



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

**Gestión administrativa y satisfacción del usuario en la
Municipalidad Distrital de Independencia, Huaraz, 2022**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
Licenciado en Administración

AUTORAS:

Br. Pariamachi Obregon, Anabel Yadira ([ORCID: 0000-0001-6519-4502](https://orcid.org/0000-0001-6519-4502))

Br. Rurush Torres, Yulisa Jimena ([ORCID: 0000-0002-4164-8845](https://orcid.org/0000-0002-4164-8845))

ASESOR:

MBA. Paredes del Aguila, Jardiel ([ORCID: 0000-0001-5461-0929](https://orcid.org/0000-0001-5461-0929))

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

A mis padres Oscar y Ana, quienes me alientan y acompañan día a día, a ellos que merecen esto y mucho más, asimismo a mis hermanas que me brindan y dan su apoyo constante para seguir perseverando.

Anabel Yadira.

Dedicado con todo mi amor y cariño a cuatro personas especiales en mi vida mi querida madre persona quién me dio la vida, mis amados hijos Alice, Anthony y mi esposo por ser mi fuente de motivación para poder culminar mi gran sueño ya que muchos de mis logros se los debo a ellos con la bendición de Dios.

Yulisa Jimena.

Agradecimiento

Agradezco a Dios por su bendición, de la misma forma agradecer a mi familia, a mis padres que son lo más importantes para mí, así mismo a mis hermanas, sobrinos y novio que me apoyaron, me dieron fuerzas para continuar y terminar este trabajo. Gracias por todo, por estar pendiente de mí y apoyarme en todo momento para que todo salga muy bien.

Anabel Yadira.

A Dios por darme vida, salud, e iluminar nuestra mente para tomar las decisiones adecuadas.

A mis padres por ser los impulsores para el logro de nuestra superación profesional y personal.

Yulisa Jimena.

Índice de contenidos

Pág.

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento.....	iii
Índice de contenidos.....	iv
Índice de tablas.....	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I.- INTRODUCCIÓN	1
II.- MARCO TEÓRICO.....	4
III.- METODOLOGÍA.....	12
3.1 Tipo y diseño de investigación	12
3.2 Variables y operacionalización	13
3.3 Población, muestra y muestreo.....	14
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	15
3.5 Procedimientos.....	16
3.6 Método de análisis de datos.....	17
3.7 Aspectos éticos	18
IV.- RESULTADOS.....	19
V.- DISCUSIÓN	25
VI.- CONCLUSIONES.....	29
VII.- RECOMENDACIONES.....	30
REFERENCIAS	
ANEXOS	

Índice de tablas

Tabla 1	19
<i>Prueba de normalidad de datos.....</i>	<i>19</i>
Tabla 2	20
<i>Prueba de muestras independientes de la gestión administrativa – satisfacción del usuario.</i>	<i>20</i>
Tabla 3	21
<i>Distribución de frecuencias de la gestión administrativa</i>	<i>21</i>
Tabla 4	21
<i>Distribución de frecuencias de la satisfacción del usuario.....</i>	<i>21</i>
Tabla 5	22
<i>Prueba de muestras independientes de la planificación – satisfacción del usuario.....</i>	<i>22</i>
Tabla 6	23
<i>Prueba de muestras independientes de la organización – satisfacción del usuario.</i>	<i>23</i>
Tabla 7	23
<i>Prueba de muestras independientes de la dirección – satisfacción del usuario.</i>	<i>23</i>
Tabla 8	24
<i>Prueba de muestras independientes del control – satisfacción del usuario.</i>	<i>24</i>

Resumen

La investigación contó con el propósito de establecer la relación de la gestión administrativa con la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Independencia, 2022. En tanto la población considerada se llegó a conformar por los usuarios de la mencionada entidad y que se obtuvo una muestra de 381 usuarios, la información se procedió a obtenerla mediante los instrumentos elaborados la que contenía un cuestionario que hace referencia a las variables en estudio. El análisis de la información nos llevó a obtener el alfa de Cronbach para la gestión administrativa $\alpha = 0,968$ y en la satisfacción del usuario $\alpha = 0,983$ valores que permite afirmar que los instrumentos elaborados tienen alta confiabilidad. Asimismo, el análisis nos llevó a establecer que existe relación entre las variables estudiadas, cuyos resultados del análisis se alcanzó el p-valor = 0.000 y Rho de Spearman = 0.854, confirmando la correlación considerable existente entre las variables. De otro lado, la gestión administrativa de la entidad es ubicada en el nivel malo con 35% y la satisfacción del usuario fue ubicada en el nivel bajo con un 38%.

Palabras clave: Gestión administrativa, satisfacción, usuario.

Abstract

The research had the purpose of establishing the relationship between administrative management and user satisfaction in the District Municipality of Independencia, 2022. While the population considered was made up of the users of the aforementioned entity and a sample was obtained From 381 users, the information was obtained through the instruments developed, which contained a questionnaire that refers to the variables under study. The analysis of the information led us to obtain Cronbach's alpha for administrative management $\alpha = 0.968$ and in user satisfaction $\alpha = 0.983$ values that allow us to affirm that the instruments developed have high reliability. Likewise, the analysis led us to establish that there is a relationship between the variables studied, whose analysis results reached $p\text{-value} = 0.000$ and Spearman's Rho = 0.854, confirming the considerable correlation between the variables. On the other hand, management administrative of the entity is located in the bad level with 35% and user satisfaction was located in the low level with 38%.

Keywords: Administrative management, satisfaction, user.

I.- INTRODUCCIÓN

Un problema muy latente que se vive a nivel mundial es la inadecuada gestión administrativa en las instituciones públicas, la pandemia ha llevado a las diversas empresas privadas e instituciones públicas a modificar su actuar en el ámbito de su competencia, desnudando la incapacidad de adecuarse a cambios bruscos que nadie esperaba, Pont (2020) refiere que la pandemia ha tenido un impacto profundo en las sociedades. La gestión del gobierno no está excluida, sino se encuentran ubicados en un entorno dinámico, desconocido o cambiante. Los cambios en el rol y alcance del Estado que se iniciaron hace unos años se han fortalecido y el gobierno tendrá que adaptarse a condiciones muy inestables: cambios en los actores económicos y políticos, rápida reformulación de métodos, nuevos requisitos, reformulación de relaciones con la sociedad, etc. Según Zelaya (Zelaya, 2020) a partir de aquellos días en la industrialización refieren Taylor y Fayol, los procesos administrativos han sido la piedra angular para que se desarrolle cualquier clase de organización, sin importar su tamaño, pues gestionarla requiere contar con capacidad adecuada del personal asignado para desarrollarla, hechos que no se evidencian actualmente en múltiples instituciones estatales.

El Estado no es ajena a la problemática, a pesar de los múltiples cambios ocurridos con el trabajo remoto y el retorno progresivo a las labores en las entidades del estado y la aplicación de lo que establece el Centro Nacional de Planeamiento Estratégico (2021) donde su propósito es formular lineamientos generales a fin de seguir y evaluar las políticas y planes nacionales por medio de 3 niveles de gobierno donde exista participación de la colectividad, mesas de concertación, academia y entidades privadas que hagan frente a la pobreza y mejorar continuamente en el marco del ciclo de planificación estratégica. La cual no han sido ejecutados, mucho más por gobiernos regionales y locales, quienes por su inadecuado actuar no han llegado a cumplir sus objetivos, podemos citar que al cierre del último año los niveles de ejecución presupuestal no alcanzan el 100%, traducida en inadecuada prestación de servicios a la ciudadanía, el Ministerio de Economía y Finanzas (2021) refiere a la región con mayor porcentaje de ejecución presupuestal fue el Gobierno Regional de Amazonas obteniendo 96.8% de avance y la cifra menor el Gobierno Regional de Madre de Dios obteniendo 93.2%. Los recursos dejados de ejecutarse que de haber servido para combatir niveles de pobreza que refiere el

Instituto Nacional de Estadística e Informática (2021) se ha incrementado con mayor porcentaje en la región de Ucayali alcanzando su crecimiento del 24%, la pobreza extrema en 2% y la anemia 57%. Estas acciones se traducen negativamente en la percepción de la ciudadanía respecto a la gestión y desempeño de las entidades estatales.

Las entidades locales no son ajenas a esta problemática, lo establecido por el MEF (2021) en la ejecución presupuestal del distrito de Independencia, en el último año alcanzó sólo el 58.3% de avance, evidenciando inadecuada gestión en sus procesos que permita direccionar sus acciones en organizar, ejecutar y controlar lo planificado. Estas actividades se traducen en deficiencias al momento de generar prestación de servicios, pues la institución no tiene un apropiado procedimiento de planeamiento articulados al sistema de presupuesto, por otro lado, pese a la exigencia de la normatividad en realizar su traspaso a la Ley Servir, donde se constituye las directrices en la estructuración de organización y funciones de la entidad, no se ha cumplido hasta la fecha, la infraestructura es inadecuada para la prestación de sus servicios, la política de gestión recursos humanos tampoco cumple con la normatividad vigente, así como la carencia de sistemas de evaluación de los resultados y supervisión de las actividades, procedimientos, productos y resultado de proyectos. Las que han de verse involucradas en generar la modernización del estado al servicio de la demanda de los ciudadanos en eficiencia, descentralización, inclusión, transparente y con rendición de cuentas que generen su satisfacción.

Razones que nos llevan a plantearnos la siguiente interrogante: ¿Cuál es la relación de la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Independencia, Huaraz, 2022?

La investigación llega a justificarse teóricamente debido a que se harán uso de las teorías relacionadas a la gestión administrativa y la satisfacción del usuario, las que podrán ser comparadas con otras investigaciones desarrolladas. Se justifica prácticamente debido a que la entidad ha de adaptarse a los cambios constantes en la normatividad que implica modificar sus procedimientos. Metodológicamente, se establecerá un modelo del instrumento usado que permita ser aplicada en futuras investigaciones. A nivel social, la investigación permitirá a la entidad adoptar

las estrategias necesarias en sus procedimientos que le permita cumplir con sus objetivos orientados a la atención a la ciudadanía en su conjunto.

Hechos que nos lleva a plantearnos el objetivo general: Determinar la relación de la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Independencia, Huaraz, 2022. Y los específicos: a) Explicar el nivel de gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Independencia, Huaraz, 2022. b) Determinar el nivel de satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Independencia, Huaraz, 2022. c) Analizar la relación de las dimensiones de la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Independencia, Huaraz, 2022.

Y como hipótesis: Existe relación de la gestión administrativa con la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Independencia, Huaraz, 2022. Y la específica: Existe relación de las dimensiones de la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Independencia, Huaraz, 2022.

II.- MARCO TEÓRICO

Luego de proceder con la búsqueda respecto a estudios, mencionamos a Ordóñez et al. (2021) Ecuador, pudieron mostrar el 68% de nivel de confianza y 32% de nivel de riesgo, concluye que las inaniciones determinadas en la administración tienen que ver con la falta de planificación de riesgos, procedimientos de contingencia, medidas preventivas y correctivas ambientales y retraso en la entrega.

Por otro lado, Naspiran (2021) Ecuador, pudo hallar la existencia de correlación moderada de calidad del servicio de salud respecto a la satisfacción del usuario con valoración de 0,465 y asociación significativa de ($p=0,000$), llegando a rechazar la hipótesis nula y aceptando la general.

Ante ello, Noboa (2021) Ecuador, llegó a mostrar que la satisfacción de usuarios en la dimensión eficacia fue alta, mientras que la dimensión lealtad reflejó resultados más bajos, atribuido a la falta de información de procesos que se aplican en los servicios de emergencia. El afrontamiento con menores porcentajes obtenidos, sugieren que estas áreas deben ser mejoradas. Se refleja que mayoría de percepciones de la calidad de la atención se dan en las mujeres, y que en la satisfacción del usuario se limita a la dimensión lealtad.

Macías (2021) Ecuador, los usuarios calificaron altamente al período al esperar (80%), para la satisfacción del usuario, el 78% se halla insatisfecho. Los tiempos de espera han de ser considerados un aspecto prioritario en los entes de salud, pues se está considerando para establecer procesos y lograr atención eficiente, de acuerdo a la percepción de usuarios.

En tanto Ventura (2021) Perú, concluye que el modelo seleccionado si explica la variable independiente que afecta a la otra variable, para lo cual se cuenta con la significancia = 0.000 y la confianza 95%, indicando que el patrón cuenta con un adecuado ajuste del 57% (Nalgerkerke = 0.570), el referido patrón realiza la predicción con alta probabilidad de que suceda la dimensión de la variable dependiente. La administración y motivación llegaron a influir en la producción en la organización, lo que nos llevó a rechazar la hipótesis nula.

Asimismo, Tapullima et al. (2021) Perú, la relación entre el control interno y la administración fue baja (Rho Spearman, $r = 0,085$) y no significativa ($0,559 > 0,05$), por lo que se concluye que el control interno no es importante para los empleados

de la institución, es decir, si se implementa la estrategia con el propósito de mejorar el control interno, entonces la administración no mejorará de forma proporcional.

Por otro lado, Ortiz (2017) Perú, muestran que los usuarios externos 14% de ellos piensan que los niveles de gestión administrativos son malos y 76% buenos, ellos piensan que la gestión administrativa en el departamento de entretenimiento en el distrito de San Borja es adecuada. En la satisfacción, el 16,7% opinó que los servicios eran insuficientes. Al obtener el valor de Spearman ($\rho=792$) y el p-valor = 0.001, por tanto, hay conexión alta de la gestión administrativa y satisfacción del usuario externo. A una adecuada gestión administrativa, luego habrá mayor satisfacción del usuario externo.

En tanto, Gil (2016) Perú, indica que hay relación de la gestión administrativa y la satisfacción del usuario, y encontró el valor de Pearson $r = 0,911$, dato que significa alta correlación positiva. Se obtuvo el coeficiente de determinación (0,831), refiriendo que cerca del 83% de la satisfacción de usuarios es atribuida a la gestión que se desarrolla en el hospital I Essalud.

Asimismo, Gutiérrez (2018) Perú, refiere que conforme muestran los datos estadísticos no hay relación de la gestión administrativa y satisfacción del usuario externo ya que se alcanzó el valor de Rho de Spearman = 0.273, en tanto el valor de $p = 0.108$. Asimismo, no hay relación de la planeación con la satisfacción del usuario al haber obtenido Rho de Spearman = 0.078 y el p-valor = 0.652. También la evidencia estadística determina que existe relación de la organización y la satisfacción del usuario atribuido a Rho de Spearman = 0.331 y el valor de $p = 0.049$. Así, se evidencia que no hay relación de la dirección y la satisfacción del usuario atribuido a Rho de Spearman = 0.157 y $p = 0.360$. Finalmente, determina que no hay relación entre el control y la satisfacción del usuario al haber obtenido Spearman = 0.113 y el p-valor = 0.510.

En tanto, Anhelía et al. (2021) Perú, al realizar la evaluación de los resultados realizada por Rho de Spearman, adquirió el valor de gestión administrativa y compromiso organizacional, concluyendo que pudo hallar relación positiva significativa de estas dos, siendo su valor de Spearman = 0.361 y el p-valor = 0.001, refiriendo que, con una buena gestión, el compromiso de los trabajadores aumenta gradualmente.

Por otro lado, Fernández (2021) Perú, según la prueba de correlación estadística entre la gestión administrativa y desempeño laboral se obtuvo el valor de Pearson $r = 0,834$ (correlación altamente positiva) con significación = 0,000, inferior al esperado ($p < 0,05$), permitiéndonos aceptar la hipótesis alternativa. Vale referir que hay relación positiva y significativa de la gestión administrativa con el desempeño laboral en instituciones educativas.

Asimismo, Murrieta et al. (2021) Perú, según la percepción de los trabajadores, el clima institucional es positivo para el 38,5%; los resultados de la encuesta relacionada con la administración por puestos de trabajo, el 55,9% de los administradores cree que la gestión es eficiente; pero para los docentes, solo el 46,1% cree que hay Eficiencia, el 22,5% consideró que la administración de las escuelas JEC fue deficiente. Concluyendo que el ambiente institucional es independiente de la gestión administrativa con un nivel de confianza del 95%.

En tanto, Rivasplata (2021) Perú, especificó que la condición de atención no se relacionó con la satisfacción de usuarios de la sección de acopio, así se obtuvo -0.041 , o >0.05 , al desarrollar el Rho de Spearman, determinando que no existió relación entre ellas. Se especificó que las dimensiones tangibilidad (0.190), confiabilidad (0.062) y capacidad de respuesta (0.077) tienen relación con satisfacción del usuario, de otro lado, la dimensión seguridad (-0.110) y empatía (-0.170) no tienen relación con satisfacción del usuario.

El proceso administrativo según refiere Chiavenato (2014) en general, hoy reconocemos a planificar, organizar, dirigir y controlar llegan a ser tareas básicas que realizan los gerentes, y estas constituyen el proceso administrativo. A ello Sánchez (2014) explica que se trata de una serie de etapas sucesivas de la gestión ejecutiva, son las mismas e interrelacionadas para formar un proceso completo. En tanto las funciones administrativas según manifiesta la Universidad San Martín de Porras (2020) suelen estar relacionadas con los particulares, que se afectan directamente por las acciones que realiza la administración pública. Esto no significa que toda decisión del Poder Ejecutivo sea personal, ya que, en muchos casos, a través de las llamadas acciones administrativas internas, el destinatario puede ser un funcionario público. Arnoletto (2014) dice que la gestión administrativa viene a ser una agrupación definida de actividades y procesos que los gerentes tienden a desarrollar en función de los recursos disponibles para ellos (recursos

materiales y humanos, etc.). Ocando (2017) refiere que la gestión administrativa es equivalente a un proceso o mecanismo desarrollado por uno o más gerentes cuyo propósito es orientar el desempeño de los trabajadores, es decir, qué tan bien utilizan los recursos disponibles. Amador (2003) la define como un conjunto de procesos diseñados con el fin de planificar, organizar y controlar de manera efectiva aquellos componentes que mantienen a una organización en funcionamiento.

Robbins y Coulter (2010) Insisten en que, en toda organización, la parte gerencial es el conjunto de procesos a través de los cuales se plasman las acciones y operaciones en las diversas áreas, mediante la existencia de personas en puestos de nivel gerencial denominados gerentes que son responsables en diversos aspectos Construir niveles organizacionales y lograr eficiencias en sus resultados. El patrón que se basa en aquellas funciones administrativas planteado por Robbins y Coutler (2014) y Münch (2010) enfatiza los elementos o funciones administración, considerando: a) Elaborar estrategias y planes de coordinación de actividades (planes) de acuerdo a la filosofía, misión, visión, valores organizativos, b) definir la jerarquía, departamentalización y descripción de funciones y procesos (organización); c) la asignación de personal, material, técnicos y recursos financieros (integración); d) el desarrollo de motivación y orientar de manera continua en la gestión del personal (gerencia); e) monitorear las actividades y retroalimentarlas a fin de asegurar la realización acorde a lo planificado y al patrón implantado (control). El patrón que se centra en la eficacia y eficiencia desarrollada por Mazón (2014) cree que la administración requiere tomar en consideración procesos administrativos que puedan adquirir de manera eficaz y eficiente los recursos y aplicarlos a fin de lograr objetivos institucionales. Por tanto, debe tener en cuenta los trámites administrativos, la financiación y la consecución de objetivos.

En relación a los componentes dimensionales que conforman la dirección de administración, Stonner et al. (1996) refiere que existen cuatro elementos básicos: Planificación: Comprende el primer elemento de la actividad ejecutiva, en el que los directores formulan sus planes y metas con base en el método establecido para el efecto y teniendo en cuenta un plan operativo estructurado. Chiavenato (2014) la refiere como el proceso que inicia al generar objetivos y definir planes a ser alcanzados. Al generar objetivos ha de alcanzarse un inicio en la planeación. Inicialmente debe determinarse los objetivos, hacia dónde se quiere ir y permita

conocer la forma de llegar. Son efectos a futuro con pretensión alcanzable dentro de un período determinado y con recursos disponibles y posibles, las organizaciones tienen objetivos, que se pueden considerar de manera jerárquica, iniciando con objetivos universales llegando a los del nivel operativo, que contienen instrucciones de rutina, con ellas se pueden precisar políticas, directrices, metas, programas, procedimientos, métodos y normas.

En los elementos de la planeación Sánchez (2014) hace mención a las estrategias, son planes de acción generales que expone la dirección y el uso de recursos y trabajo a fin de alcanzar las metas. Las políticas, son pautas para orientar las acciones y pautas a seguir al tomar decisiones sobre diversos temas. Programas, son diagramas que contienen la secuencia de actividades necesarias para alcanzar metas en tiempo previsible. Presupuestos, son planes para todas o determinadas etapas de actividades, manifestados en cifras económicas. Procedimientos, establecer orden y secuencia de acciones a ejecutar en el procedimiento de desarrollar el trabajo. Toma de decisiones, son cursos de acción futuro de la organización es una decisión cíclica. La organización: Robbins y Coutler (2014) refieren que es un conjunto de aspectos humanos y materiales suficientes para permitir que las diversas estructuras y actividades de una empresa funcionen con la máxima eficiencia. Stonner et al. (1996) manifiesta que viene a ser el orden de las tareas y funciones de todos en la empresa para lograr los objetivos planteados. Chiavenato (2014) afirma que como ente social: se organiza socialmente para dirigirse a metas específicas, tienen estructura deliberada, cuentan con una composición de personas, diseñada con el fin de obtener resultados que generen utilidad o den satisfacción a la sociedad. La organización formal, se da sobre la base de una división razonable del trabajo, permitiendo que las personas se especialicen en ciertas actividades y planifiquen y hagan de conocimiento a otros a través de manuales. La organización informal se da espontáneamente entre los individuos que ocupan cargos en la entidad formal mediante la relación interpersonal de los cargos que ocupan.

Sánchez (2014) refiere que al organizar se en tabla orden, ella cuenta con el objetivo de realizar adecuadamente la labor y valerse de medios con que cuenta a fin de alcanzar las metas organizacionales. En la dirección, Stonner et al. (1996) manifiesta que ésta permite comandar y dirigir a los trabajadores para que realicen

tareas y, a través de los gerentes, crea un entorno que motiva a los empleados a rendir al máximo para lograr los objetivos establecidos. Chiavenato (2014) refiere que dentro de ella hace que sucedan hechos, de eso viene a ocuparse la dirección, pues acciona y dinamiza a la empresa. Está relacionado con la acción e inicia su actuar, asimismo está relacionado con los recursos humanos de la organización, refiere que los trabajadores han de ser adjudicados a áreas y tareas, tener capacitación, guía y motivarlos y luego medir sus efectos esperados; con la forma de lograr objetivos a través de acciones de individuos. Sánchez (2014) afirmar que la efectiva realización del plan es un elemento esencial de la gestión a través del poder que ejerce el administrador de acuerdo con sus funciones, trata de obtener resultados previstos y planeados por este medio.

Robbins y Coutler (2014) manifiestan que orienta a los gerentes a motivar a los empleados a resolver problemas de trabajo e intervenir en las personas para realizar tareas y aprovechar una comunicación más efectiva. Al mencionar al control Robbins y Coutler (2014) refiere que es un mecanismo que permite el monitoreo y seguimiento para demostrar que los acontecimientos realizados se ajustan a las acciones planificadas, estableciendo procesos de control de calidad, considerando los patrones de calidad del desempeño, con la finalidad de medir resultados y compararlos con disposiciones normativas establecidas, hallando desviaciones y tomando correctivos. Chiavenato (2014) refiere que es la última función del proceso administrativo, tiene dependencia en las tres anteriores. Su finalidad es asegurar el resultado de lo planificado, organizado y dirigido y que se asocie con las metas dadas, busca comprobar si se alcanzará los objetivos y efectos esperados. Sánchez (2014) refiere es el proceso por el cual se realizan las medidas de control previstas para corregir cualquier tipo de desviación significativa que se produzca, desarrollar una evaluación de la forma en que se viene ejecutando las actividades y comparar su desempeño con lo que desea lograr, su eficacia conduce a la meta de la organización.

Al mencionar a la satisfacción del usuario externo Hernández (2011) la define como una de las maneras básicas de evaluar las unidades de información, que permita maximizar el conocimiento de la comunidad y disminuya la frustración de los clientes al satisfacer sus necesidades.

García (2011a) refiere que satisfacer al cliente significa hacer que el cliente aprecie los esfuerzos realizados por él y valore el servicio o producto adquirido. Tienes que entender lo que lo motiva y requerimientos. En tanto García (2011b) menciona elementos que componen la satisfacción del cliente: Desempeño percibido: se refiere al desempeño (aportación de valor) que un cliente cree haber logrado después de adquirir un producto o servicio, caracterizado porque se basa en el criterio del cliente y no en el del cliente. Organización; basado en lo que el cliente ha logrado; basado en la opinión del comprador, las opiniones de otros influenciados por el cliente dependen de su mentalidad y razonamiento.

López (2012) refiere que la percepción del usuario depende de su satisfacción durante la atención, la cual, a su vez, estará dada por el cumplimiento de sus expectativas de atención de calidad. López (2014) refiere que significa llegar a superar las expectativas del cliente, movilizar una emoción e implicar una similitud entre sus expectativas y el valor percibido del producto o servicio que recibe. El valor percibido consiste en la utilidad del producto o servicio proporcionado y la emoción generada al haberse dado su relación con la empresa.

Mora (como se citó en Montero y Cantón (2020) refieren que el patrón SERVQUAL de Parasuraman, Zeithaml y Berry realiza una definición de la calidad del servicio como desigualdad de las percepciones y perspectivas del cliente (22 ítems), mientras que el modelo SERVPERF de la encuesta de Cronin y Taylor contiene 22 ítems de la escala SERVQUAL, pero mide específicamente percepción de calidad del servicio, que considera trabajo pionero al realizar la medición de ésta y la satisfacción del cliente, y ha sido aplicado en numerosas empresas de servicios. El modelo de Grönroos (1984) referido por Veliz y Villanueva (2013) refieren que este modelo propuesto por Grönross, determina que la calidad de servicio se considera consecuencia de haber evaluado la calidad de servicio percibida, en la que los clientes comparan sus propias expectativas acorde a su percepción respecto a lo que reciben. Ella consta de diversos factores que inciden en la expectativa, se recomienda contar con un adecuado método de comunicación establecida de la entidad con los clientes. Considera a la persona enlace directo con el cliente se convierte en el primer canal de comunicación de los servicios prestados (forma, costo, tiempo, etc.). El modelo propuesto por Parasuraman, Zeitham et al. (1988) refieren que los servicios son peculiares y los compradores

juzgan su calidad en base a estas características. Compuesta por 5 dimensiones: Elementos tangibles: incorpora la especificidad física y la apariencia del proveedor, es decir, las instalaciones, equipos, operadores y otros componentes con los que el comprador entra en contacto al firmar un contrato de servicios. Fiabilidad: esto significa que la entidad tiene la capacidad de entregar total y consistentemente el servicio prometido. Sus elementos son: eficiencia, resulta de suma necesidad aprovechar al máximo el tiempo y los materiales para ser usado de la mejor manera posible. Eficacia, independientemente del método o recurso utilizado, está decidido a obtener el servicio que necesita. Capacidad de respuesta: los representantes están dispuestos a ayudar a los compradores y brindar un servicio rápido. Seguridad (garantía): son el conocimiento y la atención que muestra el trabajador ante el servicio prestado, y la capacidad de infundir confianza y credibilidad. En algunos servicios, la seguridad simboliza una sensación de protección para el comprador, el comportamiento o la transacción a través del servicio. Empatía: este es el nivel de atención personalizada que la organización brinda a sus compradores.

Por otro lado, el modelo de las brechas referida a la misma calidad de servicio se encuentra mezclado a la escala multidimensional SERVQUAL, establecido por Zeithaml y Bitner referido por Peña y Vilchez (2013) manifiesta que las empresas que llegan a satisfacer a los clientes y construyen vínculo a largo plazo con clientes pueden cortar la brecha existente de lo que los clientes esperan y lo recibido. Considera 5 tipos de brechas a lo largo del procedimiento del servicio otorgada por la entidad con el fin de identificarlas y ubicar oportunidades en la atención a los clientes. La satisfacción del cliente significa cortar la brecha del cliente, lo que significa, la brecha de las percepciones y expectativas, y también cortar brechas al proveedor de servicios o lo que causa brecha al cliente: no saber qué esperan los clientes (usuarios), no elegir el diseño y los patrones de servicio adecuados, no brindar servicios con aquellos patrones, en lugar de igualar el desempeño con el compromiso. Según la teoría establecida por Harrington (1993), para usuarios, la calidad tiene consideración en ser el principal argumento que lleva al éxito de una empresa. Los clientes llegan a ser vida de toda empresa, significa que no hay empresa sin ellos.

III.- METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

La investigación es aplicada, ante lo cual el Concytec (2018) refiere Su propósito es identificar formas (métodos, protocolos y técnicas) para cumplir con requisitos específicos identificados a través del saber científico.

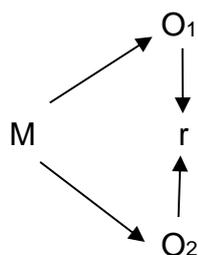
Es cuantitativa, Hernández y Mendoza (2018) refieren que este tipo de investigación representa una serie de procesos que prueban hipótesis de manera organizada secuencialmente. Cada etapa precede a la siguiente sin ser soslayada, sin embargo, algunas de ellas pueden ser redefinidas.

El estudio es no experimental, Ñaupas et al. (2014) quienes refieren que se utilizan una serie de símbolos que tienen significados importantes para que puedan ser leídos de manera comprensiva.

El estudio fue transversal, Ñaupas et al. (2014) manifiestan que, en lugar de rastrear una variable, 5 o más años, ésta se estudia simultáneamente dentro de un año o período.

Cuyo diseño fue correlacional Hernández y Mendoza (2018) se refieren a que su finalidad es comprender la correlación de dos o más conceptos o variables en un entorno característico.

El diseño establecido es:



Siendo:

M = muestra

O₁ = Gestión administrativa (V1)

r = correlación entre variables

O₂ = Satisfacción del usuario (V2)

3.2 Variables y operacionalización

Variable independiente (VI): Gestión administrativa

Variable dependiente (VD): Satisfacción del usuario

Gestión administrativa:

Definición conceptual: todas las acciones que coordinan los esfuerzos de un grupo para lograr una meta o propósito mediante la realización de ciertas tareas básicas como la planificación, organización, mando y control. Stonner et al. (1996).

Definición operacional: variable medida a través de sus dimensiones, donde están incluidas la planificación (4 preguntas), organización (5 preguntas), dirección (6 preguntas) y control (3 preguntas).

Indicadores: éstos permiten medir las dimensiones siendo proyección para el futuro, provisión y asignación de recursos, selección y coordinación del personal y supervisión.

Escala de medición: se cuenta con la escala ordinal.

Satisfacción del usuario:

Definición conceptual: Mora (como se citó en Montero y Cantón (2020) refieren que el patrón SERVQUAL de Parasuraman, Zeithaml y Berry establecen que la calidad del servicio a razón de la diferencia de las percepciones y expectativas del cliente (22 ítems), mientras que el modelo SERVPERF de la encuesta de Cronin y Taylor contiene 22 ítems de la escala SERVQUAL, pero mide específicamente lo percibido de esta calidad, que considera trabajo pionero en medir la calidad del servicio y satisfacción del cliente, y ha sido aplicado en numerosas empresas de servicios.

Definición operacional: Llega a medirse a razón de sus dimensiones, las que son infraestructura (6 preguntas), servicio administrativo (4 preguntas), ambiente (3 preguntas), resultados (6 preguntas) y satisfacción (3 preguntas).

Indicadores: los indicadores que brinda ayuda a fin de medir las dimensiones son instalaciones, ambientes, equipamiento, seguridad, conocimientos, competencia, responsabilidad, procesos, amabilidad, eficacia, convivencia, comunicación, capacidad y habilidad, valores y promesa.

Escala de medición: contiene la escala ordinal.

3.3 Población, muestra y muestreo

Población:

Según manifiestan Hernández y Mendoza (2018) viene a ser la agrupación de aquellos casos relacionados con un conjunto de particularidades. Para la presente se consideraron a los habitantes mayor de 18 años del Distrito de Independencia, la misma que asciende a 52367 habitantes (INEI, 2018).

Muestra:

Con la finalidad de determinar la muestra se procedió a establecerla a través de la siguiente fórmula.

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

En la que:

N = ciudadanos del distrito de Independencia

Z = 1.96 (a un nivel de confianza del 95%)

E = 5% de error estándar

p = 50% de probabilidad a favor

q = 50% de probabilidad a favor

Para luego reemplazar en la fórmula:

$$n_0 = \frac{(1.96)^2 (0.5)(0.5)(52367)}{(0.05)^2 (52367 - 1) + (1.96)^2 (0.5)(0.5)} = \frac{50293.2668}{131.8754} = 381.3695 \approx 381$$

Muestreo:

Se procedió al uso del muestreo probabilístico simple a lo cual Hernández y Mendoza (2018) manifiestan que se refiere a un subgrupo de la población en el que cualquier elemento tiene probabilidad de ser seleccionado. Así, la unidad de análisis se constituyó por usuarios de la Municipalidad Distrital de Independencia.

Criterio de Inclusión: se llegaron a considerar a todos los pobladores del distrito de Independencia de ambos sexos, quienes de manera voluntaria accedieron a colaborar en la aplicación del instrumento.

Criterio de exclusión: ciudadanos que no tuvieron la predisposición de participar voluntariamente respondiendo al cuestionario.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica:

Según Supo (2012) respecto a la técnica, esta busca entender la respuesta de un grupo de individuos relacionada a una muestra o población, la que es cuantitativa y necesitando del instrumento persuasivo que genere respuesta del encuestando. En la investigación a efectos de conseguir la información con precisión y que es valorada se usó la encuesta, sin tener la participación de los investigadores.

Instrumento:

Teniendo la intención de obtener la información se procedió a usar el cuestionario, para lo cual se estructuró y adaptó de acuerdo a las dimensiones de ambas variables, interrogantes que tienen la intención de alcanzar información veraz.

Cuestionario de la gestión administrativa

Procedencia : Perú

Autores : Gutiérrez (2017)

Administración : Personal

Duración : 20 min.

Aplicación : Clientes

Objetivo : hallar la gestión administrativa según percepción de usuarios

Año : 2017

Dimensiones : Planificación, organización, dirección y control

Contiene en total 18 ítems, distribuido en sus dimensiones, las que fueron cualificados de acuerdo a la escala de Likert como: Nunca (1), casi nunca (2), a veces (3), casi siempre (4) y siempre (5).

Cuestionario de la satisfacción del usuario

Procedencia : México

Autores : Montero y Cantón (2020)

Administración : Personal

Duración : 25 min.

Aplicación : Usuarios

Objetivo : hallar el nivel de satisfacción del usuario.

Año : 2020

Dimensiones : infraestructura, personal, servicio administrativo, ambiente, resultados y satisfacción

Contiene en total 24 ítems, distribuido en sus dimensiones, las que fueron cualificados de acuerdo a la escala del 1 al 7, donde 1 representa lo menos adecuado o muy inapropiado hasta 7, la que representa lo más adecuado o más apropiado.

Validez:

Con la finalidad de realizar la validación de los instrumentos se realizó por medio del contenido, juicio y constructo, existe varias metodologías como el juicio de expertos, a fin de que evalúen las preguntas propuestas en relación a la representatividad y relevancia (Bernal, 2016), permitiendo determinar su aceptabilidad, considerando en la misma, formular adecuadamente las incógnitas de acuerdo a sus dimensiones planteadas.

Confiabilidad:

Para obtener la confiabilidad se procedió a realizar el análisis de los resultados de ambas variables mediante la prueba estadística inferencial mediante el estadístico SPSS que permitió obtener el valor de Alpha de Cronbach otorgando consistencia a los ítems formulados.

3.5 Procedimientos

Las múltiples malas experiencias en la atención de parte de la entidad y lo manifestado por los diversos usuarios que también manifestaron la demora en los diversos trámites que realizan ante la entidad, la carencia de personal que pueda orientar adecuadamente los procedimientos a seguir midiendo la eficiencia y eficacia durante el procedimiento permitió inferir la problemática generada en la entidad, procediendo a plantear el problema y fijar los objetivos del estudio, posteriormente se recurrió a solicitar el permiso correspondiente para desarrollar la

investigación ante la entidad, la que nos permitirá recopilar la información a través de la generación de los instrumentos respectivos, instrumento que será aplicado a los usuarios de la entidad, no sin antes haber obtenido la respuesta positiva de la entidad, procediendo a orientar a cada uno de los usuarios seleccionados de manera aleatoria, recalcando el anonimato y la confidencialidad con la que se manejará la información proporcionada. Dicha información será procesada en el estadístico SPSS que permita desarrollar el análisis estadístico para las dos variables estudiadas y permita obtener información que conlleven a obtener conclusiones y posteriormente plantear recomendaciones a la institución que permita mejorar los aspectos relevantes hallados en la investigación orientados a elevar el nivel de gestión administrativa traducida a mejorar la prestación en los servicios y elevar el nivel de la satisfacción del cliente.

3.6 Método de análisis de datos

Para la estadística descriptiva se llegó a realizar un análisis de información encontrada a modo sencillo y claro interpretando las tablas (Rendón, et al., 2016) para desarrollar estadísticas inferenciales, se utilizan dos procedimientos vinculantes, a saber, probar la hipótesis y establecer los parámetros. Al hacer la prueba de hipótesis, considere si usar una prueba paramétrica o no paramétrica, y luego realice una prueba de normalidad. Si se obtiene una distribución normal, entonces se aplicarán pruebas de datos paramétricos, en caso contrario se aplicarán pruebas no paramétricas. Para medir relaciones o asociaciones de variables, las pruebas paramétricas continúan para encontrar la r de Pearson y usan chi-cuadrado, Rho de Spearman o Tau-b de Kendall en pruebas no paramétricas. Para tratar los coeficientes de correlación según las medidas de las variables a correlacionar se utiliza la relación Rho de Spearman. Hernández y Mendoza (2018) dicen se puede usar para variables ordinales de diferentes rangos para variables nominales u ordinales, es decir tiene unas categorías. Para analizar la información recolectada, se procesó en el software Excel y luego se transfirió a SPSS Statistics, lo que nos permitió analizar los datos, determinar su confiabilidad y la correlación de variables a través de pruebas estadísticas.

3.7 Aspectos éticos

La investigación requiere de desarrollarla manteniendo el acuerdo de proseguir con las directrices éticas referidas a la objetividad, honestidad y privacidad de los datos, y responsabilidad, debe estar debidamente autorizado por la entidad para obtener información, con ese fin de procederá explicar detalladamente a encuestados quienes tomaran la decisión de colaborar con la investigación a quienes se recalcará la confidencialidad de la información brindada. Asimismo, se está tomando muy en cuenta la normatividad establecida por la universidad, lo que nos demuestra su autenticidad. Por otro lado, se considera el contenido del Código de Ética Profesional del Licenciado en Administración peruano, artículos 27° al 31°, donde se establece el secreto profesional y la confidencialidad que rigen la actuación del profesional en administración. Basado en el principio de hacer el bien, la investigación realizada brinda a las organizaciones información de suma importancia a fin de mejorar sus servicios a todos los individuos y mejorar su calidad de vida.

IV.- RESULTADOS

ESTADÍSTICA INFERENCIAL:

Respecto al objetivo general:

Determinar la relación de la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Independencia, Huaraz, 2022.

Prueba de hipótesis.

Con la finalidad de cotejar la hipótesis se procedió con realizar la prueba de correlación de Spearman en muestras independientes, llega a utilizarse la prueba cuando los grupos en tanto no cumplen con la normalidad, de no llegar a tener dicho resultado de ese modo, se hace uso de la prueba de Pearson para un grupo o para ambos.

Tabla 1

Prueba de normalidad de datos.

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Prueba a realizar
	Estadístico	gl	Sig.	
Gestión Administrativa	0.232	381	0.000	Rho de Spearman
Planificación	0.285	381	0.000	Rho de Spearman
Organización	0.247	381	0.000	Rho de Spearman
Dirección	0.230	381	0.000	Rho de Spearman
Control	0.304	381	0.000	Rho de Spearman
Satisfacción del usuario	0.247	381	0.000	Rho de Spearman

a. Corrección de significación de Lilliefors

i. Objetivo de la investigación:

Determinar la relación de la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Independencia.

ii. Hipótesis estadística.

H₀: La gestión administrativa no se relaciona con la satisfacción del usuario en la Municipalidad.

H₁: La gestión administrativa se relaciona con la satisfacción del usuario en la Municipalidad.

iii. Nivel de significancia:

La significancia alcanzada fue de 0.05 y el de confiabilidad de 95%.

iv. Función de la prueba:

Fue establecida a través de la prueba no paramétrica, para lo cual se cuenta con la prueba Rho de Spearman. (ver tabla 1)

iv. Regla de decisión:

Se rechaza H_0 en tanto el valor de “ p ” cuenta con un valor menor a alfa (α)

No se rechaza H_0 en tanto el valor de “ p ” cuenta con un valor mayor a alfa (α)

v. Cálculo:

Tabla 2

Prueba de muestras independientes de la gestión administrativa – satisfacción del usuario.

			Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Gestión Administrativa	Coefficiente de correlación	,854**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	381

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

Acorde a lo evidenciado en la tabla 2 existe relación de la gestión administrativa con la satisfacción del usuario.

Interpretación:

Al hallar el p -valor = 0.000, la que resulta ser menor a nivel de significancia, llegamos a refutar la hipótesis nula, significando que la gestión administrativa cuenta con relación con la satisfacción del usuario, lo que nos lleva a aceptar la hipótesis general.

ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA:

Respecto al primer objetivo específico.

Explicar el nivel de gestión administrativa en la Municipalidad Distrital de Independencia, Huaraz, 2022.

Tabla 3

Distribución de frecuencias de la gestión administrativa

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Mala	133	35%
Regular	122	32%
Buena	126	33%
Total	381	100%

Fuente: Encuesta de gestión administrativa.

Interpretación:

En la tabla 3 observamos que el 35% de encuestados llegan a situar a la gestión administrativa en la entidad en el nivel malo, en tanto un 33% refieren que es buena y sólo un 32% refieren que es regular. Llegando a prevalecer el nivel malo.

Respecto al segundo objetivo específico.

Determinar el nivel de satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Independencia, Huaraz, 2022.

Tabla 4

Distribución de frecuencias de la satisfacción del usuario

Alternativas	Frecuencia	Porcentaje
Baja	144	38%
Media	123	32%
Alta	114	30%
Total	381	100%

Fuente: Encuesta de satisfacción del usuario.

Interpretación:

En la tabla 4 observamos que el 38% de encuestados llegan a situar su satisfacción respecto a la entidad en el nivel bajo, en tanto un 32% refieren que es media y sólo un 30% refieren que es alta. Llegando a prevalecer el nivel bajo.

Respecto al tercer objetivo específico de la investigación.

Analizar la relación de las dimensiones de la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Independencia, Huaraz, 2022.

En la primera dimensión, tenemos:

Determinar la relación de la planificación y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Independencia.

Tabla 5

Prueba de muestras independientes de la planificación – satisfacción del usuario.

			Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Planificación	Coefficiente de correlación	,796**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	381

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

Acorde a lo evidenciado en la tabla 5 existe relación entre la planificación y la satisfacción del usuario.

Interpretación:

Al hallar el p-valor = 0.000, la que resulta ser menor a la significancia, llegamos a refutar la hipótesis nula, lo que quiere decir que la planificación cuenta con relación considerable con la satisfacción del usuario, llevándonos a aceptar la primera hipótesis específica.

En la segunda dimensión, tenemos:

Determinar la relación de la organización y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Independencia.

Tabla 6

Prueba de muestras independientes de la organización – satisfacción del usuario.

Rho de Spearman	Organización	Coefficiente de correlación	Satisfacción del usuario
			,768**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	381

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

Acorde a lo evidenciado en la tabla 6 existe relación de la organización con la satisfacción del usuario.

Interpretación:

Al hallar el p-valor = 0.000, la que resulta ser menor a la significancia, llegamos a refutar la hipótesis nula, lo que quiere decir que la organización cuenta con relación considerable con la satisfacción del usuario, llevándonos a aceptar la segunda hipótesis específica.

En la tercera dimensión, tenemos:

Determinar la relación de la dirección y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Independencia.

Tabla 7

Prueba de muestras independientes de la dirección – satisfacción del usuario.

Rho de Spearman	Dirección	Coefficiente de correlación	Satisfacción del usuario
			,821**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	381

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

Acorde a lo evidenciado en la tabla 7 existe relación de la dirección con la satisfacción del usuario.

Interpretación:

Al hallar el p-valor = 0.000, la que resulta ser menor a la significancia, llegamos a refutar la hipótesis nula, lo que quiere decir que la dirección cuenta con relación considerable con la satisfacción del usuario, llevándonos a aceptar la tercera hipótesis específica.

En la cuarta dimensión, tenemos:

Determinar la relación del control y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Independencia.

Tabla 8

Prueba de muestras independientes del control – satisfacción del usuario.

			Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Control	Coefficiente de correlación	,855**
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	381

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

Acorde a lo evidenciado en la tabla 8 existe relación del control con la satisfacción del usuario.

Interpretación:

Al hallar el p-valor = 0.000, la que resulta ser menor a la significancia, llegamos a refutar la hipótesis nula, lo que quiere decir que el control cuenta con relación considerable con la satisfacción del usuario, llevándonos a aceptar la cuarta hipótesis específica.

V.- DISCUSIÓN

La información recopilada fue procesada, permitiéndonos determinar la existencia de relación de la gestión administrativa con la satisfacción del usuario, afirmación que tiene como sustento luego de realizado el análisis estadístico al haber alcanzado el p-valor = 0.000, que es un valor inferior al de significancia, asimismo, se obtuvo Rho de Spearman = 0.854, demostrándonos la relación existente de las variables estudiadas es considerable. Resultados que resulta coincidente con lo hallado por Ortiz (2017) en su estudio pudo determinar la correlación de Spearman ($\rho = 0.792$) y un p-valor = 0.001, demostrando que existe una conexión significativa de la gestión administrativa con la satisfacción del usuario externo. En tanto, Gil (2016) pudo hallar relación de la gestión administrativa con la satisfacción del usuario, encontrando su correlación de Pearson $r = 0,911$, que demuestra correlación positiva alta. Asimismo, Anghelia et al. (2021) al realizar la evaluación de los resultados realizada por Rho de Spearman, adquirió el valor de gestión administrativa y compromiso organizacional, concluyendo que pudo hallar relación positiva significativa de estas dos, siendo su valor de Spearman = 0.361 y el p-valor = 0.001, refiriendo que, con una buena gestión, el compromiso de los trabajadores aumenta gradualmente. Ante lo cual Arnoletto (2014) manifiesta que la gestión administrativa viene a ser la agrupación de actividades y procedimientos donde los gerentes tienden a desarrollar acorde a los recursos disponibles para ellos (recursos materiales y humanos, etc.). En tanto López (2012) refiere que la percepción del usuario depende de su satisfacción durante la atención, la cual, a su vez, estará dada por el cumplimiento de sus expectativas de atención de calidad.

En relación al primer objetivo específico, la información recabada nos confiere en afirmar que el nivel de gestión administrativa que tiene la entidad se ubica en el nivel malo, siendo el más alto porcentaje de encuestados que determinan la inadecuada gestión que existe, seguido de un nivel regular. Dichos resultados son coincidentes con lo hallado Ortiz (2017) por en su estudio muestran que de los usuarios externos el 14% de ellos piensan que los niveles de gestión administrativos son malos y respecto a la satisfacción, el 16,7% opinó que los servicios eran insuficientes. Asimismo, Murrieta et al. (2021) refiere que, el 55,9%

de los administradores cree que la gestión es eficiente; pero para los docentes, solo el 46,1% cree que hay eficiencia. A lo cual Ocando (2017) refiere que la gestión administrativa es equivalente a un proceso o mecanismo desarrollado por uno o más gerentes cuyo propósito es el de orientar el desempeño de los trabajadores, es decir, qué tan bien utilizan los recursos disponibles. A lo que Arnoletto (2014) refiere que la gestión administrativa es definida como la agrupación establecida de actividades y procesos donde los gerentes tienden a desarrollar en función de los recursos disponibles para ellos (recursos materiales y humanos, etc.).

En relación al segundo objetivo específico, la información recabada nos permite inferir que el nivel de satisfacción de los usuarios de la entidad, los encuestados la ubican a nivel bajo, atribuido a los múltiples incumplimientos de ofrecimientos realizado por quienes dirigen la entidad, la que resulta ser un tema de urgencia a tratar. Estos resultados llegan a diferenciarse de lo hallado por Noboa (2021) quien llegó a mostrar que, si bien la satisfacción de usuarios en la dimensión eficacia fue alta, mientras que la dimensión lealtad reflejó resultados más bajos, atribuido a la falta de información de procesos que se aplican dentro de los servicios de emergencia. El afrontamiento con menores porcentajes obtenidos, sugieren que estas áreas deben ser mejoradas. Se refleja que mayoría de percepciones de la calidad de la atención se dan en las mujeres, y que en la satisfacción del usuario se limita a la dimensión lealtad. Asimismo, Macías (2021) llega a concluir que, para la satisfacción del usuario, el 78% se halla insatisfecho. Los tiempos de espera han de ser considerados un aspecto prioritario en los entes de salud, pues se está considerando para establecer procesos y lograr atención eficiente, de acuerdo a la percepción de los usuarios. Para lo que Grönroos (1984) llega a determinar respecto a la calidad de servicio se considera como efecto de evaluar, llamada calidad de servicio percibido, en la que los clientes llegan a comparar las perspectivas con lo percibido del servicio que reciben.

Respecto al tercer objetivo específico, con la finalidad de analizar la relación de las dimensiones de la gestión administrativa y la satisfacción del usuario, la información obtenida nos conlleva a afirmar que existe relación considerable de la planificación con la satisfacción del usuario con posterioridad al haber extraído el p -valor = 0.000

y Rho de Spearman = 0.796. Dichos resultados contradicen a lo hallado por Gutiérrez (2018) quien llegó a concluir que no existe relación entre la planeación y satisfacción del usuario al haber obtenido el valor de Rho de Spearman = .078 y el p-valor = .652. En tanto Chiavenato (2014) la refiere como el proceso que inicia al generar objetivos y definir planes a ser alcanzados. Al generar objetivos ha de alcanzarse un inicio en la planeación. Inicialmente debe determinarse los objetivos, hacia dónde se quiere ir y permita conocer la forma de llegar. Ante lo cual Stonner et al. (1996) refieren que los directores formulan sus planes y metas con base en el método establecido para el efecto y teniendo en cuenta un plan operativo estructurado. Por otro lado, se pudo determinar que la organización cuenta con relación considerablemente con la satisfacción del usuario luego de obtener el valor de Rho de Spearman = 0.768 y al p-valor = 0.000. resultados que concuerda con lo hallado por Gutiérrez (2018) quien de acuerdo a la evidencia estadística determina que existe relación de la organización con la satisfacción del usuario que se atribuye a Rho de Spearman = 0.331 y p-valor = 0.049. Al respecto, Robbins y Coutler (2014) refieren que la organización es un conjunto de aspectos humanos y materiales suficientes para permitir que las diversas estructuras y actividades de una empresa funcionen con la máxima eficiencia. Para lo que Stonner et al. (1996) manifiestan que viene a ser el orden de las tareas y funciones de todos en la empresa para lograr los objetivos planteados. Asimismo, se pudo determinar la existencia de relación significativa de la dirección con la satisfacción del usuario atribuido a que se halló el p-valor = 0.00 y Rho de Spearman = 0.821, resultados que difieren de lo concluido por Gutiérrez (2018) al evidenciar la no existencia de relación de la dirección con la satisfacción del usuario puesto que se obtuvo Rho de Spearman = 0.157 y el valor p = 0.360. A lo cual, Chiavenato (2014) menciona que dentro de ella hace que sucedan hechos, de eso viene a ocuparse la dirección, pues acciona y dinamiza a la empresa. Está relacionado con la acción e inicia su actuar, asimismo está relacionado con los recursos humanos de la organización, refiere que los trabajadores han de ser adjudicados a áreas y tareas, tener capacitación, guía y motivarlos y luego medir sus efectos esperados; con la forma de lograr objetivos a través de acciones de individuos. Añaden Stonner et al. (1996) que ésta permite comandar y dirigir a los trabajadores para que realicen tareas y, a través de los

gerentes, crea un entorno que motiva a los empleados a rendir al máximo para lograr los objetivos establecidos.

Finalmente se pudo hallar que la dimensión control cuenta con relación de manera considerable con la satisfacción del usuario, puesto que se obtuvo $p\text{-valor} = 0.000$ y Rho de Spearman = 0.855, resultados diferenciados de lo hallado por Gutiérrez (2018) quien determina la no existencia de relación del control con la satisfacción del usuario al haber obtenido el valor de Spearman = .113 y el $p\text{-valor} = .510$. Respecto al control Robbins y Coutler (2014) refieren que es un mecanismo que permite el monitoreo y seguimiento para demostrar que los acontecimientos realizados se ajustan a las acciones planificadas, estableciendo procesos de control de calidad, considerando los patrones de calidad del desempeño, con la finalidad de medir resultados y compararlos con disposiciones normativas establecidas, hallando desviaciones y tomando correctivos. A lo que Chiavenato (2014) refiere que es la última función del proceso administrativo, la que cuenta con cierta dependencia en las tres anteriores. Su finalidad es asegurar el resultado de lo planificado, organizado y dirigido y que se asocie con las metas dadas, busca comprobar si se alcanzará los objetivos y efectos esperados. Asimismo, Sánchez (2014) refiere es el proceso por el cual se realizan las medidas de control previstas para corregir cualquier tipo de desviación significativa que se produzca, desarrollar una evaluación de la manera en que se viene ejecutando la actividad y comparar su desempeño con lo que desea lograr, su eficacia conduce a la meta de la organización.

VI.- CONCLUSIONES

Posterior al análisis y discusión de los resultados obtenido mediante el instrumento, llegamos a concluir que:

- 1.- Se alcanzó a determinar que la gestión administrativa cuenta con relación con la satisfacción del usuario, resultado que se apoya en lo hallado el valor de Rho de Spearman, asimismo a la gestión que se viene desarrollando en la referida entidad, la cual requiere de atención adecuada.
- 2.- Se determinó que el nivel de gestión administrativa que cuenta la entidad es ubicado en el nivel malo, lo cual es atribuido a la inadecuada planificación, lo que no permite contar con una organización acorde a las necesidades de la entidad, asimismo a la incapacidad de los funcionarios que no orientan la institución al logro de objetivos y la inexistencia de políticas de control que permita verificar el cumplimiento de lo planificado.
- 3.- Se logró hallar el nivel de satisfacción del usuario, el cual es ubicado en el nivel bajo, la que es atribuida a la pésima gestión realizada por los funcionarios de la entidad, los mismos que no han logrado atender las diversas necesidades de la ciudadanía, que demanda la atención urgente de sus autoridades.
- 4.- Se determinó que las dimensiones de la gestión administrativa, cuenta con relación considerable con la satisfacción del usuario, luego de haber hallado el valor de Spearman, las mismas que tienen importancia en poner atención a la planificación, organización, dirección y el control de las acciones que viene desarrollándose en la entidad.

VII.- RECOMENDACIONES

- 1.- Se deberá poner especial atención a la gestión administrativa, la misma que se tiene alta relación con la satisfacción de los usuarios quienes acuden con frecuencia a la entidad para ser atendidas sus demandas y requerimientos de manera oportuna.
- 2.- Se debe de realizar la capacitación a todo el personal en gestión pública, la que vincule temas a desarrollar como adecuada planificación de las actividades acorde al CEPLAN, organizar la entidad de tal manera que conlleve a cumplir con lo planificado, asimismo, contratar personal con conocimientos y habilidades para dirigir la entidad, además de controlar y evaluar las acciones.
- 3.- Se deberá de acelerar las actividades propias de la entidad en la atención de los usuarios, sean estos por los diversos trámites para los que acuden con frecuencia a la entidad, como también de la atención de las necesidades como las obras públicas, mantenimiento de la ciudad y demás funciones de su competencia.
- 4.- Se deberá de prestar la importancia debida en solucionar los problemas de infraestructura, los servicios prestados, el ambiente organizacional y los resultados que se van alcanzando en el desarrollo de sus funciones, logrando de esta manera atender las necesidades de la ciudadanía.

REFERENCIAS

- Amador, L. (2003). *Organización de un modelo de excelencia en la Gestión de la calidad internacional*.
- Anchelia-Gonzales, V., Inga-Arias, M., Olivares-Rodríguez, P., & Escalante-Flores, J. L. (2021). La gestión administrativa y compromiso organizacional en instituciones educativas. *Propósitos y Representaciones*, 9(SPE1). <https://doi.org/10.20511/pyr2021.v9nspe1.899>
- Arnoletto, E. (2014). *Fundamentos de la administración de organizaciones*. EUMED.
- Centro Nacional de Planeamiento Estratégico. (2021). *Guía para el seguimiento y evaluación de políticas nacionales y planes del Sinaplan*.
- Chiavenato, I. (2014). *Introducción a la Teoría General de la Administración* (Octava). McGraw Hill.
- Concytec. (2018). Ley que modifica diversos artículos de la ley 28303, Ley Marco de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica; y de la Ley 28613, Ley del Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica. In *El Peruano*.
- Fernandez Sanchez, D. G. (2021). Gestión administrativa y desempeño laboral en una entidad educativa de Arequipa en la coyuntura de Covid-19. *Economía & Negocios*, 3(1). <https://doi.org/10.33326/27086062.2021.1.1041>
- García, M. (2011a). *Gestión de la atención al cliente/consumidor* (Primera edición). Innovación y cualificación.
- García, M. (2011b). *Gestión de la atención al cliente/consumidor* (Primera). Innovación y Cualificación Editorial.
- Gil Zamora, C. (2016). Relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la Oficina de Referencia del Hospital I EsSalud Juanjui, 2016. *Universidad César Vallejo*.
- Gutiérrez, S. (2018). *Gestión administrativa y satisfacción del usuario externo en la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Sur, 2017*.
- Hernández, P. (2011). La importancia de la satisfacción del usuario. *Documentación de Las Ciencias de La Información*, 34(14)(349–368).
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. (Primera). Mc Graw Hill Education.

- Instituto Nacional de Estadística e Informática. (2021). Economía, sociedad y estadística. *Bicentenario, Perú*.
- López, A. (2012). *Estudio de la satisfacción del paciente en odontología mediante cuestionarios de salud: adaptación al español del cuestionario "dental satisfaction questionnaire"*.
- Macías Intriago, J. A. (2021). Tiempo de espera y satisfacción del usuario en el área de emergencia del centro de salud Ciudad Victoria Guayaquil, 2020. *Repositorio Institucional - UCV*.
- Mazón, S. (2014). *La gestión administrativa y la satisfacción del cliente de la empresa de insumos agrícolas rey agro*.
- Ministerio de Economía y Finanzas. (2021). *Consulta Amigable*.
- Montero-Mora, J. G., & Cantón-Croda, R. M. (2020). Validación de un instrumento para medir satisfacción de usuarios en instituciones educativas del sector privado: ciudad de Xalapa-Enríquez (México). *Innovaciones Educativas*, 22(32). <https://doi.org/10.22458/ie.v22i32.2727>
- Münch, L. (2010). *Administración: Gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo*. Pearson Educación.
- Murrieta Villegas, P. A., & Farje Escobedo, J. D. (2021). Clima institucional y gestión administrativa en colegios con jornada escolar completa, Rodríguez de Mendoza, Perú. *Revista Científica UNTRM: Ciencias Sociales y Humanidades*, 3(3). <https://doi.org/10.25127/rcsh.20203.648>
- Naspiran, D. A. V. (2021). Calidad del servicio de salud y satisfacción del usuario durante la COVID-19 en el Centro de Salud Guasmo, Ecuador, 2020. In *Repositorio Institucional - UCV*.
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E., & Villagómez, A. (2014). *Metodología de la Investigación: Cuantitativa - Cualitativa y Redacción de la Tesis* (Cuarta). Ediciones de la U.
- Noboa, J. (2021). Calidad De Atención Y Satisfacción Del Usuario En El Área De Emergencia Del Hospital Básico Naval De Esmeraldas. In *Pontificia Universidad Católica del Ecuador*.
- Ocando, H. (2017). La supervisión educativa como elemento clave para alcanzar la calidad educativa en las escuelas públicas. *Omnia*, 23(3)(42–57).

- Ordóñez, J., Cárdenas, J., Cuadrado, G., & Zamora, G. (2021). Gestión administrativa de las instituciones de educación superior: Universidad Católica de Cuenca-Ecuador. *Perior: Universidad Católica de Cuenca-Ecuador. Revista de Ciencias Sociales (Ve)*, XXVII(1),(347–356).
- Ortiz Castilla, F. (2017). Gestión administrativa y satisfacción del usuario externo en la Unidad de Juventudes, Recreación y Deportes de la Municipalidad Distrital de San Borja, 2017. *Universidad César Vallejo*.
- Parasuraman, A., Zeithaml, A., & Berry, L. (1988). *Calidad total en al Gestión de Servicios*. Díaz de Santos.
- Peña, J., & Vilchez, D. (2013). *Estudio Comparativo de la Satisfacción Usuaría en los Centros de Salud Familiar (CESFAM) de la Comuna de Chillán Viejo*.
- Pont, J. (2020). Administración y Estado en el contexto post Covid-19: ¿Hacia un nuevo tipo de vínculo? *Gestión y Análisis de Políticas Públicas*, 26(33–47).
- Rivasplata Horna, Z. P. J. (2021). Calidad de atención y su relación satisfacción en usuarios del área cobranzas de la Municipalidad Distrital de Guadalupe – 2020. *Repositorio Institucional - UCV*.
- Robbins, S., & Coulter, M. (2010). *Administración*. Pearson Educación.
- Robbins, S., & Coulter, M. (2014). *Administración (14º)*. Pearson Educación.
- Sánchez, M. (2014). *Administración (Primera)*. Grupo editorial Patria.
- Stonner, J. (1996). *Administración (Sexta)*. Pearson Education.
- Supo, J. (2012). *Seminario de Investigación Científica. (Primera)*. Bioestadístico.
- Tapullima, E. L., Reategui, M. A., & Risco, E. E. L. (2021). Control interno y gestión administrativa de la municipalidad provincial de Picota. *Balance´s*, 8(11).
- Universidad San Martín de Porras. (2020). *La función y Gestión del Estado*.
- Veliz, M., & Villanueva, R. (2013). *Calidad percibida por los usuarios externos e internos frente a los servicios que reciben en los centros de referencia para infecciones de transmisión sexual (CERITS) de la DISA II Lima Sur*.
- Ventura de Esquén, A. (2021). Gestión administrativa y motivación en la producción de una empresa de productos naturales, 2020. *593 Digital Publisher CEIT*, 6(2). <https://doi.org/10.33386/593dp.2021.2.465>
- Zelaya, J. (2020). *La administración en época de pandemia*.

ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Gestión Administrativa	<p>Todas las acciones que se emprenden para coordinar el esfuerzo de un grupo, dirigidas a alcanzar las metas u objetivos, mediante el desempeño de ciertas labores esenciales como son la planeación, organización, dirección y control (Stonter et al., 1996).</p>	<p>La variable será medida por medio de sus dimensiones, la misma que contiene indicadores que permitieron desarrollar el instrumento de medición, para la que se consideró la escala de Likert.</p>	Planeación	Proyección al futuro	<p>Se observa coordinación de todos los trabajadores para planificar sus acciones de trabajo</p> <hr/> <p>Los objetivos y metas de la institución son coherentes con la realidad de la institución</p> <hr/> <p>Se realizan acciones administrativas como la capacitación de trabajadores para que desempeñen su labor con efectividad, entusiasmo y confianza.</p>	Ordinal
			Organización	Provisión y asignación de recursos	<p>El personal en la municipalidad cumple con una estructura organizacional</p> <hr/> <p>Los procesos son registrados de forma manual</p> <hr/> <p>Los trabajadores demuestran conocimientos de las funciones que deben de cumplir en sus actividades</p>	
			Dirección	Selección y coordinación del personal	<p>Considera que la entidad debe de realizar su evaluación para evidenciar las debilidades y fortalezas</p> <hr/> <p>Considera que la implementación de un sistema de gestión de calidad en las operaciones administrativas mejoraría el control de las actividades en la municipalidad</p> <hr/> <p>La municipalidad cuenta con suficientes recursos económicos y tecnológicos para capacitar a su personal</p> <hr/> <p>Considera que en la municipalidad se pone en práctica los valores establecidos en su normativa interna para alcanzar los objetivos previstos</p>	

Se verifica la existencia de una adecuada comunicación de las diferentes áreas lo que permite al personal trabajar y atender adecuadamente las necesidades de los usuarios

Considera que en la municipalidad se da seguimiento a las deficiencias de los procesos administrativos que influyen al cumplimiento de objetivos y metas de gestión

Control

Supervisión

Se preocupan por evaluar la eficacia de la comunicación que producen dentro de las diferentes áreas especializadas

La entidad promueve actuaciones que fomentan el seguimiento al personal en acciones de mejora y proporcionan suficiente autonomía para ejecutarlos

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición
Satisfacción del usuario	<p>Parasuraman, Zeithaml y Berry con su modelo SERVQUAL define la calidad del servicio como la diferencia entre las percepciones de los clientes y sus expectativas y de Cronin y Taylor, con SERVPERF, pero mide exclusivamente las percepciones de la calidad del servicio, considerados trabajos pioneros en la medición de la calidad del servicio y satisfacción del cliente. (Montero y Cantón, 2020)</p> <p>La operacionalización de la variable se realizó a través de sus dimensiones, de donde se extraen indicadores procediendo a formular el cuestionario a fin de medirla y se considera la escala de Likert.</p>		Infraestructura	Instalaciones	Las instalaciones de la institución son adecuadas para la prestación de los servicios	Ordinal
				Ambientes	Los ambientes son apropiados para el desarrollo de las actividades	
				Equipamiento	El equipamiento de las instalaciones de la municipalidad, son modernas	
				Seguridad	El inmueble es seguro	
			Servicio administrativo	Conocimientos	El personal de la municipalidad tiene un nivel suficiente de conocimientos	
				Competencia	El personal de la entidad es competente	
				Responsabilidad	El personal del municipio es muy responsable con sus funciones	
			Ambiente	Procesos	Los procesos administrativos en la entidad son generalmente rápidos	
				Amabilidad	El personal de la entidad es amable	
				Eficacia	El personal administrativo es eficaz	
			Resultados	Convivencia	El ambiente de la institución favorece la buena convivencia	
				Comunicación	La comunicación entre los miembros de la institución es efectiva	
					Los medios de comunicación para el intercambio de información en la municipalidad son eficientes	
Satisfacción	Capacidad y habilidad	Considero que en la entidad se estimula el desarrollo de las capacidades del personal				
	Valores	Considero que la entidad fomenta los valores en sus trabajadores				
					Me encuentro satisfecho con la municipalidad	

ANEXO 2: Encuestas



ENCUESTA

La encuesta tiene por finalidad determinar la relación de la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Independencia, Huaraz, 2021, razón por la cual requerimos de su colaboración contestando las interrogantes verazmente.

Instrucciones: Marque con un X la alternativa que se ajuste a su opinión, tomando en consideración la escala siguiente:

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

N°	ITEMS	1	2	3	4	5
	GESTIÓN ADMINISTRATIVA					
	Dimensión: Planificación					
1	Se observa coordinación de todos los trabajadores para planificar sus acciones de trabajo					
2	Los objetivos y metas de la institución son coherentes con la realidad de la institución					
3	Se realizan acciones administrativas como la capacitación de trabajadores para que desempeñen su labor con efectividad, entusiasmo y confianza.					
	Dimensión: Organización					
4	El personal en la municipalidad cumple con una estructura organizacional					
5	Los procesos son registrados de forma manual					
6	Los trabajadores demuestran conocimientos de las funciones que deben de cumplir en sus actividades					
	Dimensión: Dirección					
7	Considera que la entidad debe de realizar su evaluación para evidenciar las debilidades y fortalezas					
8	Considera que la implementación de un sistema de gestión de calidad en las operaciones administrativas mejoraría el control de las actividades en la municipalidad					
9	La municipalidad cuenta con suficientes recursos económicos y tecnológicos para capacitar a su personal					
10	Considera que en la municipalidad se pone en práctica los valores establecidos en su normativa interna para alcanzar los objetivos previstos					
11	Se verifica la existencia de una adecuada comunicación de las diferentes áreas lo que permite al personal trabajar y atender adecuadamente las necesidades de los usuarios					
	Dimensión: Control					
12	Considera que en la municipalidad se da seguimiento a las deficiencias de los procesos administrativos que influyen al cumplimiento de objetivos y metas de gestión					
13	Se preocupan por evaluar la eficacia de la comunicación que producen dentro de las diferentes áreas especializadas					
14	La entidad promueve actuaciones que fomentan el seguimiento al personal en acciones de mejora y proporcionan suficiente autonomía para ejecutarlos					

Gracias por su colaboración.

ENCUESTA

La encuesta tiene por finalidad determinar la relación de la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Independencia, Huaraz, 2021, razón por la cual requerimos de su colaboración contestando las interrogantes verazmente.

Instrucciones: Marque con un X la alternativa que se ajuste a su opinión, tomando en consideración la escala siguiente:

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

N°	ITEMS	1	2	3	4	5
	SATISFACCIÓN DEL USUARIO					
	Dimensión: Infraestructura					
1	Las instalaciones de la institución son adecuadas para la prestación de los servicios					
2	Los ambientes son apropiados para el desarrollo de las actividades					
3	El equipamiento de las instalaciones de la municipalidad son modernas					
4	El inmueble es seguro					
	Dimensión: Servicio administrativo					
5	El personal de la municipalidad tiene un nivel suficiente de conocimientos					
6	El personal de la entidad es competente					
7	El personal del municipio es muy responsable con sus funciones					
	Dimensión: Ambiente					
8	Los procesos administrativos en la entidad son generalmente rápidos					
9	El personal de la entidad es amable					
10	El personal administrativo es eficaz					
	Dimensión: Resultados					
11	El ambiente de la institución favorece la buena convivencia					
12	La comunicación entre los miembros de la institución es efectiva					
13	Los medios de comunicación para el intercambio de información en la municipalidad son eficientes					
14	Considero que en la entidad se estimula el desarrollo de las capacidades del personal					
	Dimensión: Satisfacción					
15	Considero que la entidad fomenta los valores en sus trabajadores					
16	Me encuentro satisfecho con la municipalidad					

Gracias por su colaboración.

ANEXO 3: ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTOS

Variable: Gestión Administrativa

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	381	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	381	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,968	14

La confiabilidad hallada al realizar el análisis de la variable gestión administrativa se obtuvo el valor de alfa de Cronbach = 0.968, resultando ser excelente para la investigación básica.

Variable: Satisfacción del Usuario

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	381	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	381	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,983	16

La confiabilidad hallada al realizar el análisis de la variable satisfacción del usuario se obtuvo el valor de alfa de Cronbach = 0.983, resultando ser excelente para la investigación básica.

ANEXO 4: VALIDACIONES



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Mg. Yuri Roger Osorio Espinoza.
 Institución donde labora : UGEL - Recuay
 Especialidad : Administración
 Instrumento de evaluación : Cuestionario
 Autor (s) del instrumento (s) : Pariamachi Obregón Anabel Yadira
 Rurush Torres Yulisa Jimena

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Gestión administrativa en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gestión administrativa .				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión administrativa .					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.7

Huaraz, 08 de marzo del 2022



 Sello personal y firma



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Mg. Yuri Roger Osorio Espinoza.

Institución donde labora : UGEL – Recuay

Especialidad : Administración.

Instrumento de evaluación : Cuestionario

Autor (s) del instrumento (s) : Pariamachi Obregón Anabel Yadira

Rurush Torres Yulisa Jimena

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Satisfacción del usuario servicio en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Satisfacción del usuario					X
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Satisfacción del usuario.					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

IV. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.7

Huaraz, 08 de marzo del 2022



CLAD
Mg. Osorio Espinoza Yuri Roger
CLAD N° 004141

Sello personal y firma



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

II. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Mg. Juan Roosevelt González Lucero.

Institución donde labora : Universidad Santiago Antúnez de Mayolo

Especialidad : Administración

Instrumento de evaluación : Cuestionario

Autor (s) del instrumento (s) : Pariamachi Obregón Anabel Yadira

Rurush Torres Yulisa Jimena

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Gestión administrativa en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gestión administrativa .				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.					X
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión administrativa .					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

V. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.6

Huaraz, 10 de marzo del 2022


 Mag. Juan Roosevelt González Lucero
 CLAD REGUC. 14374
 DNI: 31666798

Sello personal y firma



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Mg. Juan Roosevelt González Lucero
 Institución donde labora : Universidad Santiago Antúnez de Mayolo
 Especialidad : Administración
 Instrumento de evaluación : Cuestionario
 Autor (s) del instrumento (s) : Pariamachi Obregón Anabel Yadira
 Rurush Torres Yulisa Jimena

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Satisfacción del usuario en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Satisfacción del usuario .			X		
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Satisfacción del usuario .					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

VI. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.5

Huaraz, 10 de marzo del 2022


 Mg. Juan Roosevelt González Lucero
 CLAD, REGUC. 14374
 DNI: 31666798

Sello personal y firma



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

III. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Mg. Deysi Gladys Broncano Díaz
 Institución donde labora : Universidad Santiago Antúnez de Mayolo
 Especialidad : Administración
 Instrumento de evaluación : Cuestionario
 Autor (s) del instrumento (s) : Pariamachi Obregón Anabel Yadira
 Rurush Torres Yulisa Jimena

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Gestión administrativa en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Gestión administrativa .				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Gestión administrativa .					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

VII. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.6

Huaraz, 08 de marzo del 2022


 Mg. Broncano Diaz Deysi Gladys
 DNI 40714125 Reg. CLAD 06197

Sello personal y firma



INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Mg. Deysi Gladys Broncano Díaz
 Institución donde labora : Universidad Santiago Antúnez de Mayolo
 Especialidad : Administración.
 Instrumento de evaluación : Calidad de servicio.
 Autor (s) del instrumento (s) : Pariamachi Obregón Anabel Yadira
 Rurush Torres Yulisa Jimena

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.					X
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: Satisfacción del usuario en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.					X
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable: Satisfacción del usuario .				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.					X
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable: Satisfacción del usuario .					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.					X
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.					X
PUNTAJE TOTAL						

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

VIII. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

PROMEDIO DE VALORACIÓN: 4.7

Huaraz, 08 de marzo del 2022


 Mg. Broncano Diaz Deysi Cladys
 DNI 40714125 Reg. CLAD 06197

Sello personal y firma

ANEXO 5: SOLICITUD DE PERMISO A LA INSTITUCIÓN

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Huaraz, 03 de marzo del 2022.

SOLICITO: Permiso para realizar trabajo de investigación.

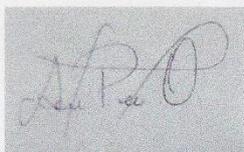
SEÑOR:

Alcalde de la Municipalidad Distrital de Independencia.

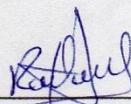
Yulisa Jimena Rurush Torres, identificada con DNI N° 46675467, con domicilio en la Av. 27 de noviembre última cuadra s/n y Anabel Yadira Pariamachi Obregon identificada con DNI N° 70187543, con domicilio en el Jr. Julio C. Tello N° 112.

Ante usted con el debido respeto nos presentamos y exponemos lo siguiente: Que, en calidad de estudiantes del taller de titulación para obtener el grado de Licenciado en Administración de la Universidad Cesar Vallejo nos dirigimos a usted para manifestarle que venimos realizando el trabajo de investigación denominado: "Gestión administrativa y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Independencia", por lo cual solicitamos a usted la autorización correspondiente para realizar la aplicación de encuestas a los trabajadores de la institución que usted muy acertadamente dirige, las que se relacionan a nuestra investigación.

Agradeciéndole la atención a la presente, es propicia la oportunidad de reiterarle las muestras de consideración y estima personal.



Anabel Yadira Pariamachi Obregon
DNI N°70187543



Yulisa Jimena Rurush Torres
DNI N° 46675467



ANEXO 6: CARTA DE ACEPTACIÓN DE LA INSTITUCIÓN



Municipalidad Distrital de Independencia Huaraz - Ancash



Independencia, 12 de mayo de 2022.

CARTA N° 063 -2022-MDI-GAyF-SGRH/SG

87141-1

**SRTA. YULISA JIMENA RURUSH TORRES
ESTUDIANTE DE DEL TALLER DE TITULACIÓN
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO**

Presente. -

Asunto : Autorización

Referencia : EXPEDIENTE ADMINISTRATIVO N° 87141-0

Tengo el agrado de dirigirme a usted, para saludarle muy cordialmente y, a la vez en atención al documento de la referencia, se le Autoriza realizar el trabajo de investigación denominado "Gestión administrativa y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Independencia", para la realización de encuestas a los trabajadores de la Institución.

Se expide el presente documento para fines consiguientes.

Atentamente,

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE INDEPENDENCIA

Abog. Erik Luis Bruno Morales
SUB GERENTE DE RECURSOS HUMANOS

Jr. Pablo Patrón N° 257 - Telefax: (043) 422048
Jr. Guzmán Barrón N° 719 - Telf.: (043) 428814