



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**La influencia de la gestión administrativa en la satisfacción
ciudadana de una municipalidad de Chepén , periodo 2021 –
2022**

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

AUTOR:

Br. Hurtado Quiroz, Gerson Jair (orcid.org/0000-0001-8762-6302)

ASESOR:

Mg. Murriel Santolalla, Luis Alberto (orcid.org/0000-0001-8079-3167)

CO-ASESOR:

Mg. Diaz Agreda, Jorge Luis (orcid.org/0000-0003-1260-0727)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Apoyo a la reducción de brechas y carencias en la educación en todos sus
niveles

TRUJILLO – PERÚ

2023

Dedicatoria

A mis padres Margarita y José quienes estuvieron conmigo desde el inicio de estudio de la maestría.

Al amor de mi vida, que me acompañó durante el desarrollo de mi tesis.

Gerson J.

Agradecimiento

Gracias a la Universidad Cesar Vallejo por permitirme estudiar en la escuela de posgrado. Gracias a los profesores Luis Alberto Murriel Santolalla y Jorge Luis Diaz Agreda, quienes me asesoraron en la elaboración de este trabajo de investigación.

En conclusión, a mi familia y a mis mejores amigos que de alguna manera que brindaron siempre su apoyo incondicional para lograr mis metas.

Gerson.

Índice de contenidos

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas.....	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA.....	17
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	17
3.1.1. Tipo de investigación	17
3.1.2. Diseño de investigación	17
3.2. Variables y operacionalización.....	18
3.2.1. Variable 1: Gestión administrativa.....	18
3.2.2. Variable 2: Satisfacción del ciudadano	20
3.3. Población, muestra y muestreo.....	21
3.3.1. Población.....	21
3.3.2. Muestra	21
3.3.3. Muestreo	22
3.3.4. Unidad de análisis.....	22
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	22
3.4.1. Técnicas.....	22
3.4.2. Instrumentos.....	22
3.5. Procedimientos.....	23
3.5.1. Validez y confiabilidad	23
3.6. Método de análisis de datos.....	24
3.7. Aspectos Éticos.....	24
IV. RESULTADOS	25
V. DISCUSIÓN.....	34
VI. CONCLUSIONES.....	41
VII. RECOMENDACIONES.....	43
REFERENCIAS	44
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1: Nivel de gestión administrativa según la percepción del usuario.....	25
Tabla 2: Dimensiones de Gestión Administrativa – Planeación.....	25
Tabla 3: Dimensiones de Gestión Administrativa – Organización	26
Tabla 4: Dimensiones de Gestión Administrativa – Dirección	26
Tabla 5: Dimensiones de Gestión Administrativa – Control.....	27
Tabla 6: Nivel de Satisfacción de Ciudadano	27
Tabla 7: Dimensiones de Satisfacción de Ciudadano – Opinión Ciudadana	28
Tabla 8: Dimensiones de Satisfacción de Ciudadano – Percepción.....	28
Tabla 9: Dimensiones de Satisfacción de Ciudadano – Fiabilidad	29
Tabla 10: Relación de la gestión administrativa y la satisfacción del ciudadano de una municipalidad de Chepén, durante el 2021 – 2022	30
Tabla 11: Relación de la dimensión de planeación y la satisfacción del ciudadano de una municipalidad de Chepén, durante el 2021 – 2022	31
Tabla 12: Relación de la dimensión de organización y la satisfacción del ciudadano de una municipalidad de Chepén, durante el 2021 – 2022.....	32
Tabla 13: Relación de la dimensión de Control y la satisfacción del ciudadano de una municipalidad de Chepén, durante el 2021 – 2022	33

Resumen

Como profesional en Derecho en el área administrativa desde hace mucho tiempo atrás y en diferentes instituciones públicas; es que, a través de la percepción de la satisfacción del ciudadano me conllevó a realizar una investigación en una municipalidad de Chepén, a fin de medir científicamente la correlación de la gestión administrativa con la satisfacción del usuario.

Para ello, se utilizó el método científico de enfoque Cuantitativo; recolectando datos con una encuesta con la finalidad de probar la hipótesis planteada, logrando medir y analizar estadísticamente como influye la gestión administrativa con la satisfacción del ciudadano.

Además, se usó como tipo de investigación básica con enfoque cuantitativo porque presenta teorías medibles para una mejor comprensión. Asimismo, el diseño es no experimental de correlación; ya que, durante el estudio no se manipulo ninguna de las variables determinadas, sino se realizó correlación entre las variables independiente y dependiente.

El procesamiento de los datos se realizó a través del programa Excel y el software estadístico SPSS Statistics versión 25. Obteniendo como resultados que la variable independiente gestión administrativa influye de manera positiva en la satisfacción del ciudadano; mediante ello confirmo que existe una relación altamente significativa entre ambas variables de estudio.

Palabras clave: Fiabilidad, satisfacción ciudadana, gestión administrativa, percepción.

Abstract

As a professional in Law in the administrative area for a long time and in different public institutions; It is that, through the perception of citizen satisfaction, it led me to carry out an investigation in a municipality of Chepén, in order to scientifically measure the correlation of administrative management with user satisfaction.

For this, the scientific method of Quantitative approach was used; collecting data with a survey in order to test the hypothesis, managing to measure and statistically analyze how administrative management influences citizen satisfaction.

In addition, it was used as a type of basic research with a quantitative approach because it presents measurable theories for a better understanding. Likewise, the design is non-experimental for correlation; since, during the study, none of the determined variables was manipulated, but a correlation was made between the independent and dependent variables.

The data processing was carried out through the Excel program and the statistical software SPSS Statistics version 25. Obtaining as results that the independent variable administrative management positively influences citizen satisfaction; Through this, I confirm that there is a highly significant relationship between both study variables.

Keywords: Reliability, citizen satisfaction, administrative management, perception.

I. INTRODUCCIÓN

En nuestro país, hoy se puede ver la versión histórica donde se critica la satisfacción de los ciudadanos con la calidad de los servicios municipales que conlleva a que muchos ciudadanos estén insatisfechos. Según investigaciones del Fondo de Población de las Naciones Unidas (UNFPA)¹, menciona que en “algunas municipalidades se observa ineficiencia generando insatisfacción en los usuarios por la frágil capacidad de gestión”. Otra razón es que algunas municipalidades no tienen suficientes recursos y los trabajadores no cuentan con la experiencia necesaria para desempeñar las funciones encargadas, lo que conlleva a brindar una mala calidad del servicio.

A lo largo de los años, en el Perú, el desempeño de las actividades de las instituciones públicas no ha permitido establecer los estándares adecuados para planificar, organizar, dirigir y controlar, ya que la dirección estratégica es crucial para orientar la acción directa del gobierno para lograr sus metas y objetivos anuales, y para que una institución tenga un enfoque de gestión estratégica planificado implicará comprender el entorno de la entidad, incluidos los recursos tecnológicos y los recursos humanos, así como la planeación para el futuro de una adecuada gestión administrativa.

En el Perú la administración pública tiene un impacto negativo en cuanto a la proyección de sus objetivos repercutiéndose en el logro de metas, específicamente la labor de las municipalidades consiste en satisfacer las necesidades básicas de una localidad. Por lo que es necesario recalcar que, al igual que las empresas, la administración pública está enfocada en brindar a los usuarios un servicio de calidad.

A nivel latinoamericano, (Aquipucho, 2015) nos explica que en los Gobiernos locales de, (Venezuela, Haití, Nicaragua, Guatemala, Paraguay, México, Honduras,

¹ El Fondo de Población de las Naciones Unidas (UNFPA), una agencia especializada de las Naciones Unidas, comenzó a patrocinar programas de políticas de población en 1967, dirigidos por Natalia Kanem. Es una de las agencias que depende de la Asamblea General de la ONU.

República Dominicana, Ecuador, El Salvador, Bolivia, Perú, Panamá, Colombia, Brasil, Guyana, Argentina, Trinidad y Tobago), y según el informe anual de transparencia, reflejaron resultados clave en las administraciones de los gobiernos locales, a partir de la contratación de RR. HH. en los gobiernos municipales los cuales no cumplían con los requisitos profesionales básicos, afectando a los municipios al brindar un determinado servicio.

También es relevante el estudio realizado sobre el Gobierno de Guatemala, es decir, los comités administrativos que resguardan a los distintos o diferentes organismos de contratación, sustentando solicitudes de apoyo auxiliar para la atención humanitaria inmediata o asistencia a las víctimas del conflicto armado. La responsabilidad por pérdida o daño de bienes puede asegurarse, según se determine en la trayectoria inicial habitual, con determinados programas de actuación de servicios, mediante el examen de las personas jurídicas y sus dependencias autónomas. (Solis, 2016)

De acuerdo a lo descrito para que una organización pueda desempeñar sus funciones de acuerdo con todos los patrones determinados por el estado, deberá promover el liderazgo, aumentar la satisfacción del recurso humano y lograr una buena satisfacción en el trabajo, el cual debe otorgar seguridad en los procedimientos administrativos.

Los habitantes poseen el derecho a una atención de calidad. Empero, para ofrecer esta atención, es importante saber en qué consiste la gestión administrativa y cuál es su razón de ser, sin saberlo es imposible superar a tiempo las actitudes negativas de la población hacia la atención que brindan las entidades públicas en particular las municipalidades.

Los usuarios de una Municipalidad de Chepén, han manifestado su insatisfacción por la mala ejecución de la dirección estratégica de las autoridades de la municipalidad. Por eso es importante analizar el trabajo de los servidores y funcionarios municipales en la satisfacción de los ciudadanos.

La presente investigación está encaminada en el estudio de la gestión administrativa relacionada con el recurso humano administrativo de una Municipalidad de Chepén, con la finalidad de que a través de la discusión y análisis del presente se contribuya en la determinación de decisiones en aras del progreso de la calidad del servicio público en atención a los servicios que brinda enmarcada dentro de las competencias que les atribuye la Ley Orgánica de Municipalidades Ley N° 27972.

Para ello se planteó el siguiente enunciado de problema: ¿Cómo influye la gestión administrativa en la satisfacción del ciudadano de una Municipalidad de Chepén, periodo 2021-2022?, además se trazó los siguientes problemas específicos: a) ¿Cómo influye la dimensión de planeación en la buena gestión administrativa de una Municipalidad de Chepén, periodo 2021-2022?, b) ¿Cómo influye la dimensión de organización en la buena gestión administrativa de una Municipalidad de Chepén, periodo 2021-2022? y c) ¿Cómo influye la dimensión de control en la buena gestión administrativa de una Municipalidad de Chepén, periodo 2021-2022?.

En cuanto a la justificación de la investigación, en teoría, el objetivo de este estudio es comprender de manera más coherente el impacto positivo o negativo de la gestión municipal de Chepén en la satisfacción ciudadana en el período 2021-2022. Los resultados obtenidos en este estudio ayudarán a encontrar soluciones concretas a los problemas identificados en la gestión administrativa y satisfacción ciudadana de la provincia de Chepén. Asimismo, se pueden proponer cambios en las actividades durante la administración para cumplir y mejorar las expectativas de los ciudadanos de la provincia de Chepén.

Con respecto al objetivo general: Determinar la influencia de la gestión administrativa en la satisfacción del Ciudadano de una Municipalidad de Chepén, periodo 2021-2022, se desglosa en cinco objetivos específicos: a) Determinar la relación de la dimensión planeación de gestión administrativa con la satisfacción del ciudadano de una Municipalidad de Chepén, periodo 2021 – 2022, b)

Determinar la relación de la dimensión de organización de la gestión administrativa con la satisfacción del ciudadano de una Municipalidad de Chepén, periodo 2021 – 2022, c) Determinar la relación de la dimensión de Control de la gestión administrativa con la satisfacción del ciudadano de una Municipalidad de Chepén, periodo 2021 – 2022, d) Analizar la satisfacción del ciudadano de una Municipalidad de Chepén con la opinión ciudadana, periodo 2021 – 2022 y e) Analizar los niveles de satisfacción del ciudadano en cuanto a la percepción y fiabilidad de una Municipalidad de Chepén, periodo 2021 – 2022

Además, producto de la formulación del problema que se planteó en la presente investigación la hipótesis general, La Gestión administrativa influye en la Satisfacción del Ciudadano de una Municipalidad de Chepén, brindando un servicio de calidad. Asimismo, como hipótesis específicas he considerado lo siguiente: a) La buena planeación tiene como resultado una buena gestión de una municipalidad de Chepén, periodo 2021 – 2022, b) La buena organización determina la satisfacción del usuario de una municipalidad de Chepén, periodo 2021 – 2022 y c) El buen control determina una buena gestión administrativa de una Municipalidad de Chepén, periodo 2021 – 2022.

II. MARCO TEÓRICO

En cuanto a los antecedentes en la presente investigación cuento con antecedentes de orden nacional, (Ramirez Diaz, 2019) en su tesis; *“Gestión administrativa y satisfacción de los usuarios de la gobernación de San Juan de Lurigancho - 2019”*, su propósito fue establecer la reciprocidad entre la gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios del gobierno de San Juan de Lurigancho en el año 2019, el estudio tiene en cuenta el contexto problemático que en los últimos años las instituciones públicas de América Latina ha traído consigo inconvenientes relacionados principalmente con la mala ejecución de los contratos con las instituciones, y por ende el descontento de la comunidad, por motivos administrativos, comprometiendo así el desempeño en las actividades administrativas, no logrando desarrollar un marco participativo, democrático, pertinente, eficaz que beneficie a la sociedad, lo que a su vez afecta la definición y valoración de los fines institucionales, limitando o dificultando el acceso a los recursos disponibles”.

Por lo que respecta a (Cerquin y Gálvez, 2020), *“Gestión Pública y su Influencia en la Satisfacción del Ciudadano de la Municipalidad Provincial de Chota - Cajamarca 2019”*. Señaló que, a lo largo del tiempo, el Gobierno Municipal Provincial de Chota también se ha visto afectado por la insatisfacción ciudadana, ya que la planeación no se implementó en su totalidad en la gestión y no cumplió con todas las expectativas de los ciudadanos. Estrategia de la Agencia (PEI) y Plan Operativo de la Agencia (POI), especialmente el presupuesto público. Por tal motivo, tiene como objetivo analizar cómo la administración pública incide en la satisfacción de los ciudadanos de la provincia de Chota. A fin que los representantes de la administración de la ciudad sean conscientes de que entienden, monitorear y evaluar para mejorar la satisfacción de los ciudadanos.

Con respecto a (Elias Escudero, Peñaherrera Orrillo, y Navarrete Hilario, 2021), *“Mejora del servicio atención de denuncias al sistema administrativo de Gestión de Recursos Humanos-Servir”*, En su exploración, estudiaron la insatisfacción de los usuarios con el servicio de denuncias al Sistema de Gestión de los RR. HH., descubriendo las posibles causas y propusieron soluciones de mejora basadas en

el enfoque de procesos para ayudar a resolver el problema. preocupaciones de los usuarios, adaptando estas recomendaciones a una forma ideal de administración, teniendo en cuenta el entorno actual y las directivas gubernamentales para fomentar el uso de las Tecnologías de la Información y la Comunicación (TIC).

Asimismo, cuento con antecedentes de orden **internacional**, a (Armada, Segura , y Diaz, 2016) el investigador plantea como indicador de calidad en la atención de los pobladores, se orienta en la variable dependiente esto es satisfacción del contribuyente del municipio, además, el investigador aplico la técnica de encuesta creada en 1990, basados en la relación de la importancia en determinar puntos conexos a un conjunto de teorías. Teniendo como producto final que se ratifique en que el ciudadano tenga un resultado de bienestar, concluyendo estadísticamente que los recursos del área de deporte del municipio estén supeditadas a la capacidad para cubrir las necesidades sin contar con mucha significancia en otras necesidades de los civiles.

Como también, (Basantes Córdova, 2014), en su investigación referida al régimen público y la superioridad de la gestión en la ciudad Ambato, lo que desarrolla la investigación es el uso de herramientas aplicadas en un conjunto de preguntas hacia la población para obtener sus opiniones, las cuales dieron como resultado la desaprobación de la ciudadanía hacia la gestión del Gobierno Autónomo Descentralizado de la ciudad de Ambato, generando como hipótesis la necesidad de superar la calidad en sus atenciones. Pues se tuvo como conclusión que los ciudadanos usuarios de esa gestión recibieran una atención regular, por lo que se resume que su gestión fue inadecuada en cuanto a la gestión de sus ciudadanos. Teniendo como recomendación que la Municipalidad de Ambato tiene como necesidad superar los bajos índices de calidad en el servicio.

Finalmente, el investigador (Rojas Pinto, 2015), a través de su estudio relaciono el estándar de aceptación del poblador como instrumento de ayuda al trabajo municipal de Lo Prado, que desarrollo la problemática relacionada a las ciencias sociales mediante los modelos de ecuaciones estructurales. Concluyendo que los factores organizacionales de mayor relevancia en relación con la satisfacción de los contribuyentes y a la vez trazar tácticas para mejorar la complacencia de estos.

La primera variable de la presente tesis se sustenta en la teoría del pensador Confucio, que evoco un conjunto de parámetros para la administración pública, incidiendo que el servidor público debe conocer la realidad del país para estar calificado a resolverlos, seleccionando trabajadores que ingresan no por favoritismo sanguíneo o partidario, sino, técnico honrado y éticamente aceptado. (Confucio, 551)

(Peterson y Wilson, 1992), han impuesto modernas técnicas de medición del desempeño para lograr resultados superiores esperados y en sus escritos aborda temas de valor de cambio versus gasto de inversión y el proceso de actuar responsablemente aplicando herramientas que nos ayuden a alcanzar nuestras metas, aplicando el dogma de gestión científica. Además, fue quien empezó a enseñar administración a nivel universitario, llamándola ciencia y separándola de política.

En conclusión, (Cronin & Steven, 1994) asevero de que hubo un error humano que afectó a la mala gestión, ya que no estaban funcionando correctamente. Durante las décadas de los 80 y 90 trabajo para un grupo de empresas que desarrollaban nuevas teorías con una sola visión: su excelencia, descubriendo en el camino que sí existían imperfecciones creadas por los trabajadores, basadas en que solo desarrollaban un mínimo esfuerzo para satisfacer el Target institucional. Asimismo, animó a los empresarios a seguir subiendo los salarios de los mejores trabajadores. Como también, logro reducir la jornada laboral en 2 horas incluyendo descansos, por lo que también logro reclamar pago diferencial.

Con respecto a la segunda variable que es la dependiente de la primera, se aplicará la teoría de Verdugo mencionado por (Calva Gonzáles, 2009), afirma que resolución de insatisfacción del usuario debe basarse en acciones de la gestión que maneja la entidad en cada periodo de gobierno, calmando los desacuerdos y agravios en contra del ciudadano beneficiado por la mala calidad del servicio que se está brindando.

Ahora bien, quienes aplican las teorías sobre satisfacción del usuario, sabe que el consumidor es quien inicia y cierra el ciclo de desarrollo y transferencia del conocimiento de brindar un servicio de calidad. Lo que indica el investigador es que no puede unificar un parámetro de atención, a fin de satisfacer sus propias preferencias. Pero si puede valorar las acciones realizadas para brindar un mejor servicio.

Este estudio desglosará la terminología de gestión administrativa, existe discrepancia en la definición de gestión, citando (Hernández y Rodríguez, 2011), quienes la definen como un proceso intelectual, creativo y permanente que permite a los gerentes aplicar sus habilidades gerenciales para incrementar eficiencia, eficacia y efectividad de una entidad a través del desarrollo de la estrategia, la creatividad y la gestión del día a día para que ésta realice transacciones. Una visión de competitividad y rentabilidad que permita a las entidades adaptarse al entorno altamente dinámico en el que operan.

En cuanto a la definición de administración (Cano Plata, 2017), señalando que la gestión “es el proceso mediante el cual se logra la calidad en el funcionamiento de un organismo social, mediante la adecuada utilización de sus recursos, en pro del logro de metas predeterminadas”.

Definiendo la Gestión administrativa, (Anzola, 2002); Afirmando que son todas las acciones que se realizan para coordinar los esfuerzos de un equipo, es decir, los medios por los cuales se intenta lograr una meta o propósito mediante la realización de tareas básicas con la ayuda de servidores y recursos (por ejemplo, planificar, organizar), dirigir y entidades de control.

La administración que realiza una institución es muy importante, ya que los responsables deben cumplir con sus deberes y obligaciones dentro de la organización, decidiendo así sobre su estructura, planes, actividades, métodos, procesos y procedimientos, y en última instancia, cómo se ejercerán los controles, lo que permitirá desarrollar planes de mejora.

De una municipalidad de Chepén, Como entidad del sector público cuyo objeto es incentivar y afirmar el desarrollo provincial, debe prestar servicios de calidad de

manera integral y sostenible en el largo plazo. Esto significa que su capacidad de clasificar y atender las necesidades que se extiende a toda la localidad Chepenana, conformada por tres (3) distritos, cada uno con sus propias necesidades.

Una municipalidad de Chepén, ha tenido problemas a nivel administrativo, lo que ha resultado en una falta de una adecuada administración, ya que los proyectos y actividades administrativas que han facilitado la implementación en los últimos años se han llevado a cabo de manera ordenada y eficiente sin la debida atención. Se ha comprobado que un municipio de Chepén ya no se priorizan funciones básicas como la planeación, organización y gestión, que no se satisfacen las diferentes necesidades de bienes y servicios que se brindan en beneficio de la ciudadanía. De acuerdo con las disposiciones legales y las necesidades actuales, es necesario buscar medios capaces de reconstrucción y reorganización para renovar su orden interno.

No existe un plan actualizado para la planeación de la provincia y ciudad de Chepén, todos los subordinados que laboran en la unidad conocen, los subordinados y los civiles ni siquiera conocen la visión y misión, esto más no se socializan los objetivos institucionales, la estrategia no se basa en la entidad. Se actualizó la situación y surgieron dificultades para realizar tareas encaminadas a cumplir con la razón de ser de la entidad y lograr sus objetivos

Al desarrollar el concepto de administración, diríamos que la provincia de Chepén necesita una administración adecuada que le permita a la organización enfocarse en lograr mejoras en sus procesos internos, lo que a su vez afectará directamente la sincronización y sinergia entre los recursos que posee. Ya sea económica, humana, financiera o tecnológica. Asimismo, ello permitirá un mejor aprovechamiento de los recursos disponibles de la entidad en el marco del proceso de modernización nacional. (Villegas, 2019).

Como se ha mencionado una municipalidad de Chepén, no desarrolla las etapas de la gestión administrativa, que consisten en la Planeación, organización, dirección y control.

Según (Marcó, Loguzzo y Fedi, 2016), el objetivo de la planeación es sentar las bases para que la administración de la organización se realice de acuerdo con los objetivos y lineamientos claros de la entidad.

La organización es la segunda etapa de la organización administrativa que establece una estructura física, y como lo señala (Chiavenato, 2013), la organización es el acto de constituir e integrar los capitales de instituciones involucradas en la realización de actividades dentro de una institución.

Con respecto a la tercera etapa de la gestión administrativa, se trata de acción, se trata de implementación, se trata de personas, se trata de asignación de recursos humanos. En otras palabras, acompaña la implementación de planes previamente formulados y organizados. (Chiavenato, 2013)

El control es la cuarta etapa de la gestión administrativa que constituye el proceso mediante el cual se asegura el objeto y las políticas de la empresa y que los recursos de los que dispone se gestionan adecuadamente con eficacia y eficiencia. (Cano, 2017)

(Amador, 2003), establece que: La gestión administrativa describe a la estructura para la planeación, organización de las unidades y oficinas que está incluidas en una entidad, de esto depende la dirección y control de sus actividades.

Debemos indicar como teoría de la gestión administrativa al filósofo (Confucio, 551), Provee un conjunto de normas administrativas recomendando que: a) Quienes ocupen cargos públicos deben conocer el país para que puedan solucionar los problemas del país. b) la selección del personal esté libre de favoritismos y partidismos, y c) la selección de los funcionarios debe ser honesta, imparcial y competente.

Por otro lado, el filósofo (Smith, 1723), Considera que, ante los desafíos de la administración moderna, es necesario incrementar la satisfacción económica, social y política que debe brindar el gobierno para mejorar las necesidades de los ciudadanos y lograr una gestión pública y administrativa eficaz de la entidad.

(Alvarado, 2018), señala que la gestión administrativa es el uso de una gama de tecnologías que nos permiten facilitar los procesos administrativos para cumplir con las actividades planificadas en las instituciones públicas.

Hoy en día, la administración juega un papel importante en las organizaciones porque las metas establecidas y el desarrollo de la organización se rigen por ella. En este sentido, diversas encuestas realizadas en los últimos años han puesto de manifiesto la importancia de la administración. Sin embargo, la gestión administrativa de las unidades públicas no respondió en tiempo y forma a las demandas de los ciudadanos, lo que afectó la calidad del servicio de las unidades.

Si se brinda una buena administración en una entidad pública, permitirá que la organización se posicione para mejorar los procesos internos, lo que incidirá directamente en los vínculos entre los recursos que posee la entidad, sean estos económicos, humanos, financieros o tecnológicos, los cuales tendrán contribuir a un mejor uso de los recursos disponibles, todo en el marco del proceso de modernización del país para servir mejor a los clientes. (Villegas, 2019)

(Terry, 1971) señaló que, si hablamos de determinar el impacto de la gestión administrativa, entonces es un proceso único que incluye planificar, organizar, ejecutar y controlar para lograr la satisfacción del usuario mediante el uso de recursos humanos para realizar tareas. y materiales para alcanzar los objetivos marcados. Definido en términos gerenciales, esto sugiere que es una función secundaria de la organización institucional, posterior al proceso de planeación, ya que significa dirigir, ejecutar los recursos que se utilizan en los municipios y entidades públicas para lograr los fines previstos.

Según (Ortiz, 2017), los gobiernos nacionales y locales se enfocan en entregar bienes y servicios públicos que tengan un impacto positivo o negativo en los ciudadanos. Esto significa que todo ciudadano tiene derecho a la prestación de servicios de calidad en la administración. El trabajo de construir sociedades económicamente mejores; con normas sociales mejoradas y una gobernanza más eficaz, es en el ámbito del esfuerzo colectivo donde la gestión adquiere su significado social y económico preciso y fundamental, ya que toda organización se apoya en la gestión para lograr sus objetivos.

Puede entonces decirse que la administración es una ciencia que consiste en principios, técnicas y prácticas que, cuando se aplican a grupos de seres humanos, conducen al establecimiento de sistemas racionales de esfuerzo cooperativo mediante los cuales se pueden lograr fines comunes que no pueden lograrse individualmente. (Arenas, 1989).

Por ello, es imperativo que toda entidad pública cuente con un adecuado plan estratégico y una administración eficiente y de calidad. La planeación estratégica opera a nivel nacional y regional y se desarrolla en tres niveles de gestión.

La planeación estratégica es una herramienta del gobierno propiedad de la sociedad. Para (Mendoza, 2013), Un plan estratégico es una herramienta de orientación para la gestión de la agencia que contiene los siguientes ítems:

Misión: Esta es la esencia de toda empresa u organización. La misión mostrará lo que hacemos, lo que buscamos y lo que nos diferencia

Visión: Aquí es donde queremos estar en el futuro y donde queremos estar a largo plazo. Una buena visión debe motivar a todos los miembros del equipo u organización. (Taylor, 2010)

Objetivos: pueden definirse como resultados específicos establecidos por una organización en el curso del logro de su misión básica. Las metas estratégicas son metas formuladas a nivel estratégico o metas que una organización busca lograr dentro de un período de tiempo específico. Se puede decir que el propósito determina lo que es verdaderamente importante en la estrategia de una organización. (Roncancio, 2018)

Políticas de Calidad: su propósito es permitir que sus miembros, directivos y empleados dirijan sus iniciativas y fomenten el trabajo en equipo para que las diferentes áreas de la entidad integren y coordinen sus esfuerzos en una misma dirección en un marco de confianza. (Sotomayor, 2006)

Según (Alvarado, 2018), la dimensión del Plan Operativo Institucional representa el Plan Operativo Institucional (POI) en el contexto legal local del Perú, el cual constituye la herramienta de planeación anual estrategia institucional que

descompone el Plan de Desarrollo Institucional (PDI) o Plan Estratégico Institucional (PEI), desglosado en programas, actividades, objetivos y proyectos, en el marco de su atribución, en consonancia con los objetivos y políticas estratégicas, desarrollados por la administración pública, que es una herramienta de gestión, con el presupuesto público.

Con respecto al presupuesto público, según (Rodríguez, 2018), el presupuesto público es una herramienta importante en la toma de decisiones de todos los gobiernos regionales implementando planes y objetivos de desarrollo para facilitar la satisfacción de las necesidades básicas de los ciudadanos. El avance de los civiles y los territorios.

La dimensión del plan estratégico es verificar que la calidad del servicio al cliente sea buena. La calidad del servicio se refiere al hábito desarrollado por la organización, esclarecer las necesidades y expectativas de los clientes, brindándoles servicios disponibles, suficientes, ágiles, útiles, oportunos, seguros y confiables, para que los clientes se sientan comprendidos y valorados.(Lopez, 2015)

Según (Bolaños, 2015), toda entidad pública debe brindar servicios de calidad porque cualquier acción o inacción de las entidades debe lograr el sitio de gestión. Siendo que esto afecta el presupuesto final del servicio público al ciudadano.

Asimismo, cabe señalar que todo ciudadano, ya sea que actúe por sí mismo o a través de un representante, tiene derecho a servicios de calidad al realizar cualquier trámite o solicitud de una entidad estatal.

Se puede apreciar que, en general, la administración es la encargada de organizar las entidades del estado con el fin de determinar dentro de cada institución las funciones que debe cumplir para que cumpla con sus funciones en el marco del bienestar de la comunidad y la prestación de productos sociales, teniendo en cuenta las expectativas de todas las partes de la población.

De acuerdo con (Sánchez, 2015), la gestión administrativa es responsable de hacer contribuciones en teoría organizacional, planeación, economía, gestión de recursos humanos, gestión financiera, política pública, etc. para corregir el ejercicio del

sector gubernamental. La democracia como se mencionó anteriormente, la administración abarca todos los aspectos de la responsabilidad del Estado y, por lo tanto, puede incorporar una gama de políticas en favor de todos los miembros de la localidad.

Hablando sobre el concepto de satisfacción (Gil, 2004), refiere a que su investigación y análisis se realizan desde diferentes escenarios y disciplinas que buscan esclarecer los elementos que la componen, su funcionamiento y su incidencia en la gestión estratégica de los servicios.

Dada la importancia que tiene el estudio y medición de la eficacia de la asistencia se reflejara en la satisfacción del usuario, la tesis de la calidad permite que las organizaciones públicas o privadas mejoren su calidad de gestión administrativa reflejada en la satisfacción del usuario.

En la década de 1980 se realizaron numerosas investigaciones que permitieron medir cuestiones relacionadas con las características de los servicios que determinan la satisfacción/insatisfacción de los usuarios, y la relación entre la calidad subjetiva de los servicios prestados por las organizaciones, e incluso las expectativas que los usuarios tienen de la prestación del servicio y la comprensión final de los resultados.

Estos estudios, y especialmente las encuestas para las que fueron elaborados, han tenido una gran aceptación en el ámbito público y privado, aplicado a casos concretos, también han sido objeto de constantes críticas. Entre estas críticas o problemas que plantean estas herramientas de medición, es difícil elaborar una lista exhaustiva de características del servicio que sean únicas y válidas para todos los usuarios, porque este tipo de cuestionario es demasiado amplio en la práctica, aunque los resultados también son algo subjetivos, sugiriendo que son juicios de valor de diferentes usuarios sobre sus propios gustos o preferencias. (Oliver, 1980)

Se han implementado diversos catálogos de indicadores de gestión basados en la experiencia de diferentes organismos internacionales y nacionales. La mayoría de estas organizaciones han desarrollado indicadores de gestión para las entidades

públicas, especialmente a nivel local, centrándose en la cuestión de qué tipo de indicadores se deben utilizar y qué objetivos se deben alcanzar.

Los principales temas se relacionan con la medición y focalización de los servicios públicos, y la necesidad de enfatizar la importancia de desarrollar indicadores de impacto para analizar los servicios públicos. (Gil, 2004)

Se han implementado diversos catálogos de indicadores de gestión basados en la experiencia de diferentes organismos internacionales y nacionales. La mayoría de estas organizaciones han desarrollado indicadores de gestión para entidades públicas, especialmente a nivel local, enfocándose en la pregunta de qué tipo de indicadores se deben usar y qué se debe lograr. (Petracci, 1998)

El propósito de medir la satisfacción de los ciudadanos es diferente de la privatización de los servicios públicos por parte de las autoridades públicas y la medición de la satisfacción del cliente por parte de las empresas eléctricas. Ambas son investigaciones aplicadas, pero la primera busca obtener información que permita una gestión pública de calidad, mientras que la segunda busca maximizar los objetivos organizacionales (diferencia frente a la competencia, fidelización de usuarios), es un intento de aplicar los resultados de la investigación. mantener y aumentar las ganancias) y asegurar la sostenibilidad de la población.

En conclusión, la satisfacción del usuario es un resultado muy importante de la gestión administrativa. Es decir, brindar un servicio de calidad, ya que esto puede influir decisivamente en su comportamiento. La satisfacción del usuario afecta si los usuarios buscan atención, están dispuestos a pagar por los servicios, siguen o no las instrucciones del proveedor de servicios, regresan a los usuarios a los proveedores de servicios y recomiendan servicios a otros.

La satisfacción tiene como dimensiones a la opinión ciudadana, percepción y fiabilidad, las cuales se definen de la siguiente manera:

La opinión ciudadana según (Ayala Maldonado, 2014), en la gestión organizacional responde a la opinión ciudadana como rasgo constitutivo de sistemas y organizaciones sociales permeables y abiertos. La conceptualización y análisis de la opinión pública muestra que su tratamiento en el parlamento virtual se basa en

el estudio de los sistemas vivos autor reguladores y auto organizadores. Como dijimos antes, la opinión pública se replica.

Además, la percepción conforme afirma (Viteri Torres y Azanza Pérez, 2017) la percepción es un factor clave en la comunicación y está influenciada por nuestros valores, creencias y actitudes, los cuales están determinados en gran medida por las experiencias pasadas de cada individuo.

Finalmente, la fiabilidad como instrumento se encarga de medir las opiniones en una encuesta. (Viteri Torres & Azanza Pérez, 2017)

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y Diseño de Investigación

3.1.1. Tipo de investigación

La presente investigación es de básico que desarrollamos con enfoque cuantitativo ya que presenta teorías medibles para comprender en detalle un estudio y así juzgarlo mejor. (Sánchez Flores, 2019)

3.1.2. Diseño de investigación

En el estudio se aplicó un diseño no experimental de correlación; ya que, se realizó sin tocar las variables de estudio. En otras palabras, estos estudios no cambian intencionalmente la variable independiente para ver el efecto en otras variables. Lo que hacemos en la investigación no experimental es observar y analizar fenómenos que ocurren en el medio natural. (Hernández Sampieri, 2014)

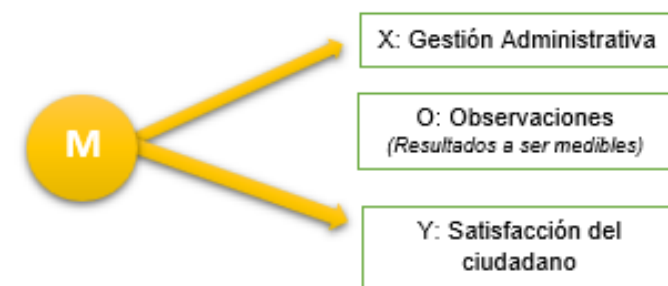
En los experimentos, los investigadores establecen intencionalmente una situación que expone múltiples casos o individuos. Tales circunstancias incluyen recibir un tratamiento, condición o estímulo bajo ciertas circunstancias para luego evaluar los efectos de la exposición o aplicación de tal tratamiento o condición. En otras palabras, la realidad se "construye" en experimentos. En la investigación no experimental, por otro lado, las condiciones no se crean, pero las condiciones que ya existen se observan en lugar de crearse intencionalmente durante la investigación por parte de quienes realizan la investigación. En un estudio no experimental, la variable independiente ya ocurrió y no se puede manipular, y la variable no se puede controlar directamente para afectar la causa y el efecto de su ocurrencia. (Hernández Sampieri, 2014)

En la misma línea, la investigación es transversal y deductivo en el sentido de que los datos transversales se recopilan una sola vez y se caracterizan por el hecho de que el estudio se realiza en un solo momento sin un período de seguimiento. (Marentola, Quiroz, Salazar, y García , 2019)

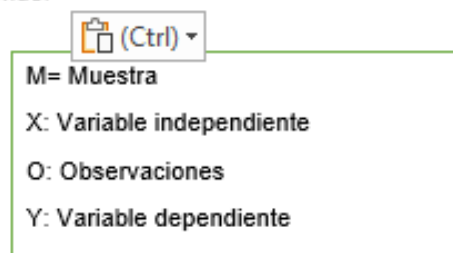
Como también se utilizó la escala tipo Likert, usualmente utilizadas para obtener datos cualitativos en los diferentes estudios de mercado aplicados. (Matas, 2018). A través de la figura 1 logramos observar el diseño correlacional de la presente tesis.

Figura 1

Formula del esquema de investigación



Donde:



3.2. Variables y operacionalización

Remitirse al anexo N° 001

3.2.1. Variable 1: Gestión Administrativa

Definición Conceptual

Según (Anzola, 2002), Reconociendo que son todas las actividades que se realizan para coordinar el esfuerzo de un equipo, es decir, los medios, la organización, el mando y el control para tratar de lograr una meta o propósito mediante la realización de tareas básicas con la ayuda de servidores y recursos como los planes. La gestión de la entidad es clave, ya que el responsable debe

cumplir con sus responsabilidades dentro de la organización, determinando así su estructura, planes, actividades, métodos, procesos y procedimientos, y en última instancia, cómo se controlará, permitiendo planificar su mejora.

En cuanto a las definiciones operativas, la información se obtuvo a través de fuentes primarias a partir de 06 ítems o preguntas del cuestionario, en las que se analizaron las dimensiones de planeación, organización, dirección y control.

Definición operacional

Dimensión 1: planeación

Indicador 1: Planes y actividades para el desarrollo de la municipalidad

Indicador 2: Objetivos y metas de trabajo

Indicador 3: Herramientas de gestión

Dimensión 2: organización

Indicador 1: Misión y visión

Indicador 2: Objetivos de la municipalidad

Dimensión 3: dirección

Indicador 1: Planeación

Indicador 2: asignación de recursos

Indicador 3: Funciones de la entidad

Dimensión 4: control

Indicador 1: Normas de control

Indicador 2: Medición y Análisis de la calidad el servicio brindado en la municipalidad

Escala de medición: Ordinal - tipo Likert:

1. Malo
2. Regular
3. Bueno

3.2.2. Variable 2: Gestión Administrativa

Definición Conceptual

La satisfacción ciudadana incluye establecer una comunicación directa y especial con los ciudadanos consumidores/usuarios de productos públicos, beneficiarios de servicios públicos privados, apoyo social u otro tipo de servicios prestados por el Estado. (Petracci, 1998)

Además, el propósito de medir la satisfacción de los ciudadanos es diferente de la privatización de los servicios públicos por parte de las autoridades públicas y la medición de la satisfacción del cliente por parte de las empresas eléctricas. Ambos casos se tratan de investigación aplicada, el primero buscando obtener información que permita una administración de calidad, el segundo investigando para maximizar los objetivos organizacionales (diferenciación competitiva, fidelización de clientes), trataré de aplicar el resultado. mantener y aumentar las ganancias) y asegurar la supervivencia de la organización. (Petracci, 1998)

En mérito a la definición operacional, se obtuvo como fuentes primarias sustentadas en los 5 ítems establecidas en el cuestionario, conllevándome a realizar el análisis de 03 dimensiones: opinión ciudadana, percepción y fiabilidad.

Definición operacional

Dimensión 1: opinión ciudadana

Indicador 1: Opiniones del ciudadano

Dimensión 2: percepción

Indicador 1: Puntualidad

Dimensión 3: fiabilidad

Indicador 1: Desempeño

Escala de medición: Ordinal - tipo Likert:

1. Insatisfecho
2. Satisfecho
3. Muy Satisfecho

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1. Población

La población está conformada por los usuarios que asisten a realizar un trámite administrativo o consulta de una Municipalidad de Chepén, periodo 2021 - 2022. Población tiene como característica el análisis, además, existe una relación entre la población y muestra donde la muestra seleccionada representa la realidad de la población en la parte de conclusiones o resultados. Como también existen dos niveles de población, uno de estos suele ser amplio y de difícil acceso para los investigadores. La segunda es una mayor accesibilidad donde hay menos elementos, definida por la discriminación de inclusión y exclusión. (Ventura, 2017)

criterios de inclusión: a todos los usuarios que realizaron un trámite administrativo o consulta de un determinado servicio público que presta de una Municipalidad de Chepén, periodo 2021 – 2022.

criterios de exclusión: las personas que alguna vez solicitaron un determinado servicio público que presta de una Municipalidad de Chepén, periodo 2021 – 2022.

3.3.2. Muestra

La muestra es un grupo de personas extraídos de una población para analizar un fenómeno estadístico. (Hernández Sampieri, 2014)

En la investigación se consideró una muestra de 60 usuarios que acuden diariamente a realizar un trámite administrativo o consulta a una municipalidad de Chepén, cifra obtenida a través del muestreo no probabilístico por facilidad del acceso del investigador.

3.3.3. Muestreo

No probabilístico por conveniencia, es una técnica de muestreo no probabilístico y no aleatorio que se utiliza para crear muestras basadas en la facilidad de adquisición, la disponibilidad de personas para formar parte de la muestra, dentro de un intervalo de tiempo determinado o cualquier otra especificación práctica para un artículo en particular. Se utilizan en diversos estudios cuantitativos y cualitativos. (Hernández Sampieri, 2014)

3.3.4. Unidad de análisis

Usuarios de la Municipalidad de Chepén.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1. Técnicas

En la tesis se elaboró una encuesta de 06 ítems de la primera variable y 05 ítems de la segunda variable a 60 usuarios una Municipalidad de Chepén. Esta es una técnica muy utilizada en investigación y se deben tener en cuenta ciertos criterios, por ejemplo: los datos de investigación solo contendrán información numérica.

El estudio se realiza en función de la manipulación de las variables de investigación y las preguntas planteadas, y donde también se debe en cuenta, la herramienta siempre debe asumir juicios que impliquen eficacia y seguridad. (Arias Gonzáles y Covinos Gallardo, 2021)

3.4.2. Instrumentos

Para la recabación de los datos, el instrumento utilizado en esta investigación es el cuestionario, el cual se formula de manera ordenada, con la correlación entre las dos variables, así como las dimensiones e indicadores. Este instrumento se utiliza principalmente para recopilar datos para la investigación

científica; se presenta a través de un conjunto de preguntas debidamente numeradas en un formulario. Además, las preguntas se plantean a los encuestados o grupos de personas; aquí no hay respuestas correctas o incorrectas. Además, el cuestionario debe tener preguntas concisas y no necesariamente requiere que esté presente para realizar el estudio. (Arias, 2020)

3.5. Procedimientos

La recolección de datos en el presente trabajo de investigación, se realizó a través de una encuesta a los usuarios de una Municipalidad de Chepén, sobre gestión administrativa y satisfacción en el servicio prestado por la entidad edil. Los cuales fueron evaluados y aprobados por tres expertos en la materia, y en consecuencia los conllevo a validar el instrumento.

Asimismo, se determinará de forma expresa en el instrumento el consentimiento informado a los usuarios, el cual consiste en cuál es el tema de investigación en los estudios de post grado, como también mencionarles que los datos serán reservados y anónimos, con la finalidad de obtener el consentimiento del usuario.

Luego de recabar la información directa de los usuarios, los datos serán trasladados en el aplicativo de Excel con la finalidad de realizar pruebas de confiabilidad y los estadígrafos pertinentes.

3.5.1. Validez y confiabilidad

El instrumento de la tesis (06 ítems la primera variable y 5 ítems la segunda variable), fueron validados por expertos en la investigación. Además, la confiabilidad arrojada para la variable de Gestión Administrativa en el Alfa de Cronbach es de 0,708; y en la variable de satisfacción ciudadana tiene como resultado en el Alfa de Cronbach **0,709. Ver anexo 003 y 004.**

$$\alpha = \frac{k}{(k-1)} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right]$$

3.6. Método de análisis de datos

Luego de haber aprobado el instrumento de recolección de datos como es el cuestionario de preguntas. Para analizar los datos derivados de la aplicación de la encuesta, se procesó y registró en data del aplicativo Excel, para luego proceder a exportarlos al aplicativo IBM SPSS Statistics versión 25, a través del cual se desarrolló primero se determinaron los niveles de las variables de estudio a través de las tablas de distribución de frecuencias.

Luego se realizará un análisis de correlación mediante la prueba de correlación de Spearman previa evaluación del supuesto de normalidad de los datos, conllevándome a validar la hipótesis de la investigación. Fijándose para los resultados a un nivel de significancia del 5%, es decir $p < 0.05$.

3.7. Aspectos Éticos

En mérito, a los aspectos éticos considerados durante la investigación se tuvo en cuenta la seguridad de los ciudadanos quienes nos brindaron su opinión a través de la aplicación de la encuesta. A continuación, se describe los dos aspectos importantes que se tuvo en consideración al momento de recabar la información de la población:

1. Respetar la información proporcionada por los ciudadanos investigados para evitar daños o perjuicios posteriores.
2. Respeto y confiabilidad de la información brindada por los usuarios de la ciudad de Chepén, la cual es utilizada exclusivamente para mi trabajo de investigación.

Además, se usó el aplicativo turnitin, con la finalidad de verificar las similitudes a otros trabajos o investigaciones y así evitar que no supere el 25%. Asimismo, se garantizó la descripción realizada en mi investigación, el mismo que puede ser utilizado a modo de referencias para futuras investigaciones.

IV. Resultados

4.1. Resultados descriptivos

Tabla 1:

Nivel de gestión administrativa según la percepción del usuario

Nivel	N°	%
Bueno	0	0%
regular	14	23.3%
Malo	46	76.7%
Total	60	100.0

Fuente: Cuestionario de gestión administrativa aplicado a usuarios de una municipalidad de Chepén, durante el periodo 2021 -2022

En la presente tabla, se puede apreciar que la gestión administrativa está dentro del rango malo con un porcentaje de 76.7%, 23.3% en regular y 0% es bueno. En tanto, quiere decir que la gestión administrativa realizada en una municipalidad de Chepén, no es la adecuada.

Tabla 2:

Dimensiones de Gestión Administrativa – Planeación

Nivel	N°	%
Bueno	0	0%
regular	8	13.3%
Malo	52	86.7%
Total	60	100.0

Fuente: resultados de la dimensión de planeación del cuestionario de gestión administrativa aplicado a usuarios de una municipalidad de Chepén, durante el periodo 2021 -2022

El cuadro antes detallado nos explica, que en la planeación en una municipalidad de Chepén solo el 0% es buena, un 13.3% de la población encuestada piensa que es regular y un 86.7% considera que es mala.

Tabla 3:*Dimensiones de Gestión Administrativa – Organización*

Nivel	N°	%
Bueno	4	6.7%
regular	25	41.7%
Malo	31	51.7%
Total	60	100.0

Fuente: resultados de la dimensión de organización del cuestionario de gestión administrativa aplicado a usuarios de una municipalidad de Chepén, durante el periodo 2021 -2022

Con respecto a la dimensión de organización los usuarios encuestados consideran que 6.7% buena, 41.7% regular y 51.7% es mala, a través de ello los usuarios confirman que en una municipalidad de Chepén cuenta con una organización regular, es decir con deficiencias conllevado que no respalde la gestión administrativa.

Tabla 4:*Dimensiones de Gestión Administrativa – Dirección*

Nivel	N°	%
Bueno	3	5%
regular	12	20%
Malo	45	75%
Total	60	100.0

Fuente: resultados de la dimensión de dirección del cuestionario de gestión administrativa aplicado a usuarios de una municipalidad de Chepén, durante el periodo 2021 -2022

Con respecto a la dimensión de dirección, los usuarios afirman que un 5% es bueno, 20% es regular y 75% señala que es mala, mediante lo descrito se confirma que una municipalidad de Chepén cuenta con una dirección de nivel malo la cual no es adecuada para una buena gestión administrativa.

Tabla 5:*Dimensiones de Gestión Administrativa – Control*

Nivel	N°	%
Bueno	2	3.3%
regular	31	51.7%
Malo	27	45%
Total	60	100.0

Fuente: resultados de la dimensión de control del cuestionario de gestión administrativa aplicado a usuarios de una municipalidad de Chepén, durante el periodo 2021 -2022

Finalmente, con la dimensión de control, la población considera que 3.3% es buena, 51.7% es regular y 45% es mala, con ello se evidencia que una municipalidad de Chepén no cuenta con el control necesario para que la gestión administrativa sea eficaz.

Tabla 6:*Nivel de Satisfacción de Ciudadano*

Nivel	N°	%
Muy satisfecho	2	3.3%
Satisfecho	10	16.7%
Insatisfecho	48	80%
Total	60	100.0

Fuente: Cuestionario de satisfacción ciudadana aplicado a usuarios de una municipalidad de Chepén, durante el periodo 2021 -2022

En el presente caso visualizamos sobre la Satisfacción del Ciudadano, los usuarios encuestados afirman que un 80% están insatisfechos, muy satisfechos 3.3% y un 16.7% se encuentra satisfecho.

Mediante los resultados de este cuadro interpretamos en relación a los niveles de aceptación de la gestión administrativa de parte de los usuarios de una municipalidad de Chepén. Es por ello, que la interpretación se dividió en tres dimensiones:

Tabla 7:*Dimensiones de Satisfacción de Ciudadano – Opinión Ciudadana*

Nivel	N°	%
Muy satisfecho	0	0%
Satisfecho	8	13.3%
Insatisfecho	52	86.7%
Total	60	100.0

Fuente: resultado de la dimensión – opinión ciudadana del cuestionario de satisfacción ciudadano aplicado a usuarios de una municipalidad de Chepén, durante el periodo 2021 -2022

Con respecto a la dimensión de opinión ciudadana, los usuarios señalan que 86.7% se encuentra insatisfechos, 13.3% satisfechos y un 0% muy satisfechos; a través de ello se puede inferir que la población se encuentra insatisfecha con la gestión administrativa practicada por una municipalidad de Chepén.

Tabla 8:*Dimensiones de Satisfacción de Ciudadano – Percepción*

Nivel	N°	%
Muy satisfecho	4	6.7%
Satisfecho	24	40%
Insatisfecho	32	53.3%
Total	60	100.0

Fuente: resultados de la dimensión de percepción del cuestionario de satisfacción ciudadano aplicado a usuarios de una municipalidad de Chepén, durante el periodo 2021 -2022

En relación a la dimensión de percepción los usuarios encuestados consideran que 6.7% se encuentran muy satisfechos, el 40% están satisfechos y 53.3% se encuentran insatisfechos.

Tabla 9:

Dimensiones de Satisfacción de Ciudadano – Fiabilidad

Nivel	N°	%
Muy satisfecho	3	5%
Satisfecho	0	0%
Insatisfecho	57	95%
Total	60	100.0

Fuente: resultados de la dimensión de fiabilidad del cuestionario de satisfacción ciudadano aplicado a usuarios de una municipalidad de Chepén, durante el periodo 2021 -2022

Asimismo, la dimensión de fiabilidad, los usuarios confirmaron que un 5% se encuentran muy satisfechos, 0% están satisfechos y un 95% demuestran su insatisfacción, quiere decir que la gran parte de la población encuestada no tiene la plena confianza en la prestación de servicios de una municipalidad de Chepén; sin embargo, por la necesidad acuden de forma regular.

4.2. Resultados inferenciales

Prueba de hipótesis general

Primer Planteamiento de hipótesis

Ho: La gestión administrativa no influye en la satisfacción del ciudadano de una municipalidad de Chepén, durante el 2021 – 2022

Hi: La gestión administrativa influye en la satisfacción del ciudadano de una municipalidad de Chepén periodo 2021 – 2022

Tabla 10:

Relación de la gestión administrativa y la satisfacción del ciudadano de una municipalidad de Chepén, durante el 2021 – 2022

	Satisfacción del ciudadano
Gestión administrativa	Correlación de Spearman
	Sig. (bilateral)
	N

** La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral)

Fuente: Cuestionario de gestión administrativa en correlación a la satisfacción del ciudadano, aplicado a usuarios de una municipalidad de Chepén, durante el periodo 2021 -2022

Según los resultados de la tabla 10, se evidencia que existe relación directa, alta y significativa entre gestión administrativa y la satisfacción del ciudadano ($r_s=0.895$; $p<0.05$). Es decir que existe una correlación entre ambas variables.

Prueba de hipótesis específica 1

Ho: La dimensión de planeación de gestión administrativa no influye en la satisfacción del ciudadano de una municipalidad de Chepén, durante el 2021 – 2022

Hi: La dimensión de planeación de gestión administrativa influye en la satisfacción del ciudadano de una municipalidad de Chepén periodo 2021 – 2022

En la tabla 11, se demuestra los resultados de la hipótesis específica 1, de acuerdo al $p_valor = 0.001 < 0.05$, a través del cual se obtuvo como efecto del coeficiente $r_s= 0.615^{**}$, este valor significa que existe una correlación positiva, directa, y altamente significativa. Asimismo, es preciso señalar que con estos resultados inferimos que la hipótesis específica N° 1 es aceptada y existe una relación positiva entre la buena planeación y la satisfacción del ciudadano de una Municipalidad de Chepén, periodo 2021 – 2022.

Tomando en consideración que una buena planeación en un municipio es muy importante para que la población se sienta muy satisfecha con los servicios prestados en la entidad donde se desarrolló la presente investigación.

Tabla 11:

Relación de la dimensión de planeación y la satisfacción del ciudadano de una municipalidad de Chepén, durante el 2021 – 2022

		Satisfacción del ciudadano
Dimensión de Planeación	Correlación de Spearman	0.615**
	Sig. (bilateral)	0.001
	N	60

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

De acuerdo a los resultados de la tabla 11, se observa que existe relación directa moderada y significativa entre la dimensión de planeamiento y la satisfacción del ciudadano ($r_s=0.615$; $p<0.05$)

Mediante los resultados expuestos sobre la correlación, concluyo que una buena planeación en un municipio es muy importante para que la población obtenga la satisfacción de los servicios prestados en la entidad.

Prueba de hipótesis específica 2

Ho: La dimensión de organización de gestión administrativa no influye en la satisfacción del ciudadano de una municipalidad de Chepén, durante el 2021 – 2022

Hi: La dimensión de organización de gestión administrativa influye en la satisfacción del ciudadano de una municipalidad de Chepén periodo 2021 – 2022

Tabla 12:

Relación de la dimensión de organización y la satisfacción del ciudadano de una municipalidad de Chepén, durante el 2021 – 2022

		Satisfacción del ciudadano
Dimensión de Organización	Correlación de Spearman	0.497**
	Sig. (bilateral)	0.001
	N	60

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

Según los resultados de la tabla 12, se observa que existe relación directa moderada y significativa entre la dimensión de organización y la satisfacción del ciudadano ($r_s=0.497$; $p<0.05$)

Con este resultado, se demuestra que la organización dentro de una entidad pública como son los gobiernos locales en la que está considerada una municipalidad de Chepén, es muy necesaria y esta se reflejada en la satisfacción de parte de los usuarios, hecho que en la actualidad no existe.

Prueba de hipótesis específica 3

Ho: La dimensión de control de gestión administrativa no influye en la satisfacción del ciudadano de una municipalidad de Chepén, durante el 2021 – 2022

Hi: La dimensión de control de gestión administrativa influye en la satisfacción del ciudadano de una municipalidad de Chepén periodo 2021 – 2022

Tabla 13:

Relación de la dimensión de Control y la satisfacción del ciudadano de una municipalidad de Chepén, durante el 2021 – 2022

		Satisfacción del ciudadano
Dimensión de Control	Correlación de Spearman	0.531**
	Sig. (bilateral)	0.001
	N	60

** . La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral)

Según los resultados de la tabla 13, se observa que existe relación directa moderada y significativa entre la dimensión de control y la satisfacción del ciudadano ($r_s=0.531$; $p<0.05$)

Analizando, los resultados se evidencian que el control como dimensión de la gestión administrativa se relaciona directamente con la satisfacción del ciudadano.

V. Discusión

En cuanto a los resultados en relación a la variable independiente de Gestión Administrativa, cuento con un 76.7% de usuarios señalan que existe una mala gestión actualmente en el municipio, teniendo como explicación lógica, es que las autoridades no cuentan recursos necesarios para incentivar a los servidores públicos y a través de ello se mejorar la calidad de atención. En comparación con la teoría de gestión administrativa, sería eficiente si el municipio cuenta con un equipo de servidores civiles comprometidos con el buen desarrollo de sus servicios, sin presentar algún inconveniente netamente personal.

En relación a las dimensiones de la variable de Gestión Administrativa, se desprende la dimensión de planeación, en cuanto a la escala de medición del cuestionario aplicado a los usuarios de una municipalidad de Chepén, arroja un porcentaje de 0% en “nivel de escala de bueno” seguido de 86.7% en el nivel malo y regular 13.3%, esto está basado en que el municipio no ha trazado objetivos precisos para el buen desarrollo y cumplimiento de metas a largo plazo, reflejándose en una ineficaz gestión administrativa.

Con respecto a la dimensión de organización cuenta con un 51.7% en el nivel de escala nivel malo detallado de la encuesta que el usuario desconoce la misión y visión de la municipalidad. Este resultado indica que la gestión no realiza una publicidad de la proyección que guían el correcto funcionamiento de un gobierno local.

Además, sobre el nivel regular se obtuvo un resultado de 41.7% porque el ciudadano trato de tener el interés de involucrarse en conocer los objetivos de la municipalidad. Adicionalmente se tuvo un resultado en el nivel bueno 6.7%, conocen la misión, visión y objetivos de la municipalidad por ser representantes vecinales y su recurrencia constante a la entidad.

En cuanto a la dimensión de dirección, la cual cuenta con un 75% del nivel malo, seguido del 20% nivel regular y con un 5% en el nivel bueno, esto quiere decir que la mayoría de usuarios encuestados desconocen de la administración de los recursos económicos, reflejado en la mala orientación de los proyectos para mejora de los servicios básicos prestados por el municipio aunado a una

deficiente orientación para la capacitación del personal. Además, de no generar ningún incentivo que influya en la mejor prestación del servicio.

De la dimensión se refleja un mínimo porcentaje de la población encuestada, califican a la dimensión de la dirección como una buena gestión, no siendo lo suficiente para demostrar que existe una gestión administrativa eficiente y eficaz.

Y por último la dimensión de control, es calificada con un 51.7% del nivel regular, seguido de un 45% en el nivel malo y un 3.3% en bueno. Se demuestra con los niveles de valoración que la población desconoce que los servidores públicos que no ofrecen un buen servicio pueden ser sancionados por la entidad, demostrando también que la entidad o no cuenta con normas y reglas de control interno para regular el desempeño del servidor público

Desarrollando estas dimensiones en base a la teoría planteada por el filósofo Confucio sobre la gestión administrativa, incidiendo que el servidor público debe conocer de la realidad del país para estar calificado como un personal idóneo y calificado para servir, por lo que es necesario seleccionar a los trabajadores mejor capacitados demostrado esto en evaluaciones internas de desempeño de sus funciones.

Como también es importante que lo servidores no ingresen por favoritismo, nepotismo o partidario; sino, técnico honrado y éticamente aceptado, respetando así los parámetros de meritocracia.

Para la variable sobre Satisfacción del Usuario, observamos los resultados de los indicadores en niveles altos de insatisfacción de un 80%, seguido de un 16.7% del nivel satisfecho y un 3.3% del nivel muy satisfecho. el porcentaje más alto demuestra la insatisfacción del usuario frente a la gestión administrativa y al gobierno actual que ya está por culminar su gestión y que a la fecha no se observó una evolución y mejora en las actividades derivadas para gestionar acorde con las necesidades de la ciudadanía.

Verificando que estos resultados no se ajustan a la teoría de satisfacción del ciudadano como indica Verdugo mencionado por (Calva Gonzáles, 2009), el cual afirma que resolución de insatisfacción del usuario debe basarse en

acciones de la gestión que maneja la entidad en cada periodo de gobierno, calmando los desacuerdos y agravios en contra del ciudadano beneficiado por la mala calidad del servicio que se está brindando.

Como también en la presente investigación, se identificó si existe la correlación entre la gestión administrativa y la *satisfacción del ciudadano* de una municipalidad de Chepén, periodo 2021 – 2022, arrojando como resultado inferencial del valor calculado del $p_valor = 0.001 < 0.05$, arroja un coeficiente de $rs = 0,895^{**}$, siendo un nivel mayor del 0.05; por lo tanto, se confirma que existe una correlación directa, alta y significativa entre la variable de gestión administrativa y satisfacción del ciudadano en una municipalidad de Chepén, durante el periodo 2021 -2022.

El resultado antes descrito, se comparo con lo desarrollado en la investigación de (Alvarado, 2018), el cual señala que la gestión administrativa es el uso de una gama de tecnologías que nos permiten facilitar los procesos administrativos para cumplir con las actividades planificadas en las instituciones públicas.

Por lo que se dice que, la gestión administrativa juega un papel importante en las organizaciones tanto públicas como privadas y las metas establecidas en la organización se rigen por ella. Sin embargo, la gestión administrativa del sector público, no responden a las demandas de los ciudadanos afectando el servicio que presta una institución pública.

Al realizar la correlación de la dimensión de **planeación** con la satisfacción del ciudadano, se tiene como resultado $rs = 0.615^{**}$; sig. = 0.001. de los usuarios quienes afirmaron que la gestión administrativa con respecto a planeación, como es necesario que la entidad cuente con objetivos claros, precios y determinados, generando que la entidad durante los periodos de gobierno no tenga obstáculos para el desempeño óptimo frente a las necesidades que requiere la población.

Según lo manifestado por (Marcó, Loguzzo y Fedi, 2016), el objetivo de la planeación es sentar las bases para que la administración de la organización se realice con lineamientos claros en la entidad.

Con los resultados de la dimensión de **organización** en relación con la variable dependiente de satisfacción del ciudadano, de acuerdo al $p_valor = 0.001 < 0.05$, a través del cual se obtuvo como efecto del coeficiente $rs = 0.497^{**}$, este valor significa que existe una correlación moderada, directa, y significativa. Asimismo, con los resultados antes descritos se concluye que la hipótesis específica N° 2 es aceptada y también existe una relación positiva entre la buena organización y la satisfacción del ciudadano de una Municipalidad de Chepén periodo 2021 – 2022.

La organización es la segunda etapa de la organización administrativa que establece una estructura física, y como lo señala (Chiavenato, 2013), la organización es el acto de constituir e integrar los capitales de instituciones involucradas en la realización de actividades dentro de una institución. con ello se demuestra que la organización dentro de una entidad pública como son los gobiernos locales en la que está considerada una municipalidad de Chepén, es muy necesaria y esta se reflejada en la satisfacción de parte de los usuarios, hecho que en la actualidad no existe

Por otro lado, la dimensión de **control** en el proceso de correlación con la variable de satisfacción ciudadana, arrojó como resultados en el coeficiente $rs = 0.531^{**}$; sig. = 0.001, este tiene como significado que existe una correlación moderada y significativa.

Con respecto a la dimensión de control de la gestión administrativa, (Anzola, 2002); afirma que toda acción se realiza para coordinar los esfuerzos de un equipo; es decir, los medios por los cuales se intenta lograr una meta o propósito mediante la realización de tareas básicas con la ayuda de servidores.

Además, en una entidad de la administración pública es muy importante que los servidores y funcionarios cumplan con sus deberes y obligaciones dentro de la organización, enfocándose en su estructura, planes, actividades, métodos, procesos y procedimientos, ejerciendo los controles que permitan desarrollar los planes de mejora.

La municipalidad de Chepén, como entidad del sector público cuyo objeto es incentivar y afirmar el desarrollo provincial, su deber es prestar servicios de calidad de manera integral y sostenible en el largo plazo. Para ello el municipio tiene que tener la capacidad de clasificar y atender las necesidades que se extiende a toda la localidad Chepenana.

En la investigación (Ortiz, 2017), señala que los gobiernos nacionales y locales se enfocan en entregar bienes y servicios públicos que tengan un impacto positivo o negativo en los ciudadanos. Esto significa que todo ciudadano tiene derecho a servicios de calidad.

Para que una población construya de la mano de sus autoridades una sociedad económicamente mejor; deberá tener en cuenta normas sociales y una gobernanza más eficaz (sin alineaciones políticas socialistas e incurran en actos de corrupción para beneficio propio), en el ámbito del esfuerzo colectivo donde la gestión adquiere su significado social y económico preciso; ya que, toda organización se apoya en la gestión para lograr sus objetivos.

Además, (Terry, 1971) señaló que, si hablamos de determinar el impacto de la gestión administrativa, entonces es un proceso único que incluye planificar, organizar, ejecutar y controlar para lograr la satisfacción del usuario mediante el uso de recursos humanos para realizar tareas y así alcanzar los objetivos marcados. Definido en términos gerenciales, esto sugiere que es una función secundaria de la organización institucional, posterior al proceso de planeación, ya que significa dirigir y ejecutar los recursos que se utilizan en los municipios y entidades públicas para lograr los fines previstos.

Para ello es muy importante que toda entidad pública cuente con un adecuado plan estratégico que opera a nivel nacional, regional y local, es decir se desarrolla en los tres niveles de gobierno, permitirá una administración eficiente y eficaz.

Según (Bolaños, 2015), toda entidad pública debe brindar servicios de calidad porque cualquier acción o inacción de las entidades debe lograr el sitio de gestión. Siendo que esto afecta el presupuesto final del servicio público al ciudadano.

Asimismo, cabe señalar que todo ciudadano, ya sea que actúe por sí mismo o a través de un representante, tiene derecho a servicios de calidad al realizar cualquier trámite o solicitud de una entidad estatal.

Se puede apreciar que, en general, la administración es la encargada de organizar las entidades del estado con el fin de determinar dentro de cada institución las funciones que debe cumplir para que cumpla con sus funciones en el marco del bienestar de la comunidad y la prestación de productos sociales, teniendo en cuenta las expectativas de todas las partes de la población.

De acuerdo con (Sánchez, 2015), la gestión administrativa es responsable de hacer construcciones en teoría organizacional, planeación, economía, gestión de recursos humanos, gestión financiera, política pública, etc. para corregir el ejercicio del sector gubernamental. Como antes se menciona la administración abarca todos los aspectos de la responsabilidad del estado; por lo tanto, puede incorporar una gama de políticas en favor de todos los miembros de la localidad.

De manera adicional la satisfacción según (Gil, 2004), refiere en su investigación realizada que son los diferentes escenarios y disciplinas que buscan esclarecer los elementos que la componen, su funcionamiento y su incidencia en la gestión estratégica de los servicios.

Al observar los aspectos de la investigación en cuanto a nuestra variable independiente *gestión administrativa*, hallamos que existe una gran problemática relacionada a las dimensiones de estudio, que demuestra que si se realiza una efectiva gestión administrativa incrementará los niveles de la variable dependiente de satisfacción ciudadana.

En conclusión, la satisfacción del ciudadano es un resultado de la eficiente gestión administrativa que se desarrolle en cada organización. Es decir, para lograr una adecuada satisfacción se debe brindar un servicio de calidad; siendo que esto influye decisivamente en el comportamiento de los usuarios.

VI. Conclusiones

1. De acuerdo a los resultado obtenidos en la investigación se identificó si existe la correlación entre la gestión administrativa y la *satisfacción del ciudadano* de una municipalidad de Chepén, periodo 2021 – 2022, arrojando como resultado inferencial del valor calculado del $p_valor = 0.001 < 0.05$, arroja un coeficiente de $rs = 0,895^{**}$, siendo un nivel mayor del 0.05; por lo tanto, se confirma que existe una correlación directa, alta y significativa entre la variable de gestión administrativa y satisfacción del ciudadano en una municipalidad de Chepén, durante el periodo 2021 -2022.
2. De acuerdo al resultado correlacional de la dimensión de planeación con la satisfacción del ciudadano de la municipalidad de Chepén, durante el periodo 2021 -2022, se tiene como resultado $rs = 0.615^{**}$; sig. = 0.001. de los usuarios quienes afirmaron que la gestión administrativa con respecto a planeación, como es necesario que la entidad cuente con objetivos claros, precios y determinados, generando que la entidad durante los periodos de gobierno no tenga obstáculos para el desempeño óptimo frente a las necesidades que requiere la población.
3. Con el resultado de la dimensión de organización en relación con la variable dependiente de satisfacción del ciudadano, de acuerdo al $p_valor = 0.001 < 0.05$, a través del cual se obtuvo como efecto del coeficiente $rs = 0.497^{**}$, este valor significa que existe relación directa moderada y significativa entre la dimensión de organización y la satisfacción del ciudadano. Asimismo, con los resultados antes descritos se concluye que la hipótesis específica N° 2 es aceptada y también existe una relación moderada entre la buena organización y la satisfacción del ciudadano de una Municipalidad de Chepén periodo 2021 – 2022. Siendo que la organización es el acto de constituir e integrar a las unidades involucradas en la realización de actividades dentro de una institución.
4. Por otro lado, la dimensión de control en el proceso de correlación con la variable de satisfacción ciudadana, arrojó como resultados en el coeficiente

$r_s = 0.531^{**}$; sig. = 0.001, este tiene como significado que existe relación directa moderada y significativa entre la dimensión de control y la satisfacción del ciudadano de una municipalidad de Chepén, durante el periodo 2021 -2022.

5. Se concluye que la variable independiente de *gestión administrativa*, hallamos que se genera una problemática relacionada a las dimensiones de planeación, organización, dirección y control, demostrando que si se realiza una efectiva gestión administrativa permitirá incrementar los niveles de la variable dependiente de satisfacción ciudadana.

VII. Recomendaciones

- 1.** Se recomienda a las autoridades de la municipalidad de Chepén, trabajar su en la elaboración de un plan estratégico que no solo busque la ejecución de obras públicas, sino que se centre en aspectos básicos como es la gestión administrativa que es un proceso a través del cual se conseguirá la calidad en el funcionamiento de un organismo social, con el correcto aprovechamiento de sus recursos, en pro del logro de objetivos predeterminados dentro de la entidad edil.
- 2.** Se recomienda, para que la municipalidad de Chepén cuente con un buen funcionamiento a nivel administrativo, deberá centrarse en mejora la planeación de objetivos concretos que busquen brindar una atención de calidad, celeridad de los trámites administrativos, enfocados en el cumplimiento de las metas trazadas.
- 3.** Se recomienda, que cada gestión evalúe tener un mayor acercamiento a la población usuaria a través de programas de sensibilización sobre la importancia de la participación del usuario con la finalidad de obtener mejoras y cambios en la organización administrativa en pro de ellos mismos.

REFERENCIAS

- Alvarado, M. (14 de Marzo de 2018). Concepto de Plan Operativo Institucional, significado del Plan Operativo Institucional en el contexto del Derecho. Perú.
- Amador, J. (2003). Gestión Administrativa en el Perú.
- Anzola, S. (2002). Administración de pequeñas empresas . Mexico, Mexico: MC-GRAW-HILL.
- Aquipucho Lupo , L. (2015). Control Interno y su Influencia en los Procesos de Adquisición y Contrataciones de la Municipalidad Distrital Carmen de la Legua Reynoso-Callao, periodo:2010-2012. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Arenas, N. (1989). La Administración en a empresa Educativa . Medellín , Colombia: Universidad Pontificia Bolivariana.
- Arias Gonzáles, J. (2020). Técnicas e instrumentos de investigación científica. Enfoques Consulting EIRL.
- Arias Gonzáles, J. L., & Covinos Gallardo, M. (2021). Diseño y metodología de la investigación. Enfoques Consulting EIRL.
- Armada, E., Segura , F., & Diaz, A. (2016). La satisfacción del usuario como indicador de calidad en el servicio municipal de deportes. Percepción, análisis y evolución. Murcia, España: Universidad de Murcia.
- Ayala Maldonado, H. D. (2014). Análisis de opinión pública y comunicación política del consejo de participación ciudadana y control social a partir de los resultados electorales del 17 de febrero de 2013. Universidad Pliténica Salesiana de Ecuador.
- Basantes Córdova, S. S. (2014). Modelo de Gestión Administrativa y la Calidad en el Servicio al Cliente en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato. Ecuador: Universidad Técnica de Ambato.
- Bolaños, K. (2015). Manual para mejorar la Atención a la ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública . Lima, Perú: NEVA STUDIO SAC.

- Calva Gonzáles, J. J. (2009). Satisfacción de Usuarios: la investigación sobre las necesidades de información. México: UNAM.
- Cano Plata, C. (2017). La Administración y el Proceso Administrativo. Bogota, Colombia: Universidad de Bogota Jorge Tadeo Lozano.
- Cano Plata, C. A. (2017). La Administración y el Proceso Administrativo. Bogota, Colombia: Universidad de Bogota Jorge Tdeo Lozano.
- Cerquin Sánchez, M. L., & Gálvez Guevara, F. I. (setiembre de 2020). Gestión Publica y su influencia en l satisfacción del ciudadano de la Municipalidad provincial de Chota - Cajamarca 2019. Cajamarca, Perú: Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo.
- Chiavenato, I. (2013). Introducción a la Teoria General de la Administración. Estado de Mexico, Mexico: MC-GRAU-HILL.
- Confucio. (10 de diciembre de 551). *Concepto de Gestión Administrativa*. Obtenido de <https://concepto.de/gestion-administrativa/#ixzz7n0GmLsPK>
- Cronin, J., & Steven, T. (1994). SERVPERF Versus SERVQUAL: Reconciling Performance-Based and Perceptions-Minus-Expectations Measurement of Service Quality. *Journal of Marketing*.
- Elias Escudero, E., Peñaherrera Orrillo, E. K., & Navarrete Hilario, Y. M. (Setiembre de 2021). Mejora del servicio atención de denuncias al sistema Administrativo de Gestión de Recursos Humanos - Servir. Lima, Perú: Universidad del Pacifico.
- Gil, S. I. (2004). *Un instrumento para la evaluación de los Servicios Públicos*. Obtenido de <https://revistasonline.inap.es/index.php/GAPP/article/download/10237/11434?inline=1>
- Hernández , J., & Rodríguez, S. (2011). Introducción a la Administración. Distrito Federal, Mexico: MC GRAW-Hill.
- Hernández Sampieri, R. (2014). Metodología de la Investigación. Mexico D.F.: Mc Graw Hill Education.

- Lopez, R. (2015). *Gestión de los Procesos y Atención al Usuario*. Colombia: Pearson Educación.
- Marcó, F., Loguzzo, H., & Fedi, J. (2016). *Introducción a la Gestión y Administración en las Organizaciones*. Buenos Aires, Argentina: Universidad Nacional Arturo Jauretche.
- Marentola, C., Quiroz, G., Salazar, P., & García, N. (01 de Enero de 2019). Metodología de los tipos y diseños de estudio más frecuentemente utilizados en investigación clínica. *Revista Médica Clínica Las Condes*. Obtenido de Metodología de los tipos y diseños de estudio más frecuentemente utilizados en investigación clínica: <https://www.clinicalkey.es/#!/content/playContent/1-s2.0-S0716864019300057?returnurl=https:%2F%2Flinkinghub.elsevier.com%2Fretrieve%2Fpii%2FS0716864019300057%3Fshowall%3Dtrue&referrer=https:%2F%2Frepositorio.ucv.edu.pe%2F>
- Matas, A. (2018). Diseño del formato de escalas tipo Likert: un estado de la cuestión. *Revista Electrónica de Investigación Educativa*.
- Mendoza, A. R. (2013). *Plan Estratégico Institucional*. Los Andes.
- Oliver, R. (1980). A cognitive model the antecedents and consequences of satisfaction decisions. *Journal of Marketing Research*, 17: 460-469.
- Ortiz, C. F. (10 de Setiembre de 2017). *Repositorio. uvc.edu.pe*. Obtenido de <http://repositorio.ucv.edu.pe>
- Peterson, R., & Wilson, W. (diciembre de 1992). Measuring customer satisfaction: Fact and artifact. *Journal of the Academy of Marketing Science*.
- Petracci, M. (1998). *La medición de la calidad y la satisfacción del ciudadano - usuario de servicios públicos privatizados*. Buenos Aires: INSTITUTO NACIONAL DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA.
- Ramirez Diaz, G. G. (2019). *Gestión Administrativa y Satisfacción de los usuarios de la gobernación de San Jun de Lurigancho - 2019*. Lima: Universidad Cesar Vallejo.

- Rodriguez Tobo, P. A. (noviembre de 2018). *Presupuesto Publico*. Obtenido de <http://www.esap.edu.co/wp-content/uploads/2017/10/5-Presupuesto-Publico.pdf>
- Rojas Pinto, J. E. (2015). Un modelo de satisfacción de usuarios como herramienta de apoyo a la gestión de una municipalidad: análisis de los servicios entregados en Edificio Consistorial y Departamento de Desarrollo Social de la Municipalidad de Lo Prado. Chile: Universidad de Chile.
- Roncancio, G. (11 de mayo de 2018). Que es un Plan Estrategico Institucional, su uso en la Administración Publica. Pensemos.
- Sánchez Flores, F. F. (Junio de 2019). Fundamentos Epistémicos de la Investigación Cualitativa y Cuantitativa: Consensos y Disensos. Cuzco, Perú: Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria.
- Sanchez Perez, C. (2015). Percepción Ciudadana y profesional sobre los servicios sociales municipales: satisfacción sobre la gestión de calidad en casdtilla-la mancha. Madrid, España: Universidad Nacion de Educación a distancia Madrid.
- Smith, A. (10 de diciembre de 1723). *Conceptos de Gestión Administrativa*. Obtenido de <https://concepto.de/gestion-administrativa/#ixzz7n0GmLsPK>
- Solis, R. (2016). Mejoramiento en la calidad de servicio en las organizaciones estatales en el Perú. Gestión.
- Sotomayor, D. L. (2006). Manuel de Politcas Generales. Pacific.
- Taylor, E. J. (6 de Octubre de 2010). *Misión, Visión y Valores*. Obtenido de <https://jemager.wordpress.com/2010/10/06/misión-visión-y-valores/>.
- Terry, G. (1971). Principios de Administración . Mexico D.F, Mexico: Continental.
- Ventura, J. (2017). Population or sample? A necessary difference. La Habana: Rev. Cubana Salud Pública.
- Villegas Chumpitazi, E. A. (2019). Gestión Administrativa de la Municipalidad provincial de Anta departamento de Cusco, 2019. Cusco, Perú: Universidad Andina del Cusco.

Viteri Torres, W. F., & Azanza Pérez, A. A. (2017). La comunicación organizacional y la percepción ciudadana de la gestión del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato. Ecuador: Universidad Técnica de Ambato.

ANEXOS

ANEXO 001

MATRIZ DE CONSISTENCIA									
TÍTULO	LA INFLUENCIA DE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA SATISFACCION DEL CIUDADANO DE UNA MUNICIPALIDAD DE CHEPÉN, PERIODO 2021-2022								
NOMBRE	GERSON JAIR HURTADO QUIROZ								
PROBLEMA	VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	HIPOTESIS	OBJETIVOS	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	
<p>¿Cómo influye la gestión administrativa en la satisfacción del ciudadano de una Municipalidad de Chepén, periodo 2021-2022?</p> <p>Problemas Específicos:</p> <p>1. ¿Cómo influye la dimensión de planeación en la buena gestión administrativa de una Municipalidad de Chepén, periodo 2021-2022?</p> <p>2. ¿Cómo influye la dimensión de organización en la buena gestión administrativa de una Municipalidad de Chepén, periodo 2021-2022?</p>	<p>GESTIÓN ADMINISTRATIVA</p>	<p>Es un proceso por medio del cual se consigue la calidad en el funcionamiento de un organismo social, a través del correcto aprovechamiento de sus recursos, en pro del logro de objetivos predeterminados</p>	<p>Con respecto a la definición operacional, esta se obtendrá de las fuentes primarias que se obtendrán de 06 ítems o preguntas, las cuales integran un cuestionario – encuesta.</p> <p>En la presente variable se analizará 04 dimensiones: Planeación, organización, dirección y control.</p>	<p>La Gestión administrativa influye en la satisfacción del ciudadano de una Municipalidad de Chepén, periodo 2021 – 2022</p> <p>Hipótesis Específicas:</p> <p>1. La buena planeación tiene como resulta una buena gestión de una Municipalidad de Chepén, periodo 2021 – 2022</p> <p>2. La buena organización determina la satisfacción del usuario de una Municipalidad de Chepén, periodo 2021 – 2022</p> <p>3. El buen control determina una buena gestión administrativa de</p>	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Determinar la influencia de la gestión administrativa en la satisfacción del ciudadano de una Municipalidad Chepén, periodo 2021-2022, brindando un servicio de calidad.</p>	<p>OBJETIVOS ESPECIFICOS</p> <p>1. Determinar la relación de la dimensión planeación de gestión administrativa con la satisfacción del ciudadano de una Municipalidad de Chepén, periodo 2021-2022</p> <p>2. Determinar la relación de la dimensión de organización de la gestión administrativa con la satisfacción del ciudadano de una Municipalidad de Chepén, periodo 2021-2022</p>	<p>PLANEACIÓN</p> <p>ORGANIZACIÓN</p> <p>DIRECCIÓN</p>	<p>Planes y actividades para el desarrollo de la municipalidad</p> <p>Objetivos y metas de trabajo</p> <p>Herramientas de gestión</p> <p>Misión y visión</p> <p>Objetivos de la municipalidad</p> <p>Planeación</p> <p>asignación de recursos</p> <p>Funciones de la entidad</p>	<p style="text-align: center;">Escala de Likert</p> <p>1. MALO 2. REGULAR 3. BUENO</p>

3. ¿Cómo influye la dimensión de control en la buena gestión administrativa de una Municipalidad de Chepén, periodo 2021-2022?				una Municipalidad de Chepén, periodo 2021 – 2022					
						3. Determinar la relación de la dimensión de Control de la gestión administrativa con la satisfacción del ciudadano de una Municipalidad de Chepén, periodo 2021-2022	CONTROL	Normas de control Medición y Análisis de la calidad el servicio brindado en la municipalidad	
SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO	satisfacción ciudadana, se orienta con el fin de promover la idea de dar prioridad a las personas y proporcionar un marco para la transformación de la prestación de servicios públicos.	En relación a la definición operacional, esta se obtendrá de las fuentes primarias en base a 05 ítems o preguntas, las cuales integran un cuestionario – encuesta. Para ello se analizará 03 dimensiones: Opinión ciudadana, percepción y fiabilidad.				Analizar la satisfacción del ciudadano de una Municipalidad de Chepén con la opinión ciudadana, periodo 2021-2022	OPINION CIUDADANA PERCEPCIÓN	Opiniones del ciudadano Empatía	Escala de Likert 1. INSATISFECHO 2. SATISFECHO 3. MUY SATISFECHO
						4. Analizar los niveles de satisfacción del ciudadano en cuanto a la percepción y fiabilidad de una Municipalidad de Chepén, periodo 2021-2022	FIABILIDAD	Confianza Seguridad	

Anexo N° 002

Constancia de Validez del instrumento de recolección de datos que mide la influencia de la gestión administrativa en la satisfacción ciudadana

Certificado de validez de contenido de la guía de entrevista

VARIABLE GESTIÓN ADMINISTRATIVA				
OBJETIVO 1: Determinar la relación de la dimensión planeación de gestión administrativa con la satisfacción del ciudadano de una Municipalidad de Chepén, periodo 2021 – 2022.				
OBJETIVO 2: Determinar la relación de la dimensión de organización de la gestión administrativa con la satisfacción del ciudadano de una Municipalidad de Chepén, periodo 2021 – 2022.				
OBJETIVO 3: Determinar la relación de la dimensión de Control de la gestión administrativa con la satisfacción del ciudadano de una Municipalidad de Chepén, periodo 2021 – 2022.				
INDICADORES.				
<ul style="list-style-type: none"> - PLANES Y ACTIVIDADES PARA EL DESARROLLO DE LA MUNICIPALIDAD. - OBJETIVOS Y METAS DE TRABAJO. - HERRAMIENTAS DE GESTION. - MISION Y VISION 	BUENO	MALO	REGULAR	OBSERVACIONES Y/O SUGERENCIAS
PLANEACIÓN				
1	¿Conoce Usted, si la municipalidad tiene una proyección al futuro para mejorar la atención al usuario?			
2	¿Conoce Usted, si la municipalidad ha trazado objetivos claros para el bienestar de la institución?			
ORGANIZACIÓN				
3	¿Considera Usted, la misión y visión de la municipalidad de Chepén?			
DIRECCIÓN				
4	¿Cómo considera Usted, la conducción de la atención en la municipalidad?			
CONTROL				

5	¿Conoce Usted, si sancionan al personal cuando no realiza un buen trabajo?				
6	¿Cómo considera Usted, las mejoras del sistema administrativo que realizó la municipalidad de Chepén?				

VARIABLE SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO					
OBJETIVO 4: Analizar la satisfacción del ciudadano de una Municipalidad de Chepén con la opinión ciudadana, periodo 2021 – 2022.					
OBJETIVO 5: Analizar los niveles de satisfacción del ciudadano en cuanto a la percepción y fiabilidad de una Municipalidad de Chepén, periodo 2021 – 2022.					
INDICADORES. - OPINIONES DEL CIUDADANO - DESEMPEÑO. - PUNTUALIDAD.		MUY SATISFECHO	SATISFECHO	INSATISFECHO	OBSERVACIONES Y/O SUGERENCIAS
OPINION CIUDADANA					
1	¿Considera Usted que la municipalidad cuenta con un horario de atención y personal conveniente?				
2	¿Considera Usted que los servidores públicos cuentan con los conocimientos necesarios para brindarte un servicio?				
PERCEPCIÓN					
3	¿La atención en la municipalidad es muy rápida y con buen trato?				
FIABILIDAD					
4	¿Cómo se siente, con la demostración del interés de cada servidor público en la atención?				
5	¿Cuándo Usted, realizó un trámite administrativo la municipalidad de Chepén cumplió con lo prometido?				

Observaciones (Precisar si hay suficiencia): El planteamiento de los ítems anteriores se consideran suficientes para medir las categorías de las variables

Opinión de aplicabilidad del experto:

Aplicable	x	Aplicable atendiendo las observaciones		No aplicable	
-----------	----------	--	--	--------------	--

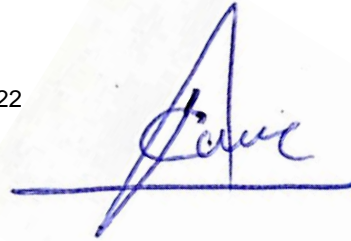
Apellidos y nombres del experto: (Mg.): Handerson Martin Angeles Guevara

Especialidad del experto: Abogado – Maestría Gestión Pública

DNI N°: 46442182

e-mail: martin67h_90@hotmail.com

Fecha de validación: Cajamarca, 02 de diciembre del 2022



MG. HANDERSON M. ANGELES GUEVARA
DNI N°: 46442182

Constancia de Validez del instrumento de recolección de datos que mide la influencia de la gestión administrativa en la satisfacción ciudadana

Certificado de validez de contenido de la guía de entrevista

VARIABLE GESTIÓN ADMINISTRATIVA					
OBJETIVO 1: Determinar la relación de la dimensión planeación de gestión administrativa con la satisfacción del ciudadano de una Municipalidad de Chepén, periodo 2021 – 2022.					
OBJETIVO 2: Determinar la relación de la dimensión de organización de la gestión administrativa con la satisfacción del ciudadano de una Municipalidad de Chepén, periodo 2021 – 2022.					
OBJETIVO 3: Determinar la relación de la dimensión de Control de la gestión administrativa con la satisfacción del ciudadano de una Municipalidad de Chepén, periodo 2021 – 2022.					
INDICADORES.					
<ul style="list-style-type: none"> - PLANES Y ACTIVIDADES PARA EL DESARROLLO DE LA MUNICIPALIDAD. - OBJETIVOS Y METAS DE TRABAJO. - HERRAMIENTAS DE GESTION. - MISION Y VISION 		BUENO	MALO	REGULAR	OBSERVACIONES Y/O SUGERENCIAS
PLANEACIÓN					
1	¿Conoce Usted, si la municipalidad tiene una proyección al futuro para mejorar la atención al usuario?				
2	¿Conoce Usted, si la municipalidad ha trazado objetivos claros para el bienestar de la institución?				
ORGANIZACIÓN					
3	¿Considera Usted, la misión y visión de la municipalidad de Chepén?				
DIRECCIÓN					
4	¿Cómo considera Usted, la conducción de la atención en la municipalidad?				
CONTROL					
5	¿Conoce Usted, si sancionan al personal cuando no realiza un buen trabajo?				

6	¿Cómo considera Usted, las mejoras del sistema administrativo que realizó la municipalidad de Chepén?				
---	---	--	--	--	--

VARIABLE SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO				
OBJETIVO 4: Analizar la satisfacción del ciudadano de una Municipalidad de Chepén con la opinión ciudadana, periodo 2021 – 2022.				
OBJETIVO 5: Analizar los niveles de satisfacción del ciudadano en cuanto a la percepción y fiabilidad de una Municipalidad de Chepén, periodo 2021 – 2022.				
INDICADORES. - OPINIONES DEL CIUDADANO - DESEMPEÑO. - PUNTUALIDAD.	MUY SATISFECHO	SATISFECHO	INSATISFECHO	OBSERVACIONES Y/O SUGERENCIAS
OPINION CIUDADANA				
1	¿Considera Usted que la municipalidad cuenta con un horario de atención y personal conveniente?			
2	¿Considera Usted que los servidores públicos cuentan con los conocimientos necesarios para brindarte un servicio?			
PERCEPCIÓN				
3	¿La atención en la municipalidad es muy rápida y con buen trato?			
FIABILIDAD				
4	¿Cómo se siente, con la demostración del interés de cada servidor público en la atención?			
5	¿Cuándo Usted, realizó un trámite administrativo la municipalidad de Chepén cumplió con lo prometido?			

Observaciones (Precisar si hay suficiencia): El planteamiento de los ítems anteriores se consideran suficientes para medir las categorías de las variables

Opinión de aplicabilidad del experto:

Aplicable	<input checked="" type="checkbox"/>	Aplicable atendiendo las observaciones	<input type="checkbox"/>	No aplicable	<input type="checkbox"/>
-----------	-------------------------------------	--	--------------------------	--------------	--------------------------

Apellidos y nombres del experto: (Mg.): Francisco Carlos López Abanto
Especialidad del experto: Abogado – Maestría en Derecho Penal y Criminología
DNI N°: 70207023
e-mail: franciscolopezabanto@gmail.com
Fecha de validación: Cajamarca, 02 de diciembre del 2022



MG. FRANCISCO CARLOS LÓPEZ ABANTO
DNI N°: 70207023

Constancia de Validez del instrumento de recolección de datos que mide la influencia de la gestión administrativa en la satisfacción ciudadana

Certificado de validez de contenido de la guía de entrevista

VARIABLE GESTIÓN ADMINISTRATIVA					
OBJETIVO 1: Determinar la relación de la dimensión planeación de gestión administrativa con la satisfacción del ciudadano de una Municipalidad de Chepén, periodo 2021 – 2022.					
OBJETIVO 2: Determinar la relación de la dimensión de organización de la gestión administrativa con la satisfacción del ciudadano de una Municipalidad de Chepén, periodo 2021 – 2022.					
OBJETIVO 3: Determinar la relación de la dimensión de Control de la gestión administrativa con la satisfacción del ciudadano de una Municipalidad de Chepén, periodo 2021 – 2022.					
INDICADORES.					OBSERVACIONES Y/O SUGERENCIAS
<ul style="list-style-type: none"> - PLANES Y ACTIVIDADES PARA EL DESARROLLO DE LA MUNICIPALIDAD. - OBJETIVOS Y METAS DE TRABAJO. - HERRAMIENTAS DE GESTION. - MISION Y VISION 		BUENO	MALO	REGULAR	
PLANEACIÓN					
1	¿Conoce Usted, si la municipalidad tiene una proyección al futuro para mejorar la atención al usuario?				
2	¿Conoce Usted, si la municipalidad ha trazado objetivos claros para el bienestar de la institución?				
ORGANIZACIÓN					
3	¿Considera Usted, la misión y visión de la municipalidad de Chepén?				
DIRECCIÓN					
4	¿Cómo considera Usted, la conducción de la atención en la municipalidad?				
CONTROL					
5	¿Conoce Usted, si sancionan al personal cuando no realiza un buen trabajo?				

6	¿Cómo considera Usted, las mejoras del sistema administrativo que realizó la municipalidad de Chepén?				
---	---	--	--	--	--

VARIABLE SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO					
OBJETIVO 4: Analizar la satisfacción del ciudadano de una Municipalidad de Chepén con la opinión ciudadana, periodo 2021 – 2022.					
OBJETIVO 5: Analizar los niveles de satisfacción del ciudadano en cuanto a la percepción y fiabilidad de una Municipalidad de Chepén, periodo 2021 – 2022.					
INDICADORES. - OPINIONES DEL CIUDADANO - DESEMPEÑO. - PUNTUALIDAD.		MUY SATISFECHO	SATISFECHO	INSATISFECHO	OBSERVACIONES Y/O SUGERENCIAS
OPINION CIUDADANA					
1	¿Considera Usted que la municipalidad cuenta con un horario de atención y personal conveniente?				
2	¿Considera Usted que los servidores públicos cuentan con los conocimientos necesarios para brindarte un servicio?				
PERCEPCIÓN					
3	¿La atención en la municipalidad es muy rápida y con buen trato?				
FIABILIDAD					
4	¿Cómo se siente, con la demostración del interés de cada servidor público en la atención?				
5	¿Cuándo Usted, realizó un trámite administrativo la municipalidad de Chepén cumplió con lo prometido?				

Observaciones (Precisar si hay suficiencia): El planteamiento de los ítems anteriores se consideran suficientes para medir las categorías de las variables

Opinión de aplicabilidad del experto:

Aplicable	<input checked="" type="checkbox"/>	Aplicable atendiendo las observaciones		No aplicable	
-----------	-------------------------------------	--	--	--------------	--

Apellidos y nombres del experto: (Mg.): Ronald Edgardo Cavero Tello
Especialidad del experto: Abogado – Maestría en Derecho Penal y Criminología
DNI N°: 27853912
e-mail: rcavero21@hotmail.com
Fecha de validación: Cajamarca, 02 de diciembre del 2022



MG. RONALD EDGARDO CAVERO TELLO
DNI N°: 27853912

ANEXO 3

Método de Consistencia Interna - Alfa de Cronbach

Prueba de la Confiabilidad para el Instrumento que mide: Gestión Administrativa

Sujetos	Items						Puntaje
	1	2	3	4	5	6	
1	1	1	2	1	2	2	9
2	1	2	1	1	1	2	8
3	2	3	1	1	2	3	12
4	1	1	1	1	1	1	6
5	2	1	2	2	3	1	11
6	1	1	1	1	2	2	8
7	2	1	2	1	1	2	9
8	1	2	2	1	2	3	11
9	1	1	1	1	1	1	6
10	2	3	3	2	1	1	12
11	1	2	1	1	2	2	9
12	2	1	2	1	1	2	9
13	1	1	2	1	2	3	10
14	1	2	1	1	1	1	7
15	2	1	1	2	3	1	10
16	1	1	1	1	2	2	8
17	2	1	2	1	1	2	9
18	1	1	1	1	2	3	9
19	2	1	2	1	1	1	8
20	1	2	2	2	3	1	11
21	1	1	1	1	2	2	8
22	2	3	1	1	1	2	10
23	1	2	1	1	2	3	10
24	2	1	2	1	1	1	8
25	1	1	2	2	3	1	10
26	1	2	1	1	2	2	9
27	2	1	1	1	1	2	8
28	1	1	1	1	2	3	9
29	2	1	2	1	1	1	8
30	1	1	1	2	3	1	9
31	2	1	2	1	2	2	10
32	1	2	2	1	1	2	9
33	1	1	1	1	1	2	7
34	2	3	1	1	1	1	9
35	1	2	1	2	2	1	9
36	2	1	2	1	2	2	10
37	1	1	2	1	1	2	8
38	1	2	1	1	2	3	10
39	2	1	1	1	1	1	7
40	1	1	1	2	3	1	9
41	2	1	2	1	2	2	10
42	1	1	1	1	1	2	7
43	2	1	2	1	2	3	11
44	1	2	2	1	1	1	8
45	1	1	3	2	3	1	11
46	2	3	2	3	3	2	15
47	1	2	2	1	3	2	11
48	2	3	2	3	2	3	15
49	1	1	2	1	1	1	7
50	1	2	1	2	3	1	10
51	2	1	1	1	2	1	8
52	1	1	1	1	1	1	6
53	2	3	2	2	3	3	15
54	1	1	1	1	1	1	6
55	2	1	3	2	3	1	12
56	1	2	2	1	2	2	10
57	1	1	1	1	1	2	7
58	2	3	1	1	3	3	13
59	1	2	1	1	1	1	7
60	2	1	3	2	3	1	12
Varianza (i)	0,26	0,66	0,51	0,47	0,787	0,642	

Coefficiente Alfa de Cronbach

$$\alpha = \frac{k}{(k-1)} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right]$$

Número de ítems	9
Suma de las varianzas de los ítems	3,3
Varianza de las puntuaciones totales	9,0
Coefficiente de Alfa de Cronbach	0,708

ANEXO 4

Método de Consistencia Interna - Alfa de Cronbach

Prueba de la Confiabilidad para el Instrumento que mide: Satisfacción del ciudadano

Sujetos	Items					Puntaje
	1	2	3	4	5	
1	1	1	2	1	2	7
2	1	2	1	1	1	6
3	2	3	1	1	2	9
4	1	1	1	1	1	5
5	2	1	2	2	3	10
6	1	1	1	1	2	6
7	2	1	2	1	1	7
8	1	2	2	1	2	8
9	1	1	1	1	1	5
10	2	3	3	2	1	11
11	1	2	1	1	2	7
12	2	1	2	1	1	7
13	1	1	2	1	2	7
14	1	2	1	1	1	6
15	2	1	1	2	3	9
16	1	1	1	1	2	6
17	2	1	2	1	1	7
18	1	1	1	1	2	6
19	2	1	2	1	1	7
20	1	2	2	2	3	10
21	1	1	1	1	2	6
22	2	3	1	1	1	8
23	1	2	1	1	2	7
24	2	1	2	1	1	7
25	1	1	2	2	3	9
26	1	2	1	1	2	7
27	2	1	1	1	1	6
28	1	1	1	1	2	6
29	2	1	2	1	1	7
30	1	1	1	2	3	8
31	2	1	2	1	2	8
32	1	2	2	1	1	7
33	1	1	1	1	1	5
34	2	3	1	1	1	8
35	1	2	1	2	2	8
36	2	1	2	1	2	8
37	1	1	2	1	1	6
38	1	2	1	1	2	7
39	2	1	1	1	1	6
40	1	1	1	2	3	8
41	2	1	2	1	2	8
42	1	1	1	1	1	5
43	2	1	2	1	2	8
44	1	1	1	1	1	5
45	1	1	3	1	1	7
46	2	3	2	3	3	13
47	1	2	2	3	3	11
48	2	1	2	1	2	8
49	1	1	2	1	1	6
50	1	2	1	2	1	7
51	2	1	1	1	1	6
52	1	1	1	1	1	5
53	2	3	2	3	3	13
54	1	1	1	1	1	5
55	3	1	3	2	3	12
56	1	2	2	1	2	8
57	1	1	1	1	1	5
58	2	3	1	1	3	10
59	1	2	1	1	1	6
60	2	1	3	2	3	11
Varianza (i)	0,37	0,58	0,54	0,58	0,8	

Coefficiente Alfa de Cronbach

$$\alpha = \frac{k}{(k-1)} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_t^2} \right]$$

Número de ítems	9
Suma de las varianzas de los ítems	2,9
Varianza de las puntuaciones totales	7,7
Coefficiente de Alfa de Cronbach	0,709

ANEXO 5

Análisis de normalidad de los datos							
Prueba de hipótesis de normalidad de los datos de Gestión administrativa							
Ho: Los datos de gestión administrativa presenta distribución normal							
Hi: Los datos de gestión administrativa no presenta distribución normal							
Prueba de normalidad de los datos de Satisfacción del ciudadano							
Ho: Los datos de satisfacción del ciudadano presenta distribución normal							
Hi: Los datos de satisfacción del ciudadano no presenta distribución normal							
Nivel de significancia: 5% ($\alpha=0.05$)							
Prueba: Kolmogorov-Smirnov ($n>50$)							
Regla de decisión:							
Si $p < 0.05$, entonces se rechaza la Ho y se acepta la Hi							
Si $p \geq 0.05$, entonces no se rechaza la Ho							
Pruebas de normalidad							
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk			
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.	
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	,146	60	,003	,930	60	,002	p-valor= 0.003 < 0,05
SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO	,190	60	<,001	,888	60	<,001	p-valor=0.001 < 0,05
a. Corrección de significación de Lilliefors							
Decisión: como el p-valor de gestión administrativa y satisfacción del ciudadano son < 0.05 entonces se rechaza la Ho y se acepta la Hi							
Conclusión: Los datos de las variables de estudio no presentan distribución normal ($p<0.05$)							
Como los datos de las dos variables no son normales entonces la prueba adecuada para evaluar la relación de las variables de estudio es la prueba de correlación de Spearman .							



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, MURRIEL SANTOLALLA LUIS ALBERTO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "La influencia de la gestión administrativa en la satisfacción ciudadana de de una municipalidad de Chepén , periodo 2021 - 2022", cuyo autor es HURTADO QUIROZ GERSON JAIR, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 22.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

TRUJILLO, 05 de Enero del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
MURRIEL SANTOLALLA LUIS ALBERTO DNI: 32130801 ORCID: 0000-0001-8079-3167	Firmado electrónicamente por: MSANTOLALLAL el 05-01-2023 07:54:40

Código documento Trilce: TRI - 0509755