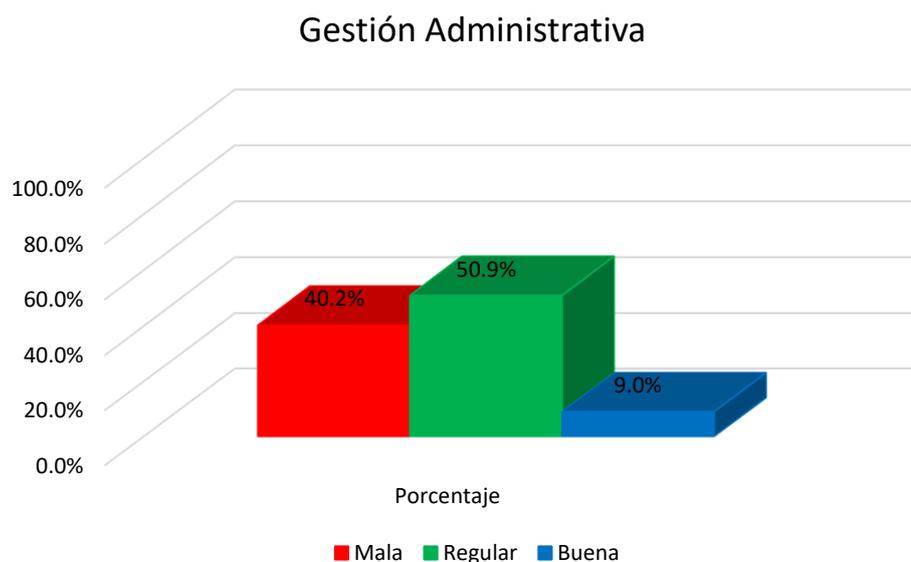
*Distribución de frecuencias de la gestión administrativa.*

Gestión Administrativa	Frecuencia
Mala	94
Regular	119
Buena	21
<b>Total</b>	<b>234</b>

*Nota.* Los resultados proceden del tratamiento y análisis de datos en el SPSS.

**Figura 1**

*Frecuencias de la gestión administrativa.*



*Nota.* Frecuencias de la gestión administrativa.

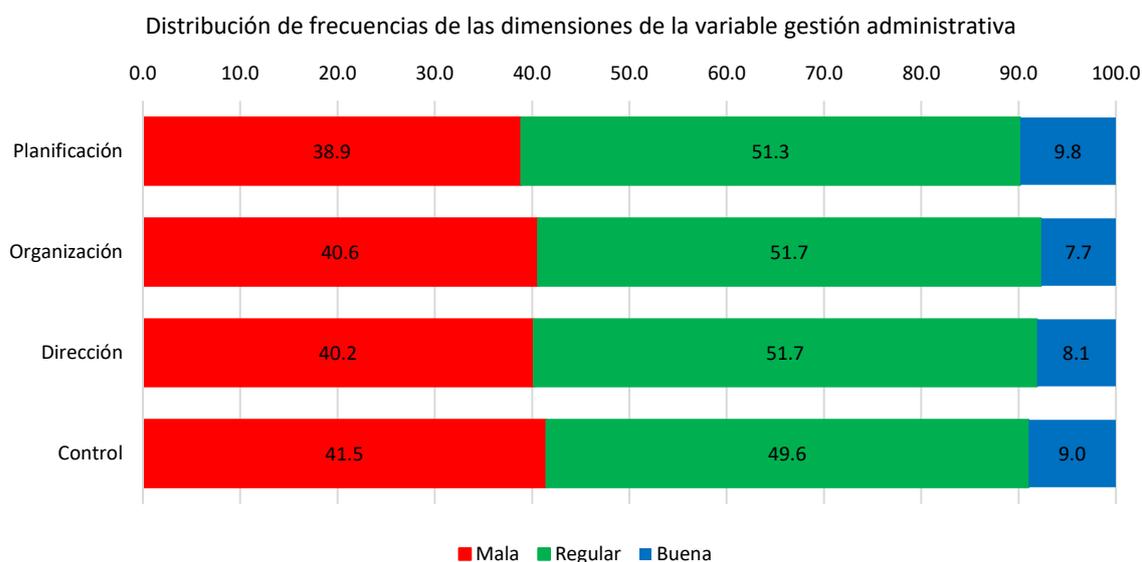
#### **Interpretación:**

Acorde a lo observado en la tabla 1 y figura 1, 50.9% de encuestados manifiestan que la gestión administrativa en la institución se halla ubicada en el nivel regular, 40.2% llegan a ubicarla en el nivel malo y, 9.0% la ubica en el nivel malo bueno.

**Tabla 2***Distribución de frecuencias de las dimensiones de la gestión administrativa.*

Dimensiones	Mala		Regular		Buena		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Planificación	91	38.89	120	51.28	23	9.83	234	100.00
Organización	95	40.60	121	51.71	18	7.69	234	100.00
Dirección	94	40.17	121	51.71	19	8.12	234	100.00
Control	97	41.45	116	49.57	21	8.97	234	100.00

*Nota.* Los resultados proceden del tratamiento y análisis de datos en el SPSS.

**Figura 2***Frecuencia de las dimensiones de la gestión administrativa*

*Nota.* Los resultados proceden del tratamiento y análisis de datos en el SPSS.

**Interpretación:**

Según se logra evidenciar sobre la tabla 2 y figura 2, para la planificación, el 51.28% llega a ubicarla en el nivel regular, el 38.89% refieren ser mala y el 9.83% manifiestan que es buena; respecto a la organización el 51.71% la ubican en el nivel regular, 40.60% mencionan que es mala y 7.69% mencionan que es buena; en lo relacionado con la dirección, 51.71%, refieren que es regular, 40.17% mencionan que es mala y 8.12% consideran que es buena; finalmente el 49.57% la ubica al control en el nivel regular, 41.45% refieren que es mala y solo el 8.97% lo ubica como buena.

**Tabla 3**

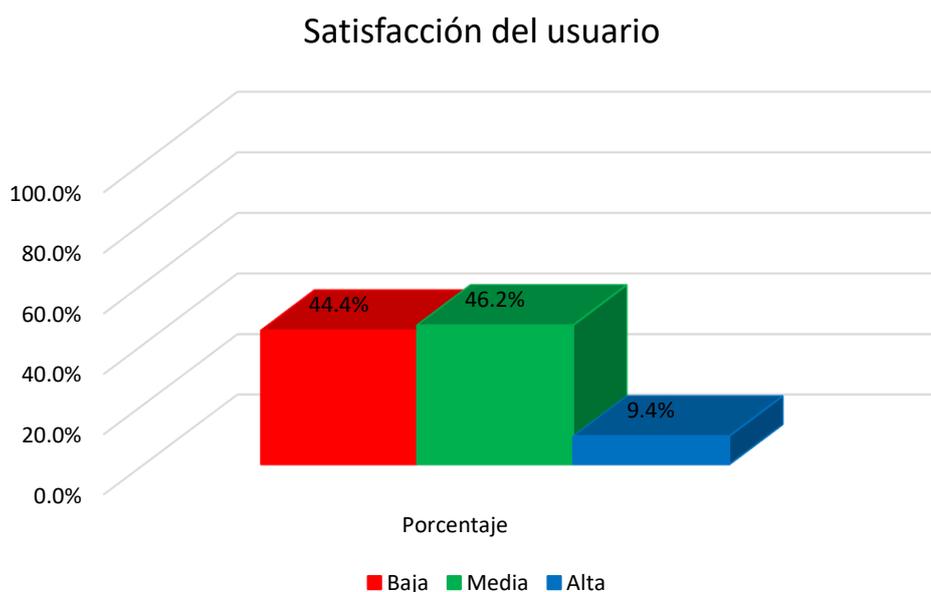
*Distribución de frecuencias de satisfacción del usuario.*

Satisfacción del usuario	Frecuencia
Baja	104
Media	108
Alta	22
<b>Total</b>	<b>234</b>

*Nota.* Los resultados proceden del tratamiento y análisis de datos en el SPSS.

**Figura 3**

*Distribución de frecuencia de la satisfacción del usuario*



*Nota.* Los resultados proceden del tratamiento y análisis de datos en el SPSS.

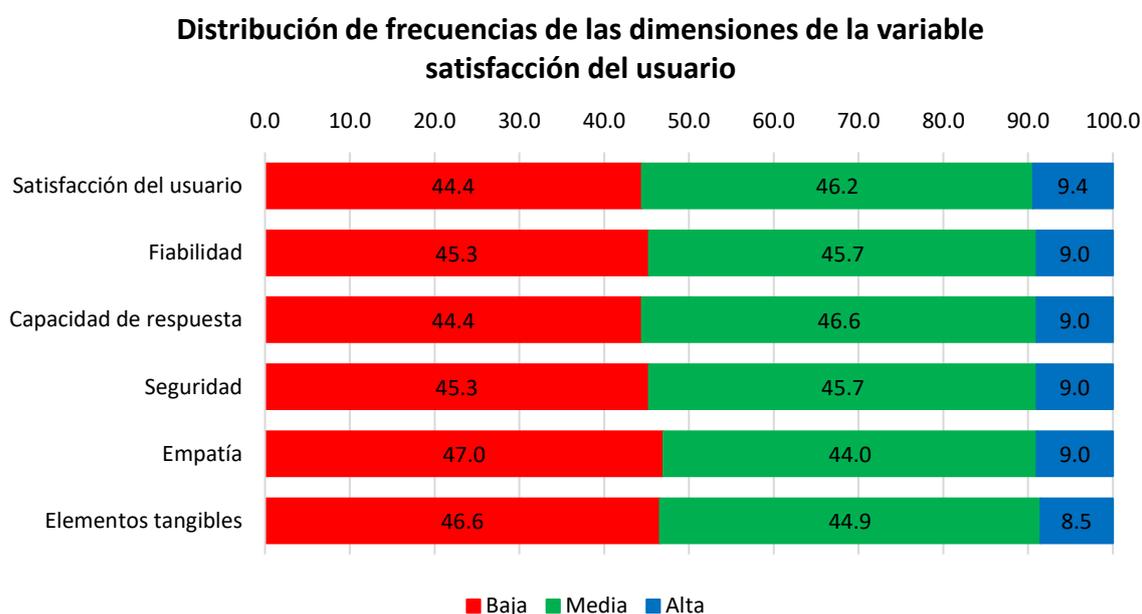
**Interpretación:**

Según llegamos a la visualización sobre la tabla 5 y figura 3, 46.2% de encuestados refieren que su satisfacción la llegan a ubicar en el nivel medio, 44.4% la ubican en el nivel bajo y, 9.4% la ubica como alta.

**Tabla 4***Distribución de frecuencias de las dimensiones de la satisfacción del usuario.*

Dimensiones	Baja		Media		Alta		Total	
	n	%	n	%	n	%	n	%
Fiabilidad	106	45.30	107	45.73	21	8.97	234	100.00
Capacidad de respuesta	104	44.44	109	46.58	21	8.97	234	100.00
Seguridad	106	45.30	107	45.73	21	8.97	234	100.00
Empatía	110	47.01	103	44.02	21	8.97	234	100.00
Elementos tangibles	109	46.58	105	44.87	20	8.55	234	100.00

*Nota.* Los resultados proceden del tratamiento y análisis de datos en el SPSS.

**Figura 4***Frecuencias de las dimensiones de satisfacción del usuario*

*Nota.* Los resultados proceden del tratamiento y análisis de datos en el SPSS.

**Interpretación:** según la evidencia en la tabla 6 y figura 4, para la fiabilidad, el 45.73% considera que es media, 45.30% refieren que es baja y 8.97% manifiestan que es alta; en tanto la capacidad de respuesta 46.58% la considera que es media,

44.44% mencionan que es baja y 8.97% la ubican como alta; respecto a la seguridad, 45.73%, considera que es media, 45.30% la ubican como baja y 8.97% consideran que es alta; el 47.01% que la empatía es media, 44.02% refieren que es media y solamente el 8.97% lo ubica como buena; el 46.58% considera que los elementos tangibles en la institución es baja, 44.87% consideran que es media y tan únicamente el 8.55% considera que es alta.

### En la estadística inferencial

Con el fin de proceder a contrastar la hipótesis de la investigación, resultó de vital importancia realiza la prueba de normalidad, cuya fin fue la determinación de si la información recolectada cuenta o no con distribución normal, a fin de definir la prueba de hipótesis a utilizarse, los resultados de lo analizado resuelve que se cuenta con datos no paramétricos, por lo que corresponde hacer uso de Rho de Spearman la que conlleva a proceder con determinación de relación existente o no de las variables consideradas en la investigación.

**Tabla 5**

*Prueba de normalidad de los datos.*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Prueba de hipótesis
	Estadístico	gl	Sig.	
Gestión Administrativa	0.288	234	0.001	Rho de Spearman
Fiabilidad	0.292	234	0.001	
Capacidad de respuesta	0.288	234	0.001	
Seguridad	0.292	234	0.001	
Empatía	0.301	234	0.001	
Elementos tangibles	0.299	234	0.001	
Satisfacción del usuario	0.287	234	0.001	

*Nota.* Los resultados proceden del tratamiento y análisis de datos en el SPSS.

## Prueba de hipótesis general:

**Tabla 6**

*Correlación entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario.*

			Gestión Administrativa	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Gestión Administrativa	Coeficiente de correlación	1,000	,869**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	234	234
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,869**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	234	234

*Nota.* Los resultados proceden del tratamiento y análisis de datos en el SPSS.

### **Análisis:**

La información se llegó a analizarla mediante la prueba Rho de Spearman, llegando a determinar el p-valor = 0.001, que viene a ser inferior al valor de significancia, así, se determinó en refutar la hipótesis nula, significa que hay relación de la gestión administrativa y satisfacción del usuario; de otro lado, respecto al valor de Rho de Spearman = 0.869 permite aseverar que la correlación entre ambas variables es positiva considerable, información que lleva a tener que aceptar la hipótesis general.

## Prueba de hipótesis específicas

**Tabla 7**

*Correlación entre la gestión administrativa y la fiabilidad.*

			Gestión Administrativa	Fiabilidad
Rho de Spearman	Gestión Administrativa	Coefficiente de correlación	1,000	,846**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	234	234
	Fiabilidad	Coefficiente de correlación	,846**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	234	234

*Nota.* Los resultados proceden del tratamiento y análisis de datos en el SPSS.

### **Análisis:**

Al desarrollar el análisis se realizó mediante la prueba estadística de Spearman, llegando a determinar el p-valor = 0.001, este viene a tener un valor inferior al de significancia, lo que quiere decir que hay relación de la gestión administrativa y la fiabilidad; de otro lado, Rho de Spearman = 0.846 permite llevar a aseverar que la correlación entre la variable y dimensión es positiva considerable, llegando a aceptar la primera hipótesis específica.

**Tabla 8**

*Correlación entre la gestión administrativa y la capacidad de respuesta.*

			Gestión Administrativa	Capacidad de respuesta
Rho de Spearman	Gestión Administrativa	Coefficiente de correlación	1,000	,871**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	234	234
	Capacidad de respuesta	Coefficiente de correlación	,871**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	234	234

*Nota.* Los resultados proceden del tratamiento y análisis de datos en el SPSS.

**Análisis:**

La información sometida al análisis mediante la prueba de hipótesis Rho de Spearman, llegando a la determinación del p-valor = 0.001, este viene a ser inferior al de significancia, la misma, significa que, existe relación de la gestión administrativa y la capacidad de respuesta; acorde a lo evidenciado con Rho de Spearman = 0.871, permite aseverar que la existencia de correlación entre la variable y la dimensión es positiva considerable, procediendo a realizar la aceptación de la segunda hipótesis específica.

**Tabla 9**

*Correlación entre la gestión administrativa y la seguridad.*

			Gestión Administrativa	Seguridad
Rho de Spearman	Gestión Administrativa	Coefficiente de correlación	1,000	,846**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	234	234
Seguridad	Seguridad	Coefficiente de correlación	,846**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	234	234

*Nota.* Los resultados proceden del tratamiento y análisis de datos en el SPSS.

**Análisis:**

La información obtenida se llevó a analizarla mediante la prueba de Spearman, llegando a obtener el p-valor = 0.001, este es inferior al de significancia, por tanto, aseveramos que hay relación de la gestión administrativa y la seguridad; además, el valor de Rho de Spearman = 0.846, nos señala que la referida correlación de la variable y la dimensión llega a ser positiva considerable, aceptando la tercera hipótesis específica.

**Tabla 10***Correlación entre la gestión administrativa y la empatía.*

			Gestión Administrativa	Empatía
Rho de Spearman	Gestión Administrativa	Coefficiente de correlación	1,000	,837**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	234	234
	Empatía	Coefficiente de correlación	,837**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	234	234

*Nota.* Los resultados proceden del tratamiento y análisis de datos en el SPSS.

**Análisis:**

La información recogida se llegó a analizarla mediante la prueba de Spearman, llegando a obtener el p-valor = 0.001, éste es inferior al de significancia, por tanto, hay relación de la gestión administrativa y la empatía; además, el valor de Rho de Spearman = 0.837, nos señala que la existencia de correlación de la variable y la dimensión es positiva considerable, aceptando la cuarta hipótesis específica.

**Tabla 11***Correlación entre la gestión administrativa y los elementos tangibles.*

			Gestión Administrativa	Elementos tangibles
Rho de Spearman	Gestión Administrativa	Coeficiente de correlación	1,000	,856**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	234	234
	Elementos tangibles	Coeficiente de correlación	,856**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	234	234

*Nota.* Los resultados proceden del tratamiento y análisis de datos en el SPSS.

**Análisis:**

La información recabada se procedió a analizarla mediante la prueba Rho de Spearman, llegando a obtener el p-valor = 0.001, este valor viene a ser inferior respecto al de significancia, entonces, hay relación de la gestión administrativa y los elementos tangibles; además, el valor de Rho de Spearman = 0.856, nos señala que la existencia de correlación de la variable y la dimensión es positiva considerable, aceptando la quinta hipótesis específica.

## V. DISCUSIÓN

Con posterioridad de la realización del análisis de la información recopilada y contando con el objetivo general en determinar la relación entre gestión administrativa y satisfacción del usuario en la Administración Local de Agua, el analizar los datos mediante la prueba de hipótesis Rho de Spearman, nos permitió determinar que se halla relación de la gestión administrativa y la satisfacción del usuario, luego de obtener el p-valor = 0.001 y el de Spearman = 0.869, llevándonos a tener que confirmar que la relación es significativa, positiva y considerable de ambas, es así que conlleva a rechazar la hipótesis nula, procediendo a aceptar la alterna. Los resultados cuentan con similitud a lo hallado por De la Cruz (2019) en su investigación los resultados evidencian la existencia de incidencia entre gestión administrativa de dispositivos médicos y satisfacción de usuarios, lo cual, se manifiesta lo obtenido en la curva de COR teniendo el valor de 0,760 y  $p: 0,000 < \alpha: 0,05$ ; concluyendo que se cuenta con aceptación respecto a la gestión administrativa llega a incidir de manera significativa sobre la satisfacción del usuario en la referida institución estudiada. Pero que llega a discrepar con lo hallado por Pérez (2019) en su estudio, arriba a la conclusión que se evidencia diferencias significativas entre la gestión administrativa y la satisfacción de usuarios referidas a las entidades distritales de Pólvora. Es decir, no se ha hallado relación con significancia de la gestión administrativa con la satisfacción del usuario, ella sustentada luego del análisis, se obtuvo el valor de Spearman = -0.44, asimismo, el p-valor = 0,502 > 0.05. Ante los resultados señalados, Romo (2020) llega a manifestar respecto a la gestión administrativa, viene a ser el agrupar acciones realizadas a fin de dirigir una organización a través del traslado racional de funciones, trabajo y recursos. Su competencia en controlar y coordinar actividades desempeñadas en la organización conlleva a ejecutar la prevención de problemas y lograr objetivos. En tanto, Kotler y Armstrong (2017) mencionan que, al referirse a la satisfacción del cliente, ella cuenta con dependencia sobre el desempeño percibido respecto al bien o servicio en relación con aquellas expectativas del cliente. De lo cual, queda evidencia lo importante que resulta desarrollar una adecuada gestión administrativa, la cual redundará en elevar el nivel de satisfacción del usuario respecto a la entidad.

Con posterioridad al análisis de los datos recopilados y contando con el primer objetivo específico en identificar el nivel de relación entre gestión administrativa y la fiabilidad en la Administración Local de Agua, Huaraz, 2022, el analizar los datos mediante la prueba de hipótesis Rho de Spearman; nos permitió determinar que se halla relación de la gestión administrativa y la fiabilidad, basada en haber obtenido el p-valor = 0.001 y el de Spearman = 0.846, llevándonos a manifestar que la relación es significativa, positiva considerable entre la variable y la dimensión, es así que se rechaza la primera hipótesis específica nula, procediendo a aceptar la alterna. Estos resultados tienden a parecerse a lo hallado por Ramos (2020) en su investigación llegó a determinar que la gestión administrativa influye directa y significativamente con la confiabilidad luego de obtener el p-valor = 0.005, inferior a 0.05 y el valor de  $r = 0.822$ . A lo que Zeithaml y Bitner (2002) refieren que la fiabilidad ella se encuentra con relación al cumplimiento de aquellas promesas hechas por la organización hacia los clientes de modo seguro y preciso, no llega a ser suficiente el realizar el ofrecimiento del servicio, por el contrario, llegar al cumplimiento de aquellos beneficios que los mismos han de generar al usuario, en tanto; la empresa u organización llegue a contar con elevar su nivel de confiabilidad llegará a ser menor su probabilidad de que llegue a perder clientes o desarrolle una inadecuada percepción.

Luego del análisis de los datos recopilados y contando con el segundo objetivo específico en identificar la relación de la gestión administrativa y capacidad de respuesta en la Administración Local de Agua, Huaraz, 2022, al analizar los datos mediante la prueba de hipótesis Rho de Spearman, nos permitió determinar que se halla relación de la gestión administrativa y capacidad de respuesta, basada en haber obtenido el p-valor = 0.001 y el de Spearman = 0.871, llevándonos a confirmar que la relación es significativa, positiva considerable de la variable y la dimensión, es así que se rechaza la segunda hipótesis específica nula, procediendo a aceptar la alterna. Lo hallado tienden a parecerse a lo hallado por Ramos (2020) en su investigación se determinó que la gestión administrativa influye directa y significativamente en la capacidad de respuesta al haber hallado el p-valor = 0.007, inferior a 0.05 y el valor de  $r = 0.796$ . Ante lo cual Zeithaml y Bitner (2002) mencionan que la capacidad de respuesta la consideraron a razón de ser la

'responsabilidad' siendo definida como la competencia de cooperar con clientes, de proporcionar servicios eficaces y eficientes, mostrándose de ese modo bajo cualquier requerimiento o reclamación generada dentro del procedimiento de prestación del servicio. Viene a ser la proyección directa a usuarios respecto a la impresión que se genera en ella a fin de proporcionar lo que requiere bajo cualquier circunstancia en la que lo necesite.

Después del análisis de los datos recopilados y contando con el tercer objetivo específico en Identificar el nivel de relación entre gestión administrativa y la seguridad en la Administración Local de Agua, Huaraz, 2022, al analizar los datos mediante la prueba de hipótesis Rho de Spearman; nos permitió determinar que se halla relación de la gestión administrativa y la seguridad, basada en haber obtenido el p-valor = 0.001 y el de Spearman = 0.846, llevándonos a aseverar que la relación es significativa, positiva considerable de la variable y la dimensión, es así que se procede con rechazar la tercera hipótesis específica nula, procediendo a aceptar la alterna. Lo hallado tienden a parecerse a lo hallado por Gutiérrez (2018) en su estudio asevera que, de lo hallado estadísticamente, hay relación de la organización y satisfacción del usuario, con posterioridad al haber alcanzado Spearman = 0.331 y de otro lado el Sig. Bilateral = 0.049. Ante estos resultados, Zeithaml y Bitner (2002) refieren que la seguridad viene a ser la cognición y amabilidad de los trabajadores y su competencia que inspire confianza y seguridad. La misma lleva a manifestarse sobre la tranquilidad del cliente y se mantenga fuera de peligro o asuman algún riesgo, relacionada con quien provee el servicio. Esta llega a ser de vital importancia para aquellos servicios percibidos como de alto riesgo para los clientes o en aquellos donde se sientan inseguros respecto a la competencia de evaluación de lo hallado.

Con posterioridad al desarrollo y análisis de la información recopilada y contando con el cuarto objetivo específico en Identificar el nivel de relación de la gestión administrativa y la empatía en la Administración Local de Agua, Huaraz, 2022, al analizar los datos mediante la prueba de hipótesis Rho de Spearman; permitió determinar que se halla relación entre la gestión administrativa y la empatía, basada en haber obtenido el p-valor = 0.001 y el de Spearman = 0.837,

llevándonos a aseverar que la relación es significativa, positiva considerable de la variable y la dimensión, es así que se rechaza la cuarta hipótesis específica nula, procediendo a aceptar la alterna. Lo hallado tienden a parecerse a lo hallado por Ramos (2020) en su investigación se halló influencia directa y significativa entre la gestión administrativa y la empatía, al haber determinado el p-valor = 0.029, el cual es menor a 0.05, además de  $r = 0.725$ . Dichos resultados llevan a mencionar a Zeithaml y Bitner (2002), quienes manifiestan que la empatía es definida como la atención personalizada brindada a clientes, siendo considerados ellos como exclusivos y singulares. El cliente necesita sentirse muy relevantes, es la razón por la cual la importancia de esta dimensión, debido a que basada en ella, se trabaja la percepción que se desarrolle en cada uno de ellos. Lo esencial de la empatía viene a ser la transmisión a través del servicio personalizado acorde a lo que le agrade al cliente, ellos son exclusivos y singulares y se llega a comprender sus requerimientos. Ellos aspiran a sentirse comprendidos e importantes para las organizaciones quienes llegan a dotarles el servicio.

Con posterioridad al análisis de los datos recopilados y contando con el quinto objetivo específico en Identificar el nivel de relación entre gestión administrativa y los elementos tangibles en la Administración Local de Agua, Huaraz, 2022, al analizar los datos mediante la prueba de hipótesis Rho de Spearman; permitió determinar que se halla relación entre la gestión administrativa y los elementos tangibles, ello basada en haber obtenido el p-valor = 0.001 y el de Spearman = 0.856, llevándonos a aseverar que la relación es significativa, positiva considerable entre la variable y la dimensión, es así que se rechaza la cuarta hipótesis específica nula, procediendo a aceptar la alterna. Lo hallado tienden a parecerse a lo hallado por Vásquez (2018) en su investigación se halló la existencia de correlaciones positiva media de la dimensión dirección luego de haber obtenido el p-valor = 0.000 y  $r = 0,540^{**}$  en relación con la satisfacción del servicio. Ante lo hallado, Zeithaml y Bitner (2002) refieren que los elementos tangibles son importantes debido a que llega a influir sobre la calidad del servicio, puesto que viene a ser el aspecto de sus instalaciones físicas de la institución; si bien llega a considerarse lo tangible a la infraestructura, asimismo a los equipos con los que se tiene, el recurso humano que desempeña labores y materiales utilizados cuando se proporciona el servicio.

Estos con frecuencia son usados por las empresas de servicio con la finalidad de realizar mejoras sobre su imagen, así como el de establecer una estrategia de calidad del servicio.

## **VI. CONCLUSIONES**

- 1.- Se llega a concluir luego del análisis de los datos que existe relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario, la misma que es significativa positiva considerable, dicha afirmación se basa en haber obtenido el p-valor = 0.001 y el coeficiente de correlación de Spearman = 0.869.
- 2.- Se concluye con posterioridad al análisis de los datos que existe relación entre la gestión administrativa y la fiabilidad, siendo significativa positiva considerable, dicha afirmación se basa en haber obtenido el p-valor = 0.001 y el coeficiente de correlación de Spearman = 0.846.
- 3.- Se concluye luego del análisis de los datos que existe relación significativa positiva considerable entre la gestión administrativa y la capacidad de respuesta, ella basada en haber obtenido el p-valor = 0.001 y el coeficiente de correlación de Spearman = 0.871.
- 4.- Se llega a concluir luego del análisis de los datos que existe relación significativa positiva considerable entre la gestión administrativa y la seguridad, ella tiene se base en haber hallado el p-valor = 0.001 y el coeficiente de correlación de Spearman = 0.846.
- 5.- Se concluye luego del análisis de los datos que existe relación significativa positiva considerable entre la gestión administrativa y la empatía, ella se sustenta en haber hallado el p-valor = 0.001 y el coeficiente de correlación de Spearman = 0.837.
- 6.- Se llega a concluir con posterioridad al análisis de los datos que existe relación significativa positiva considerable entre la gestión administrativa y los elementos tangibles, dicha afirmación se sustenta en haber hallado el p-valor = 0.001 y el coeficiente de correlación de Spearman 0.856.

## **VII. RECOMENDACIONES**

- 1.- Se procede a recomendar a los funcionarios de alta gerencia de la Administración Local de Agua a la creación de directivas orientadas a la minimización de trámites burocráticos a fin de acelerarlos en beneficio de incrementar la satisfacción del usuario que acude con regularidad.
- 2.- Se recomienda a los gerentes de la Administración Local de Agua a cumplir con el servicio ofrecido hacia los usuarios, minimizando los períodos a los que suelen esperar para alcanzar los trámites que se ofrecen y por lo que acuden los usuarios.
- 3.- Se llega a recomendar a los directivos de alta gerencia de la Administración Local de Agua a mostrar compromiso con la responsabilidad hacia los usuarios, proporcionando resultados con eficiencia y eficacia, a fin de alcanzar los objetivos, organizaciones y de los usuarios.
- 4.- Se recomienda a los funcionarios de gerencia de la Administración Local de Agua a brindar capacitación constante a los colaboradores de la institución en temas relacionados con la atención al usuario, buscando satisfacer sus necesidades de manera continua.
- 5.- Se llega a proceder a recomendar a funcionarios de gerencia de la Administración Local de Agua a establecer una política de atención al usuario de manera personalizada, a fin de alcanzar un nivel de importancia elevada en la experiencia del usuario al acudir por los servicios en la institución.
- 6.- Se recomienda a los directivos de la institución a gestionar recursos a fin de mejorar sus instalaciones en las que presta la atención a los usuarios, proporcionando accesibilidad, comodidad y satisfacción en ambientes adecuados para la prestación del servicio.

## REFERENCIAS

- Aceves, J. (2013). Importancia de la calidad del servicio al cliente para el funcionamiento de las empresas. *El Buzón de Pacioli*, 13 (82), 122-131.
- Administración*. (Primera edición) 1, p. 55. Servicios editoriales Once Ríos.
- Aguilera, N. y Saavedra, C. (2013). Expectativas y satisfacción de los usuarios de las farmacias en la ciudad de Chillán. Universidad de Bío Bio, Chillán, Chile.
- Anaya, C. (2014). El diagnóstico logístico. España Madrid: Editorial Alarcón.
- Azlina Aziz, Zawiyah Yusof, Umi Mokhtar & Dian Jambar (2020) The Implementation Guidelines of Digital Document Management System for Malaysia Public Sector: Expert Review. *International Journal on Advanced Science, Engineering and Information Technology*. 10(1), <https://doi.org/10.18517/ijaseit.10.1.10443>
- Bao-Condor Carlos, Marcelo-Armas Maricela, Gutierrez-Solorzano María, Bardales-Gonzales Rosaluz, Corcino-Barrueta Fernando & Huamanyauri-Cornelio Wilber (2020). Gestión administrativa y calidad de servicio percibida por usuarios de una escuela de posgrado, Huánuco-Perú. (Artículo científico) *Gaceta científica*. Vol. 6 (2), <https://doi.org/10.46794/gacien.6.2.787>.
- Bueno, B. R., Ramos, S. M., & Berrelleza, G. C. (2018). *Elementos Básicos de la*
- Cabanilla Guerra, M. (2021). Diseño de un modelo administrativo para optimizar la gestión de camas en los hospitales públicos de la ciudad de Machala. *Revista Universidad y Sociedad*, 13(2), 489-494.
- Campos, S. (2011). Incidencia de la gestión administrativa de la biblioteca Municipal “Pedro Moncayo” de la ciudad de Ibarra en mejora de la calidad de servicio y atención a los usuarios en el año 2011. Universidad técnica del Norte.
- Chiavenato, I. (2019) *Introducción a la Teoría General de la Administración*. (Décima Edición) McGraw Hill Educación.
- De la Cruz Quispe, L. (2019). Gestión administrativa de los Dispositivos Médicos en la satisfacción del usuario de Inscripción de Registro Sanitario de Digemid

– 2019. (Tesis de grado) Universidad César Vallejo.  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/36707>

Desmal AJ, Hamid S, Othman MK, Zolait A. (2022). A user satisfaction model for mobile government services: a literature review. Peer J Computer Science. Sci. 8:e1074 DOI 10.7717/peerj-cs.1074

Febres-Ramos, RJ, Dextre-Vilchez SA, Mercado-Rey, MR. (2022). Satisfacción del usuario externo en un hospital peruano durante la pandemia por covid-19. Rev. Cient Cien Med [Internet]. 19 de septiembre de 2022 [citado 22 de octubre de 2022];25(1):21-7. Disponible en: <https://rccm-umss.com/index.php/revistacientificacienciamedica/article/view/464>

Gosso, F. (2008). Hipersatisfacción del cliente. México: Panorama Editorial, S.A. de C.V.

Gutiérrez, Silvia (2018). Gestión administrativa y satisfacción del usuario externo en la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Sur. (Tesis de grado) Universidad César Vallejo.  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/28818>

Hernández, P. (2011). La importancia de la satisfacción del usuario. Documentación de las Ciencias de la Información 34 (14). 349-368.

Instituto Nacional de Estadística e Informática (2022). Perú: Percepción ciudadana sobre Gobernabilidad, Democracia y Confianza en las Instituciones. Informe Técnico. 3

La Comisión Económica para América Latina y el Caribe (2018). *Panorama de la Gestión Pública en América Latina y el Caribe: Un gobierno abierto centrado en el ciudadano*. Naciones Unidas.  
[https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/42396/4/S1701222\\_es.pdf](https://repositorio.cepal.org/bitstream/handle/11362/42396/4/S1701222_es.pdf)

La Empresa Regional de Servicio Público de Electricidad del Norte S.A. (2022). Resultados de encuesta indica que Ensa mejoró Índice de Satisfacción del Cliente. <https://www.gob.pe/institucion/electronorte/noticias/642583-resultados-de-encuesta-indica-que-ensa-mejoro-indice-de-satisfaccion-del-cliente>

- Ministerio de Salud (2021). Plan de Satisfacción del usuario externo. <https://larcoherrera.gob.pe/wp-content/uploads/2021/05/RD-052-2021-DG-HVLH-MINSA.pdf>
- Mora, A. (2007). Indicadores de la gestión logística. Lima – Perú: Editorial AM Business. S.A.C.
- Naciones Unidas (2022). Si América Latina quiere más y mejores empleos, ha de aumentar la productividad laboral. <https://news.un.org/es/story/2022/06/1510752>
- OECD (2020), Panorama de las Administraciones Públicas, América Latina y el Caribe 2020, OECD Publishing, París, <https://doi.org/10.1787/1256b68d-es>
- Ortiz, F. (2017). Gestión administrativa y satisfacción del usuario externo en la Unidad de Juventudes, Recreación y Deportes de la Municipalidad Distrital de San Borja, 2017. Universidad César Vallejo, Perú.
- Pashaie Sajjad, Davood Mir, Abdavi Fatemeh, Moharramzadeh Mehrdad & Dickson Geoff (2020). Investigating the Role of Management Information Systems Technology on the Performance of Sports Organizations. *Journal of Advanced Sport Technology* 4(2): 93-103.
- Peña, J. y Vílchez, D. (2013). Estudio Comparativo de la Satisfacción Usuaría en los Centros de Salud Familiar (CESFAM) de la Comuna de Chillán Viejo. Universidad de Bío Bio, Chillán, Chile.
- Pérez Cotrina, G. (2019). Gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pólvora, provincia de Tocache, Región San Martín. (Tesis de licenciatura) Universidad Nacional Agraria de la Selva. Tingo María, Perú. <http://repositorio.unas.edu.pe/handle/UNAS/1533>.
- Pérez Sierra, D. & Ramírez Barón, M. (2016). Diagnóstico de Satisfacción de los Usuarios del Departamento de Servicios Escolares de la Escuela Superior de Agricultura del Valle del Fuerte. *Global de Negocios*, 4(7), 14. <http://www.theibfr2.com/RePEc/ibf/rgnego/rgn-v4n7-2016/RGN-V4N7-2016-2.pdf>

- Pérez, G. (2019). Gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pólvora, Provincia de Tocache, Región San Martín. Universidad Nacional Agraria de la Selva, Tingo María, Perú. [https://repositorio.unas.edu.pe/bitstream/handle/UNAS/1533/GPC\\_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.unas.edu.pe/bitstream/handle/UNAS/1533/GPC_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Presidencia del Consejo de Ministros (2022). Reporte de avances en gobierno y transformación digital. <https://indicadores.digital.gob.pe/>
- Qualtrics (2022). Your guide to customer satisfaction in 2022. <https://www.qualtrics.com/experience-management/customer/customer-satisfaction/>
- Ramírez Casco, A., Ramírez Garrido R. & Calderón Moran, E. (2017): *La gestión administrativa en el desarrollo empresarial*. Revista Contribuciones a la Economía (enero-marzo 2017). En línea: <http://eumed.net/ce/2017/1/gestion.html>
- Ramos, C. (2020). Gestión administrativa y su influencia en la satisfacción del cliente en la Empresa Mecánica e Hidráulica Galex, Callao, 2020. (Tesis de titulación). Universidad César Vallejo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56760/Ramos\\_RCG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/56760/Ramos_RCG-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Robbins, S. & Judge, T. (2018) *Administración* (Decimotercera edición) Pearson Educación.
- Robbins-Stephen P. & Coulter, M. (2018) *Administración* (Decimotercera edición) Pearson Educación.
- Romo Delgado, C. (2020). Gestión Administrativa – concepto, funciones y características. <https://es.scribd.com/document/453488307/Gestion-Administrativa-Concepto-funciones-y-caracteristicas>
- Sausi, J.M., Mtebe, J.S. & Mbelwa, J., (2021) Evaluating user satisfaction with the e-payment gateway system in Tanzania', South African Journal of Information Management, 23(1), a1430. <https://doi.org/10.4102/sajim.v23i1.1430>

- Sharoo Nawrooz Fadhil, Nawroz F. Ahmed & Nozad H. Mahmood (2021). La importancia del sistema de información gerencial para mejorar el desempeño y la eficacia de la organización. *Journal of University of Garmian*, 7 (4) <https://doi.org/10.24271/garmian.207017>.
- Soledispa, Xavier; Pionce, Jenniffer & Sierra-, María (2022). *La gestión administrativa, factor clave para la productividad y competitividad de las microempresas*. *Revista científica Dominio de las ciencias*. 8(1). pp. 280-294 DOI: <http://dx.doi.org/10.23857/dc.v8i1.2571>
- Sosa, P. (2014). *Administración por calidad*. México: Editorial Limusa S.A. de C.V.
- Tamayo y Tamayo, M. (2009). *El proceso de la investigación científica*. (Cuarta Edición). LIMUSA Noriega Editores.
- Tejeda, L. (2014). *Gestión administrativa y su mejora en la Municipalidad Distrital Bellavista Callao*. Universidad Nacional del Callao, Callao, Perú. <http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/1117/48.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Tola, L. (2015). *Influencia de la gestión administrativa en los servicios de salud de los Hospitales III De Essalud de la región Puno – 2012*. Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez, Juliaca, Perú. <http://repositorio.uancv.edu.pe/bitstream/handle/UANCV/348/P27-004.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
- Vásquez Alva, Nerith (2018). *Gestión Administrativa y la satisfacción del servicio de atención de consulta externa en el Centro de Salud Sisa- San Martín- 2018*. (Tesis de grado) Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/30683>
- Vavra, T. (2006). *Cómo medir la satisfacción del cliente según ISO 9001:2000*. FUN. Confemental.
- Zeithaml, V., y Bitner, M. (2002). *Marketing de servicios: Un enfoque de integración del cliente a la empresa*. (Segunda edición) McGraw-Hill.

## ANEXOS

### MATRIZ DE CONSISTENCIA

Objetivo	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Indicadores	Metodología
<b>Objetivo general</b>	<b>Hipótesis general</b>			Filosofía empresarial Programas y proyectos Priorización de problemas	<p style="text-align: center;">La investigación es aplicada, cuantitativa, no experimental, transversal, correlacional</p> <p style="text-align: center;">Población: 596 usuarios.</p> <p style="text-align: center;">Muestra: 234 usuarios</p>
Determinar la relación entre gestión administrativa y satisfacción del usuario en la Administración Local de Agua, Huaraz, 2022.	Existe relación positiva entre la gestión administrativa y satisfacción del usuario en la Administración Local de Agua, Huaraz, 2022.	<b>Gestión administrativa</b>	Planificación	Relaciones interpersonales Solución de conflictos Actualización del personal Eficiencia en el uso de recursos	
			Dirección	Toma de decisiones Estilo de liderazgo Participación y trabajo en equipo	
			Control	Cumplimiento de metas Evaluación de resultados	
<b>Objetivos específicos</b>	<b>Hipótesis específicas</b>				
Identificar la relación entre gestión administrativa y la fiabilidad en la	Existe relación positiva entre la gestión administrativa y la fiabilidad en la	<b>Satisfacción del usuario</b>	Fiabilidad	Interés en resolver Compromiso a gestionar	

Administración Local de Agua, Huaraz, 2022.	Administración Local de Agua, Huaraz, 2022.		Tipo de servicio	Técnica: encuesta.
Identificar la relación entre gestión administrativa y la capacidad de respuesta en la Administración Local de Agua, Huaraz, 2022.	Existe relación positiva entre la gestión administrativa y la capacidad de respuesta en la Administración Local de Agua, Huaraz, 2022.	Capacidad de respuesta	Comunicación Puntualidad en el servicio Ayuda del personal	Instrumento: cuestionario
Identificar la relación entre gestión administrativa y la seguridad en la Administración Local de Agua, Huaraz, 2022.	Existe relación positiva entre la gestión administrativa y la seguridad en la Administración Local de Agua, Huaraz, 2022.	Seguridad	Confianza y seguridad  Amabilidad	
Identificar la relación entre gestión administrativa y la empatía en la Administración Local de Agua, Huaraz, 2022.	Existe relación positiva entre la gestión administrativa y la empatía en la Administración Local de Agua, Huaraz, 2022.	Empatía	Atención  Comodidad	
Identificar la relación entre gestión administrativa y los elementos tangibles en la Administración Local de Agua, Huaraz, 2022.	Existe relación positiva entre la gestión administrativa y los elementos tangibles en la Administración Local de Agua, Huaraz, 2022.	Elementos tangibles	Materiales Instalaciones Equipamiento  Apariencia	

## MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variables	Definición conceptual	Dimensión	Indicador	Escala de medición
<b>Gestión administrativa</b>	<p>Es la agrupación de acciones realizadas a fin de dirigir una organización a través de la conducción racional de funciones, esfuerzos y recursos. Su capacidad de controlar y coordinar actividades desempeñadas en la organización conlleva a ejecutar la prevención de problemas y lograr objetivos (Romo, 2020).</p>	Planificación	Filosofía empresarial	Ordinal
			Programas y proyectos	
			Priorización de problemas	
		Organización	Relaciones interpersonales	
			Solución de conflictos	
			Actualización del personal	
			Eficiencia en el uso de recursos	
		Dirección	Toma de decisiones	
			Estilo de liderazgo	
			Participación y trabajo en equipo	
		Control	Cumplimiento de metas	
			Evaluación de resultados	

<b>Satisfacción del usuario</b>	<p>Ella depende del desempeño percibido del producto o servicio en relación con las expectativas del comprador. Los estudios han demostrado que un alto nivel de satisfacción del consumidor puede generar una mayor lealtad del cliente, lo que a su vez conduce a un mejor desempeño de la empresa. En otras palabras, es el grado en que el desempeño percibido por el cliente cumple con las expectativas del comprador (Kotler y Armstrong, 2017).</p>	<b>Fiabilidad</b>	Interés en resolver	<b>Ordinal</b>
			Compromiso a gestionar	
			Tipo de servicio	
		<b>Capacidad de respuesta</b>	Comunicación	
			Puntualidad en el servicio	
			Ayuda del personal	
		<b>Seguridad</b>	Confianza y seguridad	
			Amabilidad	
		<b>Empatía</b>	Atención	
			Comodidad	
<b>Elementos tangibles</b>	Materiales			
	Instalaciones			
	Equipamiento			
	Apariencia			

## ENCUESTA



# Instrumento de recolección de datos

Cuestionario: Gestión administrativa y satisfacción del usuario en la Administración Local de Agua, Huaraz, 2023; cuenta con el objetivo de determinar la relación entre gestión administrativa y satisfacción del usuario en la Administración Local de Agua, Huaraz, 2022. Ante lo cual solicitamos su colaboración marcando con un aspa (X) en la alternativa que se acomode mejor a su opinión. Muchas gracias.

1 Sexo: Femenino  Masculino

2 Nivel de instrucción:  
Secundaria incompleta  Técnica   
Secundaria completa  Superior universitaria

Categorías:  
1: Totalmente en desacuerdo, 2: En desacuerdo, 3: Indiferente, 4: De acuerdo, 5: Totalmente de acuerdo.

N°	ITEMS	1	2	3	4	5
	<b>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</b>					
	<b>DIMENSIÓN: PLANIFICACIÓN</b>					
1	Usted considera que el personal de la Administración Local de Agua realiza sus funciones para alcanzar la misión de la institución					
2	Para usted la dirección hace cumplir las políticas de atención en la entidad.					
3	Para usted en los programas en la entidad consideran a los usuarios de cualquier provincia					
4	Los proyectos de la entidad están dirigidos para mejorar el servicio al usuario					
5	Para usted la dirección del ALA contempla las necesidades del servicio de atención del usuario					
6	Considera usted que la dirección conoce la problemática en la atención del usuario					
	<b>DIMENSIÓN: ORGANIZACIÓN</b>					
7	Evidencia que el personal del área de servicios trabaja en un ambiente de confianza y sinceridad					
8	Observa comunicación adecuada entre el personal de la entidad					
9	Percibe un ambiente armonioso para trabajar en la institución					
10	Usted ha evidenciado algún conflicto entre el personal de las diversas áreas					
11	Considera que el personal de la entidad tiene conocimiento adecuado de sus funciones y/o actividades					
12	Para usted, el personal de la institución se encuentra capacitado en su función					
13	El personal de las diversas áreas, hacen uso adecuado de los recursos con los que cuentan					

14	Considera que en las diversas áreas de la organización cuentan con los recursos necesarios para un adecuado desempeño de su función					
	<b>DIMENSIÓN: DIRECCIÓN</b>					
15	El director de la institución toma decisiones oportunas para brindar atención adecuada					
16	La dirección de la entidad racionaliza los recursos para una adecuada atención del servicio					
17	El director de la institución inspira al personal en brindar un buen servicio en atención al usuario					
18	El director de la entidad motiva al personal para mejorar su desempeño en la atención al usuario					
19	El director de la entidad integra a su personal para el apoyo en el servicio de atención al usuario					
20	Usted evidencia que el personal de la institución trabaja en equipo					
	<b>DIMENSIÓN: CONTROL</b>					
21	La dirección de la institución monitorea al personal para el cumplimiento adecuado de sus funciones					
22	La dirección de la entidad motiva a cumplir adecuadamente el servicio que se brinda en atención al usuario					
23	Le han evaluado sobre su satisfacción en el servicio de atención al usuario					
24	Considera que la dirección retroalimenta al personal para mejorar su desempeño en el servicio al usuario					

N°	ITEMS	1	2	3	4	5
	<b>SATISFACCIÓN DEL USUARIO</b>					
	<b>DIMENSIÓN: FIABILIDAD</b>					
1	El comportamiento de los trabajadores de la Administración Local del Agua inspira confianza y seguridad a los usuarios					
2	Cuando el personal de la entidad se compromete a gestionar lo relacionado con los trámites en un tiempo determinado, los cumplen					
3	El tipo de servicio que brinda la entidad busca cubrir sus expectativas					
4	Los trabajadores de la entidad buscan realizar sus actividades con eficacia					
	<b>DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>					
5	Cuando necesitas resolver alguna gestión lo comunica al personal de la entidad, este se compromete en apoyarlo					
6	La comunicación que utiliza la entidad busca atender sus requerimientos oportunamente					
7	La entidad desarrolla los procesos en un plazo establecido					
8	El tiempo de espera para obtener algún servicio se encuentra dentro de lo establecido					
9	Los directivos de la entidad brindan apoyo a los usuarios a los usuarios sin diferenciación					

10	Los trabajadores de la entidad están dispuestos a brindar ayuda a los usuarios					
<b>DIMENSIÓN: SEGURIDAD</b>						
11	El comportamiento de los trabajadores de la Administración Local del Agua, inspiran confianza y seguridad a los usuarios					
12	La Administración Local del Agua desarrolla la gestión administrativa a los usuarios de manera justa e igualitaria dentro del marco de la ley					
13	Los trabajadores de la Administración Local del Agua están obligados a brindar los servicios con un buen trato y amabilidad					
14	Cuando usted presenta un reclamo en la Administración Local del Agua, inmediatamente brindar los resultados con amabilidad					
<b>DIMENSIÓN: EMPATÍA</b>						
15	Las relaciones interpersonales que entablan los servidores de la Administración Local del Agua permiten una empatía institucional					
16	Las relaciones interpersonales que entablan los jefes de la Administración Local del Agua permiten una empatía institucional					
17	La Administración Local del Agua se preocupa por brindar servicios de acuerdo a las necesidades, tiempo y espacio de los usuarios					
18	La atención en la Administración Local del Agua se realiza en ambientes en el que hay comodidad en el desplazamiento					
<b>DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES</b>						
19	La Administración Local del Agua utiliza materiales modernos para realizar la gestión administrativa en el registro de usuarios					
20	La infraestructura de la Administración Local del Agua está cuidada y aptas para brindar un buen servicio					
21	La Administración Local del Agua tiene equipo moderno y suficiente, estos equipos a usted le deja una buena impresión					
22	Los trabajadores de la Administración Local del Agua tienen una apariencia agradable y limpia					
23	Las instalaciones físicas son atractivas, cuidadas y aptas para brindar un buen servicio					



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

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

Yo, CALANCHEZ URRIBARRI AFRICA DEL VALLE, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - HUARAZ, asesor de Tesis titulada: "Gestión administrativa y satisfacción del usuario en la Administración Local de Agua, Huaraz, 2023", cuyos autores son TORRES VERGARA ZENAIDA BEATRIZ, CHAVEZ CANARES KENNET, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

HUARAZ, 21 de Marzo del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
CALANCHEZ URRIBARRI AFRICA DEL VALLE <b>CARNET EXT.:</b> 005774548 <b>ORCID:</b> 0000-0002-9246-9927	Firmado electrónicamente por: DCALANCHEZBR el 21-03-2023 11:13:11

Código documento Trilce: TRI - 0537615