



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA

Gestión administrativa y satisfacción de usuarios del padrón general
de hogares del SISFOH en una municipalidad de Lima Este, año 2022

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Aranda Fuertes, Janet Roxana (orcid.org/ 0000-0001-8343-1495)

ASESOR:

Dr. Candia Menor, Marco Antonio (orcid.org/ 0000-0002-4661-6228)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA- PERÚ

2022

Dedicatoria

Dedico la presente investigación a mis padres, por su apoyo incondicional y estar presente en cada paso que doy, que con sus consejos me ayudan a seguir adelante en los proyectos que me propongo.

Agradecimiento

Agradezco a Dios por mantener con vida y salud a mi familia, por su voluntad de haber superado uno de los desafíos de los últimos años, ante la crisis de salud debido a la pandemia del coronavirus.

A los colaboradores de la municipalidad por su apoyo en la presente investigación; a la universidad Cesar Vallejo y a los docentes que han guiado este proceso profesional.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	6
III. METODOLOGÍA	15
3.1 Tipo y diseño de investigación	15
3.2 Variables y operacionalización	16
3.3 Población, muestra y muestreo	18
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	19
3.5 Procedimientos	20
3.6 Método de análisis de datos	20
3.7 Aspectos éticos	22
IV. RESULTADOS	23
V. DISCUSIÓN	45
VI. CONCLUSIONES	52
VII. RECOMENDACIONES	53
REFERENCIAS	54
ANEXOS	

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1 Variable 1: Gestión Administrativa	23
Tabla 2 Dimensión 1. Planeación	24
Tabla 3 Dimensión 2. Organización	25
Tabla 4 Dimensión 3. Dirección	26
Tabla 5 Dimensión 4. Control	27
Tabla 6 Variable 2. Satisfacción de usuarios	28
Tabla 7 Dimensión 1. Confiabilidad	29
Tabla 8 Dimensión 2. Aseguramiento	30
Tabla 9 Dimensión 3. Tangibles	31
Tabla 10 Dimensión 4. Empatía	32
Tabla 11 Dimensión 5. Capacidad de respuesta	33
Tabla 12 Cruce de variables 1 y 2	34
Tabla 13 Cruce de la dimensión 1 con V2	35
Tabla 14 Cruce de la dimensión 2 con V2	36
Tabla 15 Cruce de la dimensión 3 con V2	37
Tabla 16 Cruce de la dimensión 4 con V2	38
Tabla 17 Prueba de normalidad	39
Tabla 18 Hipótesis general	40
Tabla 19 Hipótesis específica 1	41
Tabla 20 Hipótesis específica 2	42
Tabla 21 Hipótesis específica 3	43
Tabla 22 Hipótesis específica 4	44
Tabla 23 Resultados de la prueba de confiabilidad de la variable 1. Gestión administrativa	
Tabla 24 Resultados de la prueba de confiabilidad de la variable 2. Satisfacción de Usuarios	

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1 Niveles de distribución V1	23
Figura 2 Niveles de distribución de la dimensión 1	24
Figura 3 Niveles de distribución de la dimensión 2	25
Figura 4 Niveles de distribución de la dimensión 3	26
Figura 5 Niveles de distribución de la dimensión 4	27
Figura 6 Niveles de distribución V2	28
Figura 7 Niveles de distribución de la dimensión 1	29
Figura 8 Niveles de distribución de la dimensión 2	30
Figura 9 Niveles de distribución de la dimensión 3	31
Figura 10 Niveles de distribución de la dimensión 4	32
Figura 11 Niveles de distribución de la dimensión 5	33

Resumen

La presente investigación desarrollada, presentó como objetivo determinar la relación que existe entre la Gestión Administrativa y la Satisfacción de Usuarios del Padrón General de Hogares del SISFOH en una Municipalidad de Lima Este, año 2022. El tipo de investigación fue básica, de diseño no experimental, de enfoque cuantitativo, descriptivo y correlacional. En relación a la población, estuvo conformada por 30 colaboradores de una municipalidad, utilizó la técnica de recolección de datos la encuesta, con instrumento el cuestionario. La prueba de fiabilidad de Alfa de Cronbach, expresándose un coeficiente de confiabilidad de un 0,882 para la Gestión administrativa y el 0,899 para Satisfacción de Usuarios. Los resultados aplicada en hipótesis alterna y se obtiene un Sig. = 0,000. Concluyéndose que existe la relación significativa entre la Gestión Administrativa y Satisfacción de Usuarios del Padrón General de Hogares del SISFOH en una Municipalidad de Lima Este.

Palabras clave: gestión administrativa, satisfacción de usuarios, empadronamiento, municipalidad

Abstract

The present research developed, presented as objective to determine the relationship that exists between the Administrative Management and the Satisfaction of Users of the General Register of Households of the SISFOH in a Municipality of Lima East, year 2022. The type of research was basic, of non-experimental design, of quantitative, descriptive and correlational approach. In relation to the population, it was made up of 30 collaborators from a municipality, using the data collection technique of the survey, with the questionnaire instrument. Cronbach's Alpha reliability test, expressing a reliability coefficient of a .882 for Administrative Management and .899 for User Satisfaction. The results applied in alternate hypothesis and a Sig. = 0.000 is obtained. Concluding that there is a significant relationship between administrative management and user satisfaction of the General Register of Households of the SISFOH in a Municipality of East Lima.

Keywords: administrative management, user satisfaction, registration, municipality

I. INTRODUCCIÓN:

En el contexto mundial, la administración pública asume desafíos que pueden variar en cuanto a la aplicación de políticas, así como lidiar con los problemas sociales que se presentan, considerando evitar prácticas burocráticas en la administración. En ese sentido, las organizaciones gubernamentales, sobre la base de políticas o normas han desarrollado la forma de llegar a interconectar con los usuarios para el cumplimiento de sus necesidades, dentro de sus competencias (Bauer et al., 2019). Por otro lado, las entidades gubernamentales se ven enfrentados a desafiar diversos problemas, que son reflejados en la administración, dificultades expuestas por la falta de compromiso de los servidores, repercutiendo en los usuarios que esperan ser atendidos (Mansour & Al-Salem, 2017). De la misma forma, Galarza et al. (2020) describe que las organizaciones deben contribuir en brindar soluciones en la gestión del contexto administrativo y no generar problemas burocráticos.

Di Mascio et al. (2020) enunció que, en el país de Italia se ha dejado expuesto la frágil situación de gobernanza global, así como una serie de implicaciones en la gestión administrativa y capacidad de gobernanza, dichas debilidades fueron mostradas debido a los efectos ocasionados por la pandemia, lo que evidenció que las finanzas sufrieron un duro golpe, reflejado en un déficit presupuestario del 10,4% del PBI. De otro lado, los servicios públicos tienen una influencia significativa tanto en la vida de los ciudadanos como en el funcionamiento de las organizaciones gubernamentales. Según aporte de Hawrysz (2016) propone en su estudio realizado a organizaciones públicas en Polonia que, para una mejora de la calidad de los servicios es necesario que sea medido, siendo ello el punto de partida para mejorar continuamente las actividades de la organización, el análisis demostró que el 25% de las organizaciones del sector público no miden la calidad en sus organizaciones.

Bajo el mismo contexto, el gobierno de Jamaica en su informe de evaluación de la satisfacción del servicio al cliente del sector público, realizado en diversos sectores gubernamentales de salud, así como el sector industrial y de agricultura, también participó el sector de justicia, inmigración u otros. Con el fin de evaluar e identificar

con precisión los problemas que debían abordarse como parte del desarrollo, para la mejora del servicio al cliente. La evaluación global reportó que más de 80 % de los encuestados se mostró satisfecho con la calidad del servicio o entrega del producto. Del mismo modo, solo el 11% de los clientes expresaron que estaban insatisfechos (Ministry of Health, 2019)

Ahora bien, en Perú, La Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros (SGP, 2016) impulsó una propuesta de reforma en la gestión pública al año 2021, ante la poca confianza de los ciudadanos hacia la administración del sector público, según el Latinobarómetro 1995-2011 los niveles de satisfacción de los peruanos está con el 31%, es decir, debajo del promedio porcentual de 39% de los países latinoamericanos, así mismo se refleja un alto índice de insatisfacción respecto a los sectores económicos, sociales, políticos y territoriales, evidenciando desigualdades en la distribución de riquezas en nuestro país, tan solo el 14% de ciudadanos considera que es justa dicha distribución. Dicha propuesta propuso acercar al Estado a los ciudadanos de una manera más homogénea a nivel nacional a través de transferencia de recursos económicos a los diferentes gobiernos de índole regional o local.

Consecuentemente, García et al. (2018), evidenció la existencia burocrática que existe en la municipalidad distrital de Aquino, ubicado en la región de Arequipa de Perú, el cual mediante informe expuso la situación en la que se encontraba la gestión del área de focalización de hogares de la región de Arequipa, lugar donde los servidores municipales laboran bajo diversos regímenes laborales, los funcionarios realizan más de una labor a consecuencia de la alta carga laboral, que a diario se acercan un aproximado de 40 usuarios a la municipalidad, hay carencia de personal y la rotación continua de los mismos, dificultando la diligencia en los tramites, así mismo la contratación de personal responsable de la unidad local de empadronamiento demora entre uno a dos meses, retrasando la atención a los usuarios para el registro en el SISFOH. El presupuesto asignado es limitado, lo que dificulta la contratación de nuevo personal y la ejecución de sus actividades.

A nivel local, la entidad municipal a través de la unidad de empadronamiento local (ULE), área responsable de atender las solicitudes de los usuarios, evidenció debilidades en la administración, exponiendo que el personal a cargo está conformado por siete servidores, quienes no se abastecen para atender las peticiones de los usuarios que a diario se acercan a las instalaciones de la entidad, siendo un aproximado de 40 usuarios; los mismos que solicitan el empadronamiento en el sistema de focalización de hogares (SISFOH) con el objetivo de la identificación socioeconómica de sus hogares, a fin de ser clasificados y beneficiarios con los subsidios económicos o diversos programas (Beca18, Pensión 65, SIS u otros) que otorga el gobierno; precisando que, se ha expuesto mayor demanda de solicitudes, en razón de que el gobierno optó por entregar subsidios monetarios (bonos) a diversos sectores de la población.

Otro punto que resaltar es el trámite burocrático que existe para solicitar la movilidad y/o pasajes para el traslado del personal a las diferentes zonas del distrito, precisando que el viático otorgado es limitado por no contar con el presupuesto respectivo para dichas diligencias. Así mismo, los servidores de la municipalidad a cargo del empadronamiento no cuentan con equipamiento moderno (computadoras, laptops) para el registro de la información recogida, también evidencia que las instalaciones de la entidad no cuentan con el espacio e infraestructura adecuada para la atención de usuarios. Ante lo citado, el trámite de las solicitudes no alcanza la satisfacción del usuario, por no atender su solicitud de manera oportuna. Lo que conlleva a no realizar una focalización adecuada para asistir a todos los hogares vulnerables y por ende no obtener la información actualizada en el Padrón General de Hogares.

Dicho de otro modo, ante las falencias de gestión en el entorno administrativo de una municipalidad, a cargo del personal que realiza el empadronamiento y que en muchos casos no se encuentra actualizada la clasificación socioeconómica que contiene el registro del SISFOH, precisando que con el transcurrir del tiempo el nivel socioeconómico de un hogar puede variar, lo que conlleva a una focalización no adecuada, resultando que los bonos económicos favorecieron a familias que ya no se encontraban con carencias económicas u otros hogares que no se

beneficiaron ya que su situación económica había variado, generando desaciertos reflejados en la insatisfacción del ciudadano.

En base al tema se planteó dar solución al problema general: ¿Qué relación existe entre la Gestión Administrativa y Satisfacción de Usuarios del Padrón General de Hogares del SISFOH en una Municipalidad de Lima Este, año 2022? y respecto a los problemas específicos: ¿Qué relación existe entre la planificación y la satisfacción de usuarios del Padrón General de Hogares del SISFOH en una Municipalidad de Lima Este, año 2022?, ¿Qué relación existe entre la organización y la satisfacción de usuarios del Padrón General de Hogares del SISFOH en una Municipalidad de Lima Este, año 2022?, ¿Qué relación existe entre la dirección y la satisfacción de usuarios del Padrón General de Hogares del SISFOH en una Municipalidad de Lima Este, año 2022? y ¿Qué relación existe entre el control y la satisfacción de usuarios del Padrón General de Hogares del SISFOH en una Municipalidad de Lima Este, año 2022?

La justificación teórica de la presente investigación desarrollo nuevos enfoques respecto a las variables motivo de estudio, propuso teorías de diversas fuentes, lo que fortalecerá el conocimiento de nuevas concepciones de gestión en la administración obteniendo como resultado la satisfacción del usuario. Ante ello, los resultados exponen aportes, recomendaciones y/o sugerencias a fin de ser aplicadas. Por otro lado, el aporte metodológico y de la investigación son instrumentos elaborados en la matriz operacional de las variables, su evaluación de validez y confiabilidad, con el fin de mejorar la gestión administrativa y la satisfacción del usuario del Padrón General de Hogares del SISFOH en una Municipalidad de Lima Este, año 2022. Concerniente a la justificación practica de la investigación, ante los problemas de gestión que aquejan a la entidad respecto a la administración, reflejado en la insatisfacción del usuario.

También se propuso aportes para el desarrollo de cada una de las variables, así como las debilidades que se presentan, se tendría como resultado la diligencia administrativa en los trámites solicitados por los usuarios que acuden a la entidad municipal, mejorando la atención de los usuarios. Respecto a la justificación social,

se obtendrá beneficio a favor del usuario que busca ser atendido en su petición, asimismo los aportes de la presente investigación serán de relevantes en las decisiones a seguir por los colaboradores municipales, a fin de mejorar la gestión en el sistema administrativo dentro de la entidad, lo que permite satisfacer a los usuarios del Padrón General de Hogares del SISFOH. Continuando con el objetivo General se estableció: Determinar la relación que existe entre la Gestión Administrativa y la Satisfacción de Usuarios del Padrón General de Hogares del SISFOH en una Municipalidad de Lima Este, año 2022.

Teniendo los siguientes objetivos específicos: Determinar la relación que existe entre la planificación y la satisfacción de usuarios del Padrón General de Hogares del SISFOH en una Municipalidad de Lima Este, año 2022, Determinar la relación que existe entre la organización y la satisfacción de usuarios del Padrón General de Hogares del SISFOH en una Municipalidad de Lima Este, año 2022, Determinar la relación que existe entre la dirección y la satisfacción de usuarios del Padrón General de Hogares del SISFOH en una Municipalidad de Lima Este, año 2022 y Determinar la relación que existe entre el control y la satisfacción de usuarios del Padrón General de Hogares del SISFOH en una Municipalidad de Lima Este, año 2022. Consecuentemente se tiene por Hipótesis General lo siguiente: Existe relación significativa entre la Gestión Administrativa y Satisfacción de Usuarios del Padrón General de Hogares del SISFOH en una Municipalidad de Lima Este, año 2022.

De lo que se desprende las hipótesis específicas siguientes: Existe relación significativa entre la planificación y la satisfacción de usuarios del Padrón General de Hogares del SISFOH en una Municipalidad de Lima Este, año 2022, Existe relación significativa entre la organización y la satisfacción de usuarios del Padrón General de Hogares del SISFOH en una Municipalidad de Lima Este, año 2022, Existe relación significativa entre la dirección y la satisfacción de usuarios del Padrón General de Hogares del SISFOH en una Municipalidad de Lima Este, año 2022 y por último existe relación significativa entre el control y la satisfacción de usuarios del Padrón General de Hogares del SISFOH en una Municipalidad de Lima Este, año 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Considerando lo expuesto en los párrafos precedentes, se recurrió a los siguientes antecedentes del ámbito nacional, según Pacaya (2022) en su tesis, propuso determinar la asociación existente entre la gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios de la municipalidad de Yarinacocha; el estudio empleado de tipo básico y cuantitativo, no se evidenció lo experimental, fue transversal correlacional causal. Como resultado de la encuesta de la primera variable respecto al nivel regular se obtuvo el 44,59%, el 31,1% un nivel bajo y 24.32% nivel alto; el resultado de la hipótesis fue $p < 0,05$, evidenciando la significancia existente entre sus variables, aceptando la hipótesis planteada, así mismo, la correlación de Rho Spearman = 0,584, concluyendo que se evidenció una relación positiva moderada de ambas variables.

Isique (2022) el investigador planteó en su objetivo como se asocia la Gestión administrativa y la satisfacción del usuario del Programa de Complementación Alimentaria de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, el desarrollo de su estudio fue de tipo básico y cuantitativo, no experimental, transversal y correlacional; confiabilidad de 0.87 y 0.92, según Alfa de Cronbach. Se obtuvo como resultado de la variable gestión administrativa el 10% un nivel bajo, 68 % nivel medio y 22% nivel alto. Concluye la existencia de correlación directa con 0,649, según Rho Spearman, aceptando su hipótesis y la existencia de la relación entre sus variables empleadas.

Tejeda (2021) en su estudio determinó la relación de las variables gestión administrativa y la satisfacción del usuario de la Municipalidad Provincial de Casma, consideró el estudio básico y cuantitativo, diseño no experimental, correlacional y transversal. Respecto al nivel de la primera variable 43,4% es regular, 28.9% nivel alto y 27.7% es bajo. El análisis estadístico de los resultados fue a través del programa excel y spss; concluyendo en una relación positiva moderada ($\rho = ,608$), muy significativa ($p < 0.05$) entre las variables motivo de estudio.

Carreño (2021) en su tesis de doctorado, propuso determinar la asociación de las variables gestión administrativa y satisfacción de usuarios de la Municipalidad Distrital de Caleta de Carquin, de enfoque cuantitativo, no experimental, de tipo aplicada y descriptivo correlacional, el universo lo conformó el personal de índole

administrativo y usuarios de diferentes servicios que presta la entidad, para el análisis de la hipótesis empleo la prueba de correlación, enfatizado en el programa SPSS V.25; en ese contexto, ambas variables obtuvieron como resultado una correlación positiva alta ($r=,879$), concluyó que cada una de las dimensiones de la primera variable se asocia de forma directa y significativa con la segunda variable, en síntesis, respecto a la planificación se obtuvo el 0.794, el 0.835, con la organización, 0.788 con la dirección y 0.810 con el control.

Honores (2021) como objetivo planteó determinar el vínculo de la gestión administrativa y satisfacción del usuario del área de promoción de salud del Municipio Provincial Sánchez Carrión; investigación no experimental, correlacional y transversal; respecto a lo afirmado por los colaboradores de la institución, el nivel de la primera variable señala que el 29% es bueno, el 31% es regular y el 40% es bajo. Referente a la segunda variable el 26% es bueno, el 31% es regular y el 43% es bajo. Del resultado Spearman=0.868, se observó una relación positiva significativa entre las variables ($p\text{-valor}<0.059$); según Alfa de Cronbach obtuvo 0,854 para gestión administrativa, consecuentemente para la variable satisfacción de usuarios el 0,818.

En el ámbito internacional se tuvo como aporte a Zabala et al. (2021) quien propuso estudiar el desempeño de gestión organizacional e identificar el grado de satisfacción del usuario de un sistema de planificación de recursos empresariales en el gobierno municipal del Cantón Riobamba, Ecuador, de tipo no experimental, diseño transversal, para recopilar información se obtuvo a través de las encuestas a los trabajadores municipales y a ciudadanos o usuarios, de la estimación realizada en la dimensión calidad de servicio, se obtuvo satisfacción por parte de los servidores de la entidad con el 60.75% y el 28.95% de satisfacción proveniente de los usuarios, existiendo una notable diferencia; lo que evidencia que no hay una mejoría en los servicios municipales desde la percepción de los usuarios.

En esa misma línea, la variable satisfacción de usuario, identificó una menor satisfacción de los usuarios, con una frecuencia relativa de insatisfacción del 31,8%, en contraposición con directivos de la institución que opinaron

negativamente con el 2,2%; como conclusiones se tuvo que a pesar de que el personal administrativo de la entidad cuenta con ventajas en el sistema y equipamiento para su desempeño laboral; en síntesis, se ha percibido de forma desfavorable la calidad de servicio otorgado por la institución, consecuentemente la insatisfacción del usuario, para ello, es necesario considerar la importancia de estos factores por parte de los servidores municipales; al respecto, se demostró la relación directa que existe entre la calidad y satisfacción del usuario.

Noboa (2021) en su estudio busco determinar la relación de gestión de calidad y la satisfacción del cliente en la empresa Cerámicas y Mega Akabados El Descuento, sin fin experimental, tipo descriptivo, con recopilación de datos a través de encuestas, del análisis en la planeación resultó el 66,7% considerado nivel alto, respecto a la organización el 46,7% reflejo nivel alto y también se obtuvo en dirección un nivel alto con el 46,7%, del mismo modo se tiene nivel alto con 60,0% en cuanto al control; así mismo se muestran satisfechos el 51,6% referente a la calidad de servicio y el 51,1% muestra satisfacción por cumplir sus expectativas. Ahora bien, la significancia se obtuvo menor a 0,05 ($0,03 < 0,05$), lo que conlleva aceptar la hipótesis alternativa. Evidenciando la existencia de una relación respecto a gestión de calidad y satisfacción del cliente.

Silva-Treviño et al. (2021) con su investigación, tuvo como propósito relacionar la calidad en el servicio, así como la satisfacción y lealtad del cliente en una organización comercial de México. Según Alpha de Cronbach se obtuvo en las variables el 0.906 para calidad en el servicio, el 0.907 de satisfacción del cliente y 0.886 para lealtad del cliente, lo que muestra consistencia en las variables motivo de estudio; en el coeficiente de Spearman, previo análisis se aprecia una correlación altamente significativa, positiva y fuerte, $r = 0.820$ respecto de la variable calidad en el servicio, de igual forma para satisfacción del cliente; y, $r = 0.803$ para la variable lealtad del cliente.

Consiguientemente, resaltó la relación del componente tangibles con la variable satisfacción del cliente, con resultado ($r = 0.910$), consecuentemente la lealtad del cliente ($r = 0.919$), las conclusiones, confirmaron que las tres variables se asocian positivamente; así mismo, existe una correlación fuerte de la variable calidad en el servicio y sus respectivas dimensiones a excepción de aspectos tangibles, de igual

forma los resultados de las dimensiones de tangibles, confiabilidad y confianza se relacionan en forma significativa positiva con la variable satisfacción del cliente. También describe que, la calidad en el servicio toma relevancia como instrumento de sostenibilidad en la organización, debido a la mejoría de atención y servicio hacia cliente.

Paredes (2020) propuso en su investigación, comprobar el impacto de la gestión administrativa en la calidad de servicio de la universidad Técnica de Ambato, empleó la metodología descriptiva, correlacional, no experimental y cuantitativo. Llevó a cabo la recopilación de información mediante una encuesta. Del análisis total de ambas variables resultó que, la gestión administrativa, está significativamente relacionada con la calidad de servicio, según Spearman = 0,898 evidenciando una correlación positiva moderada fuerte y de significancia p-valor <0.05 permitiendo aceptar la hipótesis alternativa.

Seguidamente, también determinó que la percepción de los encuestados respecto a la variable calidad del servicio obtuvo mayor énfasis en el proceso de dirección (0,853; p-valor <0.05) y la organización obtuvo (0,808; p-valor <0.05), evidenciando entre ambas dimensiones una relación positiva y significativa. En cuanto a la planificación (0,739; p-valor <0.05) y control con un (0,785; p-valor <0.05) reflejando en estos dos últimos componentes también una relación positiva y significativa. Ante este contexto, concluyó que cuando se evidencie mejoría en el entorno administrativo, refleja una relación de forma directa con la calidad de servicio.

Sánchez (2016), planteó el desarrollo de estudios de satisfacción, como resultado de los programas o servicios sociales municipales de Cuenca, a fin de identificar los elementos relevantes de la satisfacción de los usuarios y profesionales de servicios sociales, dentro de su metodología utilizó el cuestionario; se destacó la satisfacción debido a la atención recibida por parte de la profesional, puesto que el 91,7% de usuarios revelaron estar bastante o muy satisfecho; en cuanto a sus expectativas del servicio recibido, se encontró como resultado el 38% respecto al nivel mejor o mucho mejor, evidenciando mayoría que percibieron el valor más o menos igual con el 49,3% y un 73,8% de encuestados manifestó como bastante o muy satisfechos como respuesta ofrecida por el servicio.

Consiguientemente, el aspecto que obtuvo peor valoración fue respecto a la demora del tiempo de atención desde su requerimiento hasta obtener una respuesta, con un porcentaje del 42,6% en el nivel nada o poco adecuado. Obtuvo mediante Alpha de Cronbach 0,837, mostrando consistencia, en cuanto, a la asociación de sus variables con la adecuada atención del profesional obtuvo una significancia de 0,01 bilateral. Concluye, previo análisis de la satisfacción de usuarios y profesionales existe una línea de estudio relevante tanto en el ámbito de los servicios sociales y la administración gubernamental.

Concerniente al aspecto conceptual de la variable gestión administrativa, se consideró como teórico base el aporte de Chiavenato (2014) consiste en coordinar, dirigir u orientar las actividades de un grupo humano desde el punto de vista administrativo, ya sea de índole privado o público, siendo primordial la cooperación colectiva del ser humano y la menor inversión de recursos para alcanzar sus objetivos o resultados. Enfatizó que el proceso administrativo está constituido en: planear, organizar, dirigir y controlar. En ese sentido, se definió cada una de las dimensiones enunciadas:

Primera dimensión: la planeación, es la base del proceso administrativo, el cual define los objetivos que se procuran alcanzar y las acciones necesarias para conseguirlos de la mejor manera posible; anteponiendo la existencia de procedimientos, programaciones, presupuestos y normas o reglamentos de la administración (Chiavenato, 2014).

Segunda dimensión, la organización, encargado de organizar de forma integrada los recursos y componentes para la correcta ejecución de lo planeado, estableciendo la distribución adecuada del personal y las atribuciones de cada uno, es decir los cargos, funciones o actividades a realizar, para de esta manera evitar conflictos y obtener el resultado esperado (Chiavenato, 2014)

Tercera dimensión, la dirección, a través del cual guía el comportamiento de los individuos en función de lo que desea conseguir, se asocia con la habilidad de direccionar los recursos humanos, que son parte de la organización; en síntesis, como proceso administrativo, esta referido a las relaciones interpersonales del grupo humano en todos los estamentos de la organización, mediante una

comunicación adecuada, así como la habilidad de liderazgo y motivación. (Chiavenato, 2014)

Y cuarta dimensión, el control; a través del cual lo planeado, organizado y de dirección, busca el cumplimiento de los objetivos previstos, el control como fase del proceso administrativo mide el desempeño, así mismo su evaluación, no dejando atrás los criterios y las acciones correctivas para eliminar desviaciones o variaciones (Chiavenato, 2014)

Para Rodriguez (2016) los elementos administrativos se componen en: planeación, así como la organización y dirección; por último, el control, los mismos que al actuar de manera integrada van a reflejar la eficacia y eficiencia ya sea en personas naturales y jurídicas. Según Barrera y Ysuiza (2018) en su investigación describe la gestión administrativa, por la capacidad de lograr en un tiempo determinado los objetivos trazados, estableciendo las estrategias necesarias en virtud de los principios de la institución, no dejando atrás los valores, así como el formular objetivos o metas para el uso eficiente de los recursos, el ser proactivos ante retos que se presenten en la gestión de la institución.

La modernidad de la administración está orientada hacia los colaboradores de la organización, permitiendo su colaboración de forma eficaz para alcanzar los objetivos tanto institucional y personal, mediante la aplicación de herramientas del contexto administrativo compuesto por la planeación, seguidamente la organización y dirección; por último, mencionar el control. Por otro lado, la gestión está conformado por las decisiones y acciones de manera conjunta, que logren influenciar de manera positiva, así como la integración de la visión y misión, no dejando atrás los objetivos y estrategias necesarias de la organización (Restrepo et al., 2009). El aporte de Perez (2019) respecto a la importancia de gestión administrativa manifiesta que, para llevar a cabo la gestión organizacional, es necesario contar con un acopio tanto de recursos humanos y materiales, así mismo la administración pública refleja un papel relevante para el desarrollo económico y social.

Continuando con la segunda variable concerniente a la satisfacción de usuarios se expone las teorías siguientes, como teórico base se tuvo el aporte de Evans y

Lindsay (2015), describe que la satisfacción del usuario se produce cuando los servicios o productos requeridos se cumplen o superan las expectativas. En ese contexto, es necesario tener en cuenta las exigencias de los usuarios, quienes serán los encargados de evaluar la calidad del servicio prestado; así mismo, la organización debe considerar una cultura que este enfocado en el usuario, siendo base o motivo para sus actividades de planificación estratégica. Identificó cinco dimensiones:

1. **Confiabilidad:** referido a la capacidad de cumplir con lo ofrecido de una manera fiable, así también de forma exacta, respecto al servicio que se presta al usuario, es decir, que la entidad cumpla con el propósito de lo requerido.
2. **Aseguramiento:** consta en que el personal tenga la capacidad y conocimiento del servicio a prestar y que transmita confianza al usuario, así mismo manifieste atención o respeto.
3. **Tangibles:** se refiere a las instalaciones y equipamiento necesario para prestar el servicio, así como la apariencia del personal, la disponibilidad de material de comunicación; en síntesis, es lo que el usuario percibe de manera física el servicio solicitado.
4. **Empatía:** La manera como se brinda el servicio, es también la atención individual y compromiso que se ofrecen a los usuarios, manteniéndolos informados con respeto y consideración, con una comunicación entendible respecto al servicio suministrado, con alternativas de solución.
5. **Capacidad de respuesta:** está referido a la prestación de servicio de manera oportuna, así como la disposición laboral a favor de los usuarios. Así como resolver a la brevedad los problemas que se presenten.

Para Prieto y Hernández (2014) la satisfacción de los usuarios es una forma o tipo de respuesta de carácter emocional, respecto a un servicio prestado. En síntesis, es la evaluación de lo percibido, en respuesta a sus necesidades y expectativas; y, de no cumplirse produce la insatisfacción. En cuanto a Febres-Ramos y Mercado-Rey (2020) respecto a la satisfacción del usuario, se refleja cuando las expectativas del servicio brindado fueron alcanzadas o superadas. Para Ramírez et al. (2020) la satisfacción del cliente es atribuida a la manera de sentir del cliente reflejado en la felicidad, cuando el servicio solicitado satisface sus expectativas.

El aporte de Hernández (2011) describe al usuario, conformado por una persona o un conjunto de individuos con la necesidad de información, el cual para cubrirlos necesita de ciertos elementos; es así que los profesionales encargados de brindar dicha información consideran dentro de sus estrategias la planeación, así como diseñar y el suministro de recursos. Por otro lado, Nurnatasha & Syafigah (2020) refiere la importancia de la satisfacción de los clientes en un negocio, el cual no se trata solo de lograr objetivos, sino que también deben centrarse en la satisfacción de los clientes. De igual modo, Muzammil (2010) la satisfacción del cliente y los servicios al cliente deben mostrar tener una relación efectiva; es decir, considerar el hecho de que la satisfacción del cliente es bastante esencial para la relación duradera entre la organización y el cliente. En ese contexto para, Gerson y Mulligan (2020) la administración pública debe garantizar que los servicios públicos puedan ser prestados, a beneficio de los usuarios.

EPISTEMOLOGÍA

La administración es un método disciplinario nuevo, la concepción administrativa, que es de una época antigua, tuvo su nacimiento con el hombre mismo y con el transcurrir del tiempo fue necesario la toma de decisiones, como coordinar, ejecutar y controlar; ante ello en la administración arcaica se evidencian las raíces de su origen evidenciado mediante el código de Hammurabi, también el nuevo testamento y la orientación de argumentos donde existen huellas respecto a la administración como la antigua Grecia, Egipto, Roma y China. Las reseñas históricas datan de los años 300 a 500 a.c. a raíz de los monopolios de Egipto, país que poseía un sistema administrativo complejo con una economía planeada; por otro lado, la civilización romana, estaba altamente especializado en las dependencias militares y de gobierno, reflejado en el uso de la división del trabajo.

En la era media, con el declive del imperio romano dio paso a la descentralización del gobierno, en razón de que el centralismo administrativo se fue debilitando; también evolucionó las teorías administrativas, fortaleciendo diversas instituciones como la iglesia católica. En la misma época en Italia, ante los compendios contables de la era moderna y el resurgimiento de actividades comerciales, surgió la administración; en la edad moderna, ante el movimiento cameralista de la corriente administrativa aflora en Prusia y el país Austriaco, lo que demandaba una eficiente

destreza administrativa y organización. Ante la revolución industrial, a mediados del siglo XVIII, tuvo un auge el concepto de la administración, así como el surgimiento de algunos principios de la administración; durante el término del siglo XIX e inicios del siglo XX, surgen teorías del pensamiento administrativo y desarrolla las ciencias administrativas. Por otro lado, la gestión pública es vital para comprender la importancia de la gobernabilidad, de lo que es considerado como un concepto más general comparado con la administración (Laurence, 2001).

Hoy en día la administración, es sinónimo de gestión, lo que comprende que la organización tenga objetivos, así mismo la importancia de la figura de los directivos, funcionarios, colaboradores necesarios para el funcionamiento adecuado de la empresa (Mulford, 2011). Dentro de los antecedentes de la expresión satisfacción de usuarios, que surge en los años setenta, tomando relevancia hasta ser concebido como materia de estudio, a partir de los años ochenta, se ha ido incrementado investigaciones relacionado a la satisfacción de usuarios a pesar de su trascendencia, el avance de las investigaciones a nivel internacional ha sido lento, bajo el mismo esquema se ha dado en américa latina, ya que sus estudios estaban enfocados en determinar las necesidades de información (Hernández, 2011).

Ahora bien, en los últimos años, satisfacción del usuario ha tomado relevancia a través de su evolución. Es así que, Moliner et al. (2001) argumenta que en los años setenta estuvo enfocado en la determinación de ciertos componentes que actúan en el proceso de formación, mientras que en los años ochenta el análisis primordial era las consecuencias de su procesamiento y en los años noventa comienzan a surgir los representantes de la escuela del pensamiento del marketing. Bajo esta premisa, se encuentran los clientes, quienes, mediante las investigaciones, se busca averiguar los roles y desafíos de los mismos, siendo relevante para la importancia de la gestión y relación con el cliente (Musumali, 2019)

III. METODOLOGÍA

Exponiendo que, el método esta referido a la recopilación de información y datos, analizarlos y obtener un resultado, aplicando técnicas específicas (Neuman, 2014). Según Haradhan (2018), un enfoque de investigación es un plan de acción para llevar a cabo la investigación de manera sistemática y eficiente.

3.1 Tipo y diseño de investigación

Arias y Covinos (2021) la investigación básica, también la denomina investigación pura, sirve de base teórica para otras investigaciones, de los cual se puede proponer estudios de alcance exploratorio o de forma descriptiva y correlacional. En este estudio se empleó la investigación **básica**.

Se aplicó el diseño **no experimental**; en este tipo de diseño no es modificado y manipulado las variables objeto de estudio; según Hernández et al. (2018) se estudia los fenómenos en su estado natural, es decir, tal como se desarrolló.

El método de investigación empleado es el **enfoque cuantitativo**; ya que para estudio de las variables se utilizó la recolección de información, basándose en mediciones numéricas y examinado estadísticamente, estableciendo patrones de comportamiento (Hernández et al., 2014). Por otro lado, la investigación cuantitativa se basa en la medición de la cantidad. Es aplicable a fenómenos que pueden expresarse en términos de cantidad (Shaddha et al., 2013). Bajo la misma premisa, Babatunde (2020) la investigación cuantitativa se considera como la investigación organizada sobre el fenómeno a través de la recopilación de datos numéricos y la ejecución de técnicas estadísticas.

Es de **tipo transversal**; cuyo objetivo es la descripción de las variables o tomar en cuenta las muestras en un momento establecido, además está referido al **tipo descriptivo**; su objetivo es la descripción de los fenómenos en estudio y poder proporcionar una explicación; y, **correlacional**, porque busca la relación entre dos o más variables en un ambiente existente (Sánchez et al., 2018)

En la investigación descriptiva, las técnicas utilizadas pueden ser de diferentes tipos, como los métodos de encuesta, métodos comparativos y correlacionales, con el objetivo principal de explicar o describir el conjunto de circunstancias tal como se

encuentran (Sahnti & Shashi, 2011). Así mismo, Mousalli-Kayat (2015) definió la investigación correlacional como una relación entre variables, sus elementos o características, lo cual busca el sentido de la relación entre dos variables, es decir, si aumenta o disminuye una variable que pasa con la otra.

3.2 Variable y operacionalización

La variable es aquello que se va a medir, así mismo el estudio y control de una investigación, dicho de otro modo, es un concepto clasificatorio, porque toma diferentes valores tanto cuantitativos o cualitativos, que pueden ser determinadas de forma operacional y conceptualmente (Núñez, 2007). Desde el enfoque procedimental, se encuentra la operativización como las primeras fases de la investigación, en dicho proceso es necesario que requiera de ciertas revisiones, conforme al avance el tema se profundiza, incorporando nuevas ideas o enfoques producto de la indagación de la literatura, así mismo depura concepciones teóricas permitiendo extraer evidencias del fenómeno (Reguant y Martínez-Olmo, 2014).

Primera variable

Definición conceptual:

Chiavenato (2014) consiste en coordinar, dirigir u orientar las actividades de un grupo humano desde el punto de vista administrativo, ya sea de índole privado o público, siendo primordial la cooperación colectiva del ser humano y la menor inversión de recursos para alcanzar sus objetivos o resultados. Enfatizó que el proceso administrativo está constituido en: planear, organizar, dirigir y controlar.

Definición operacional:

En la primera variable se midió tomando en cuenta los componentes siguientes: planeación, organización, dirección y control, medido en base a un cuestionario compuesto por 20 elementos, de escala ordinal. En ese contexto, se tomó en cuenta las percepciones de los colaboradores de la entidad, enfocado en la variable motivo de estudio, con las opciones: 1= Nunca, 2= Casi nunca, 3=A veces, 4= Casi siempre, 5= Siempre.

Indicadores:

Se utilizó en la primera variable los siguientes: plan operativo institucional,

instrumentos de gestión, presupuesto, normas, equipamiento, espacio físico, personal, responsabilidades, participación, manual de organización de funciones, identificación, programación, capacitaciones, motivación, monitoreo, liderazgo, comunicación activa, supervisar, mecanismos de control y acciones correctivas.

Escala de medición: Ordinal

Rodríguez et al. (2016) la medición de escala ordinal se distingue por presentar entre sus categorías diferentes niveles de medición, una mayor que la otra; de tal forma que tiene un valor subjetivo diferente. Desde la misma perspectiva, es caracterizado por presentar niveles con categorías o rangos determinados, facilitando la comparación y la diferenciación (Posada, 2016)

Segunda variable

Definición conceptual:

Evans y Lindsay (2015) describe que la satisfacción del usuario se produce cuando los servicios o productos requeridos se cumplen o superan las expectativas. En ese contexto, es necesario tener en cuenta las exigencias de los usuarios, quienes serán los encargados de evaluar la calidad del servicio prestado; así mismo, la organización debe considerar una cultura que este enfocado en el usuario, siendo base o motivo para sus actividades de planificación estratégica. Identificó cinco dimensiones: Confiabilidad, aseguramiento, tangibles, empatía y capacidad de respuesta.

Definición operacional:

En la segunda variable se identificó cinco dimensiones: Confiabilidad, aseguramiento, tangibles, empatía y capacidad de respuesta, en ese contexto, se midió a través de un cuestionario compuesto por 20 elementos, de escala ordinal, con las opciones: 1= Nunca, 2= Casi nunca, 3=A veces, 4= Casi siempre, 5= Siempre.

Indicadores:

Para la segunda variable se empleó: interes, oportuna, conocimiento, tiempo, capacitación, confianza, seguridad, lenguaje, equipamiento, servicio de telefonía, distribución, desplazamiento, material informativo, atención personalizada,

alternativas de solución, atención preferencial, vocación de servicio, plataforma virtual, Libro de reclamaciones y programación.

Escala de medición: Ordinal

Anderson et al. (2012) la escala ordinal, se caracteriza por mostrar datos nominales, pudiendo ser ordenados o jerarquizados los datos.

3.3 Población, muestra y muestreo

Población, estuvo compuesta por 30 colaboradores de una municipalidad distrital del entorno administrativo, conformado por la totalidad de personal, quienes se encuentran involucrados con las variables motivo de estudio. Según Gallardo (2017) la población, está compuesta por un conjunto de elementos con características comunes, del cual resultaran las conclusiones. En tanto, Santos et al. (2022) es un conjunto de individuos o entes con atribuciones especiales, tomando en cuenta la totalidad de los sujetos, es decir el 100%.

Criterios de inclusión: En esta investigación se incluyó a todos los colaboradores contratados como locadores de servicio y el personal de Contratación Administrativo de Servicio-CAS que participan directamente en la pesquisa.

Criterio de exclusión: se excluyó al personal operativo (guardianes y personal de limpieza) que no se encuentran vinculados con el entorno administrativo de la municipalidad.

Muestra, referido a la parte de la población seleccionada, para la obtención de información, mediante la medición y observación de variables (Bernal, 2016). Por otro lado, es un subconjunto distintivo del cual se recoge información de las variables de la población (Gallardo, 2017).

Muestreo: se utilizó la muestra Censal. Para Arias (2006) señala que el muestreo intencional o censal, es cuando los elementos son elegidos por el investigador considerando ciertos criterios. Sin embargo, Rodríguez et al. (2016) el censo, estudia todos los componentes o elementos de una determinada población, a través de la aplicación de una encuesta, en síntesis, un estudio exhaustivo. Finalmente, Santos et al. (2022) describe el muestreo como la obtención de muestras estadísticas de forma significativa y representativa de la población.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica

En la presente investigación, se aplicó la técnica de la encuesta, llevado a cabo al personal de una municipalidad, cuyo instrumento fue el cuestionario, el cual se basó en preguntas o afirmaciones delimitadas conforme al contenido de cada una de las variables motivo de estudio. En esa misma línea, estuvo conformado por dos cuestionarios de tipo escala ordinal, que permitió la obtención de una data conforme a cada una de las variables con sus respectivas dimensiones e indicadores. De igual forma, la encuesta se caracteriza por la aplicación estandarizada a través de un procedimiento con el fin de obtener información ya sea de forma oral o escrita, de una determinada muestra representativa de la población. De otro lado la información obtenida es diseñada por preguntas coherentes que son parte del cuestionario, el cual es un instrumento utilizado por la encuesta, necesario para el desarrollo de una investigación (Durán, 2012).

Validez

Los instrumentos, fueron validados por expertos, conocedores del tema, el cual estuvo conformado por tres profesionales, de los cuales dos expertos con grado de magister en la especialidad de gestión pública y uno de los validadores, con especialidad temático – metodológico, dentro de contenido de los criterios de aplicabilidad se consideró la pertinencia, relevancia y claridad de cada uno de los ítems formulados, teniendo como opinión de los expertos la aplicabilidad de los instrumentos. Según, Pérez (2012) la validez se define como el grado de medición, de los que dicen medir, mediante la afirmación, mediante pruebas. Asimismo, es el proceso, previo análisis que permite expresar efectivamente las variables en cuestión. De esta forma se obtiene datos útiles y suficientes para probar la hipótesis, así como la deducción de resultados verificables (Pacheco y Cruz, 2008).

Confiabilidad de los instrumentos

Se empleó la prueba piloto a 10 servidores de una municipalidad. Dicha prueba se generó para evaluar la confiabilidad de los instrumentos de cada variable, conformado por 20 elementos cada encuesta, trasladando la recopilación de datos al SPSS.

En cuanto a la confiabilidad de los instrumentos mediante Alfa de Cronbach se obtuvo un 0,882 para la Gestión administrativa y el 0,899 para Satisfacción de Usuarios. La fiabilidad es un instrumento que permite informar el grado de precisión, de lo que mide, con el menor error posible (Pérez, 2012). Según Boumans (2004) las estrategias para la fiabilidad de un instrumento generalmente se especifican en términos de materialidad del instrumento y el entorno.

3.5 Procedimiento

El primer procedimiento se realizó mediante la carta de la Universidad Cesar Vallejo, remitido a través de mesa de partes de la entidad, el cual se coordinó con el jefe de la unidad local de empadronamiento (ULE) de la municipalidad, cabe precisar, que se tuvo que esperar que la totalidad del personal se encuentre en las instalaciones de la entidad, en razón de que algunos se encontraban en campo, siendo necesario, la coordinación con el jefe, una vez consentida la autorización, se llevó a cabo la recopilación de información mediante los cuestionarios dirigidos a los colaboradores del área competente, así mismo se tuvo que concientizar a los colaboradores, explicándoles la importancia del resultado de dicha encuesta, teniendo en cuenta que se dificultó la diligencia en responder los cuestionarios ya que ocasionalmente tenían que atender a los usuarios o público que ingresaban a la oficina; una vez que se obtuvo la totalidad de las encuestas se procesó los datos mediante el SPSS Versión21.

3.6 Método de análisis de datos

Se analizaron los datos estadísticos, extraídos mediante el SPSS, el cual deviene del contenido o elementos de las variables motivo de investigación. Asimismo, se procedió a realizar el análisis descriptivo univariado y bivariado, también se realizó la prueba de normalidad a fin de verificar si los datos tienen distribución normal considerando la prueba de Shapiro-Wilk, en razón de que la población estuvo conformada por menos de 50 personas. Consecuentemente, se realizó la contrastación de la hipótesis a través de las tablas de correlación y el análisis inferencial. En ese sentido, se obtuvo ($p < 0.05$) para las primera y segunda variable, lo que permitió establecer que los datos obtenidos no presentaron

normalidad, se utilizó estadísticos no paramétricos y resultó $Rho = 766$, encontrándose en una correlación intensa.

Estadística Descriptiva

Mendenhall et al. (2015) consiste en emplear procedimientos que describen ciertas características de un conjunto de cálculos. Consecuentemente, Chanoknath y Louangrath (2015) señala que las estadísticas descriptivas son las propiedades de un conjunto de datos y se utilizan antes de que se realicen inferencias formales. Por otro lado, Rashid (2021) la estadística descriptiva se refiere a una disciplina que describe cuantitativamente las características importantes del conjunto de datos. Desde la misma perspectiva, también está enfocado en recoger datos, con su respectivo resumen y presentación. (Levine et al., 2006).

Estadística Inferencial

Mendenhall et al. (2015) refiere al procedimiento que hacen inferencias, en síntesis, obtener predicciones o conclusiones, de una determinada población, a partir de datos contenidos en una muestra. Consiguientemente, se utiliza datos de muestras, con la finalidad de obtener conclusiones de una determinada población (Levine et al., 2006).

Coefficiente de correlación

El aporte de Salas (2018) manifiesta que la correlación es empleado estadísticamente para medir el grado de relación las dos variables, así mismo describe la representación siguiente: 0.00 = ninguna correlación; 0.25= correlación débil; 0.50= correlación moderada; 0.75= correlación intensa y 1.00= correlación perfecta. Es decir, mientras se encuentre más cerca al valor 1 evidencia que los datos son más precisos.

Para Rodríguez et al. (2016) en su planteamiento de la prueba de hipótesis planteó la Hipótesis nula (H_0) considerado como una hipótesis tentativa y la Hipótesis alterna o alternativa (H_1) el cual describe lo que se considera si se opta por rechazar la hipótesis nula. En ese contexto, Tebbs (2006) describe la correlación como un resumen numérico que describe la fuerza y dirección de la relación lineal entre dos variables cuantitativas, denotada por r .

Concerniente a datos Univariado, consiste en la medición de una variable, durante una sola unidad experimental; y los datos bivariados cuando participan dos variables para ser medidas, también en una sola unidad experimental (Mendenhall et al., 2015)

3.7 Aspecto ético

Para el recojo de información a través del cuestionario, se coordinó con los colaboradores y su respectivo consentimiento. Así mismo se tomó en consideración los parámetros otorgados por la Universidad Cesar Vallejo.

La ética está referido a la reflexión, pensando y cuidando de no dañar nunca a nadie, pensando por su propia cuenta. Es decir, respecto a la labor científica, se deben adoptar los principios o elementos de universalidad, imparcialidad y el escepticismo organizado (Koepsell y Ruiz, 2015).

IV. RESULTADOS

De la recopilación de datos, se observó los siguiente:

Análisis descriptivo Univariado

Tabla 1

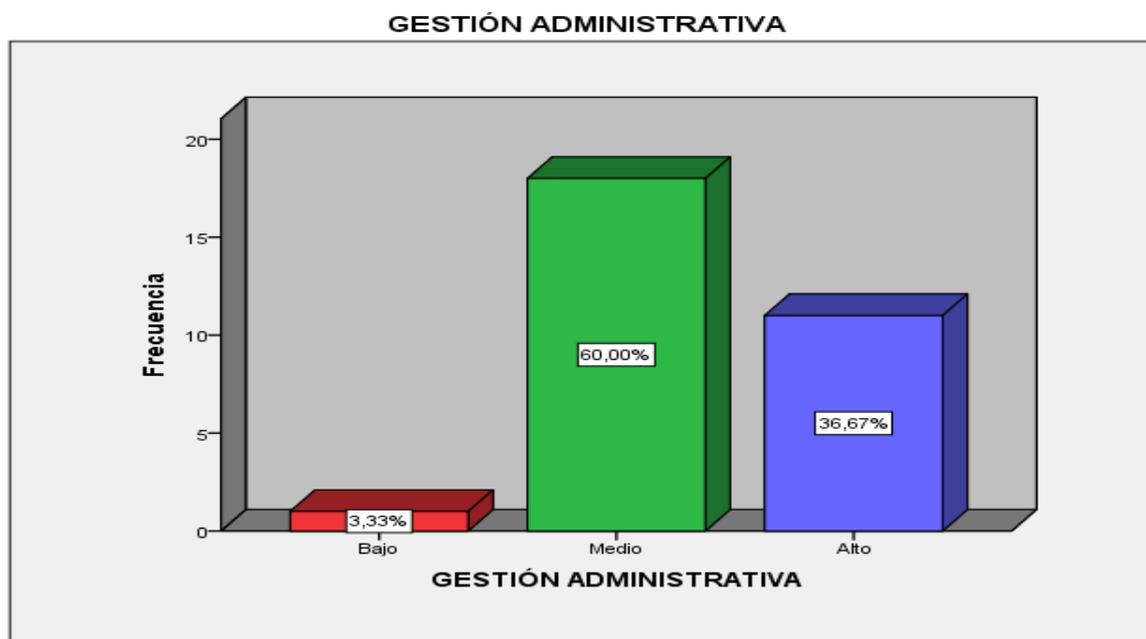
Variable 1. Gestión administrativa

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Bajo	1	3,3
	Medio	18	60,0
	Alto	11	36,7
	Total	30	100,0

Nota: Datos SPSS

Figura 1

Niveles de distribución V1



En la tabla 1 y figura 1, se observó que del 100,00% de los encuestados, en cuanto a su nivel de percepción de gestión administrativa el 60% manifestó que es medio, el 36.67% que es alto y solo el 3.33% que es bajo.

Tabla 2

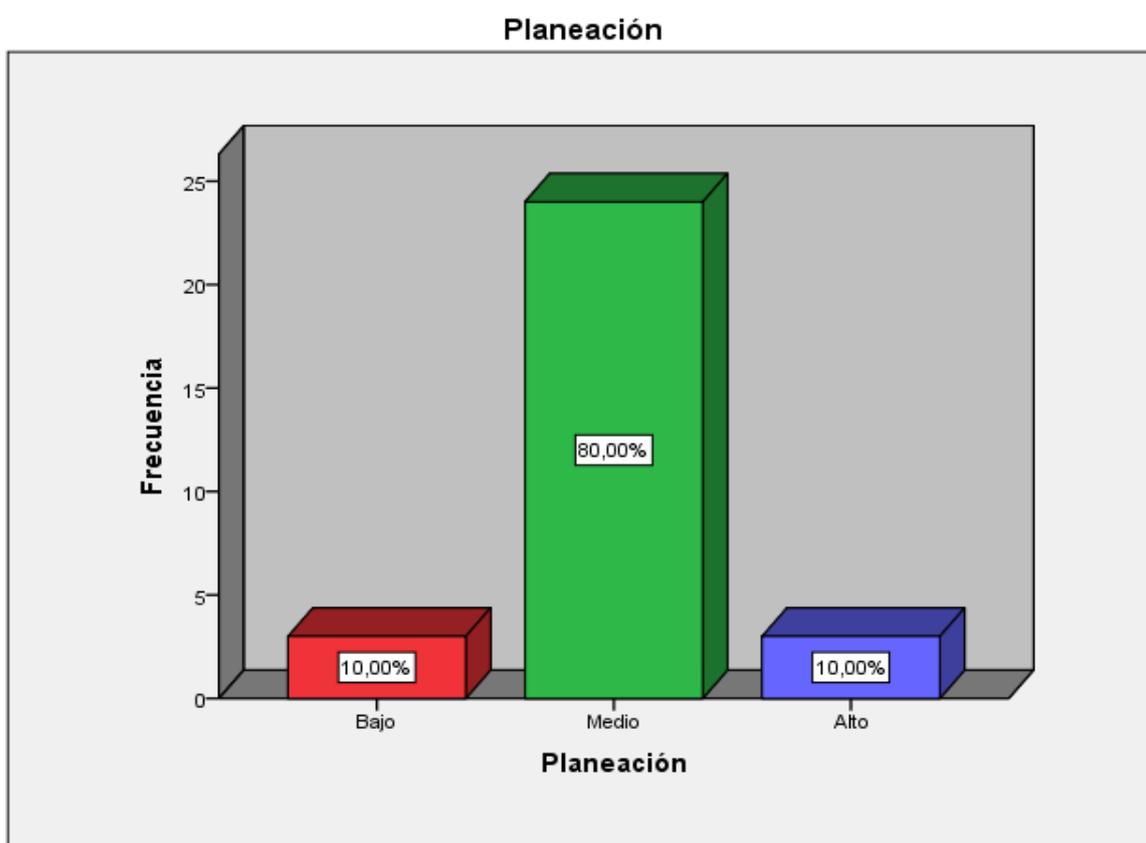
Dimensión 1. Planeación

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Bajo	3	10,0
	Medio	24	80,0
	Alto	3	10,0
	Total	30	100,0

Nota: Datos SPSS

Figura 2

Niveles de distribución de la dimensión1



En la tabla 2 y figura 2, se pudo observar que del 100,00% de los encuestados, en cuanto a su nivel de percepción de la planeación el 80,00% manifestó que es medio, por otro lado, el 10.00% manifestó que la planeación es alto y el otro 10% que es bajo.

Tabla 3

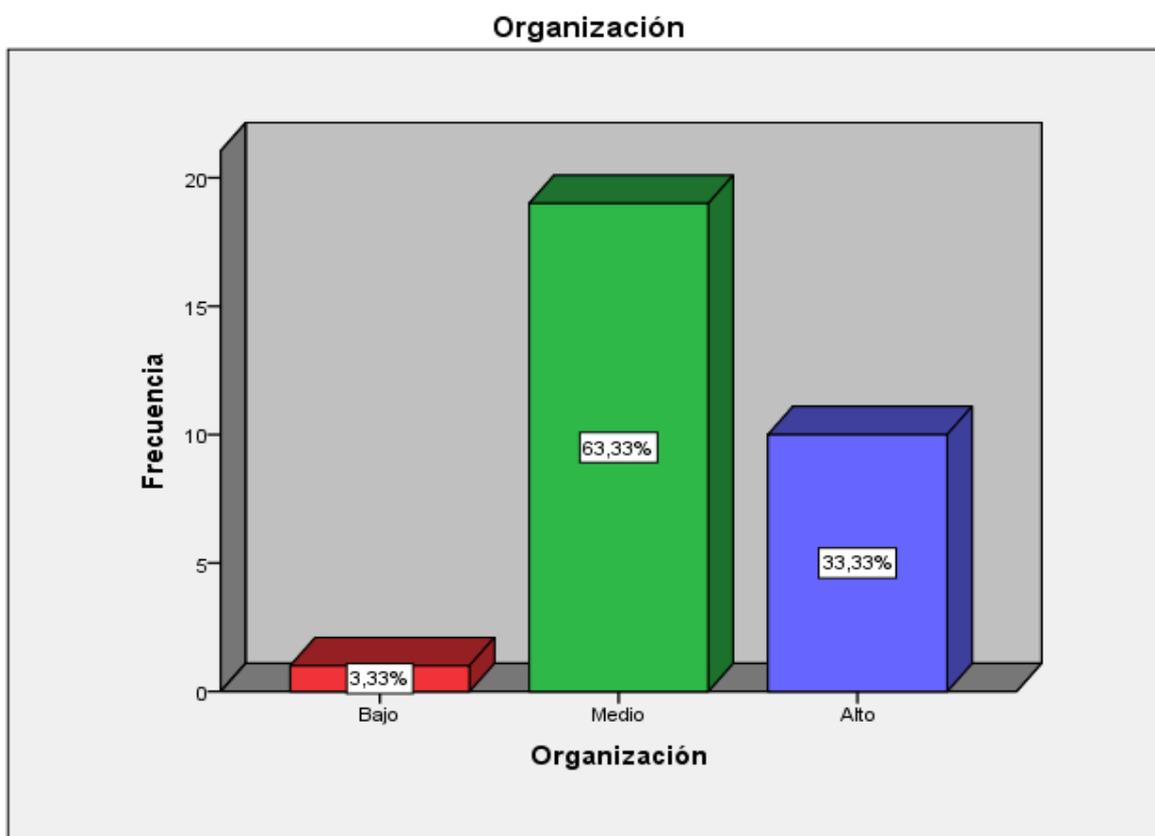
Dimensión 2. Organización

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Bajo	1	3,3
	Medio	19	63,3
	Alto	10	33,3
	Total	30	100,0

Nota: Datos SPSS

Figura 3

Niveles de distribución de la dimensión2



En la tabla 3 y figura 3, se pudo comprobar que del 100,00% de los encuestados, en cuanto a su nivel de percepción respecto a la organización el 63,33% manifestó que es medio, en contraposición el 33,33% manifestó que es alto, mientras tanto el 3,33% que es bajo.

Tabla 4

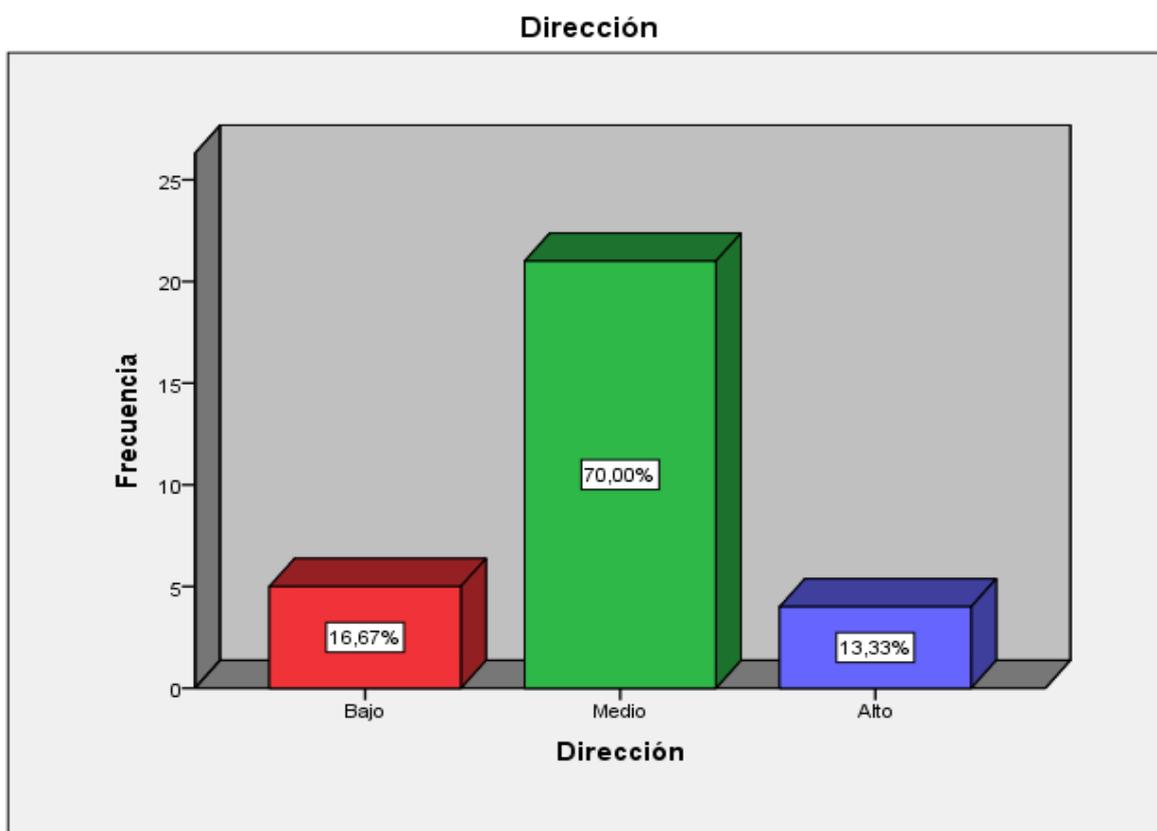
Dimensión 3. Dirección

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Bajo	5	16,7
	Medio	21	70,0
	Alto	4	13,3
	Total	30	100,0

Nota: Datos SPSS

Figura 4

Niveles de distribución de la dimensión 3



En la tabla 4 y figura 4, se pudo comprobar que del 100,00% de los encuestados, desde su percepción el 70,00% señaló que es medio, así mismo el 16.67% que el nivel de dirección es bajo, mientras el 13.33% que es alto.

Tabla 5

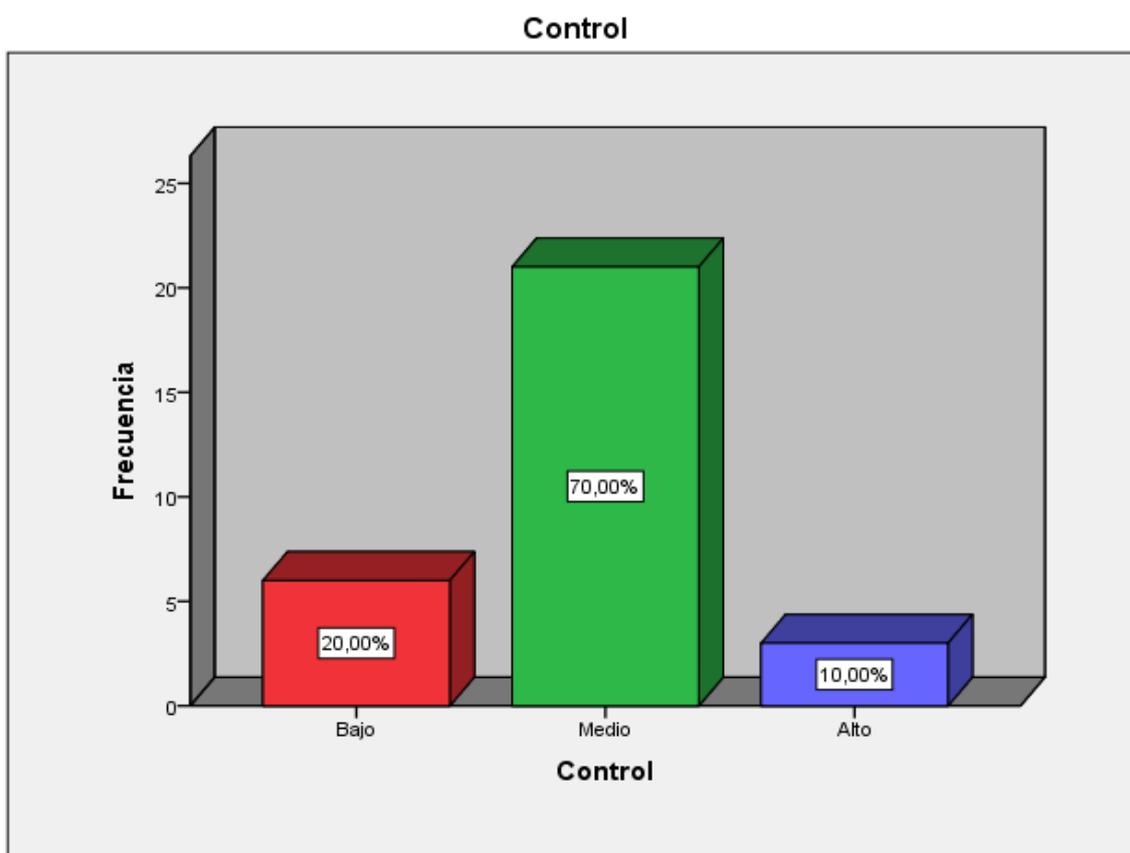
Dimensión 4. Control

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Bajo	6	20,0
	Medio	21	70,0
	Alto	3	10,0
	Total	30	100,0

Nota: Datos SPSS

Figura 5

Niveles de distribución de la dimensión 4



En la tabla 4 y la figura 4, se pudo comprobar que del 100,00% de los encuestados, el 70,00% señaló que es medio, mientras el 20,00% manifestó que el nivel de control es bajo y el 10,00% que es alto.

Tabla 6

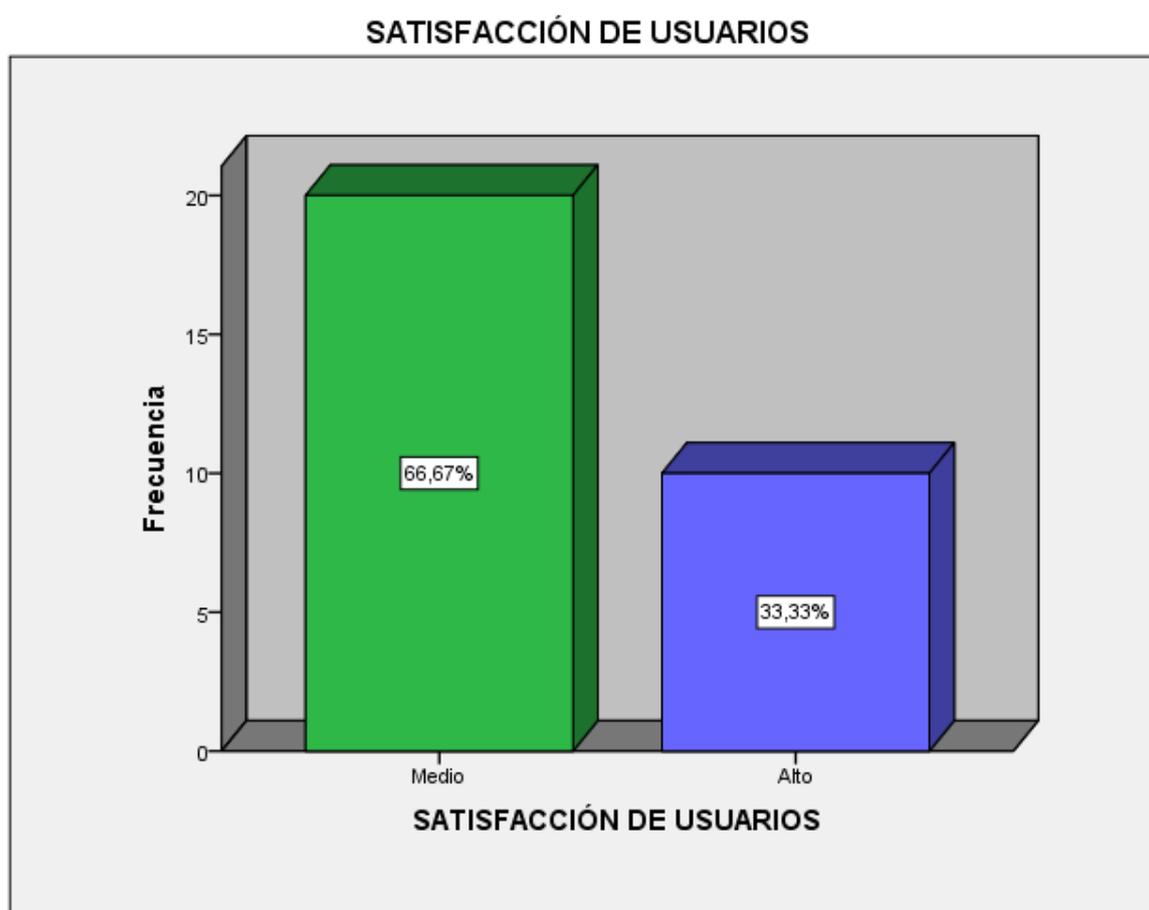
Variable 2. Satisfacción de usuarios

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Medio	20	66,7
Alto	10	33,3
Total	30	100,0

Nota: Datos SPSS

Figura 6

Niveles de distribución de V 2



En la tabla 6 y figura 6, se comprobó que del 100,00% de los encuestados, desde su percepción en cuanto a satisfacción de usuarios, el 66.67% manifestó que es medio, en contraposición a ello el 33.33% precisó que es alto.

Tabla 7

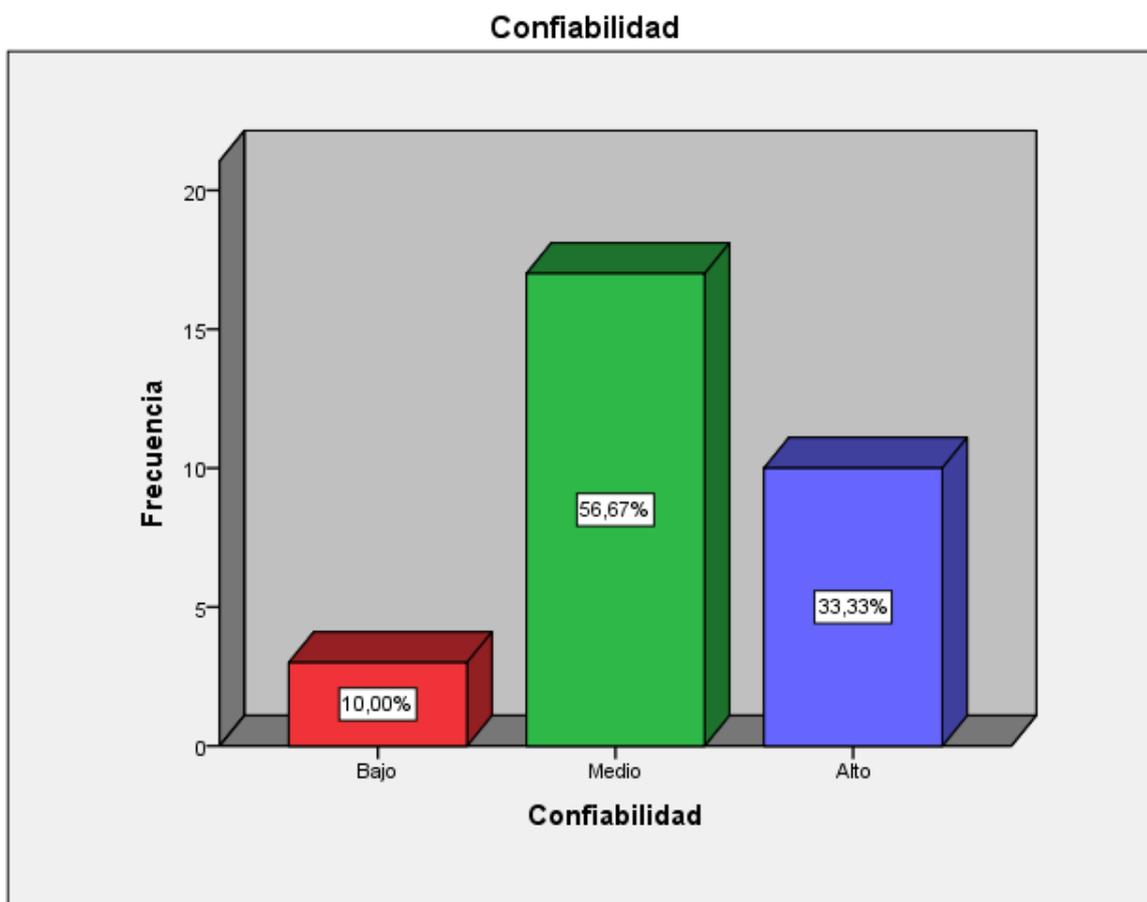
Dimensión 1. Confiabilidad

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Bajo	3	10,0
	Medio	17	56,7
	Alto	10	33,3
	Total	30	100,0

Nota: Datos SPSS

Figura 7

Niveles de distribución de la dimensión 1



En la tabla 7 y figura 7, de la dimensión confiabilidad se pudo demostrar que del 100,00% de los encuestados, el 57.67% señaló que su nivel es medio, mientras el 33.33% que es alto, por otro lado un 10.00% expresó que es bajo.

Tabla 8

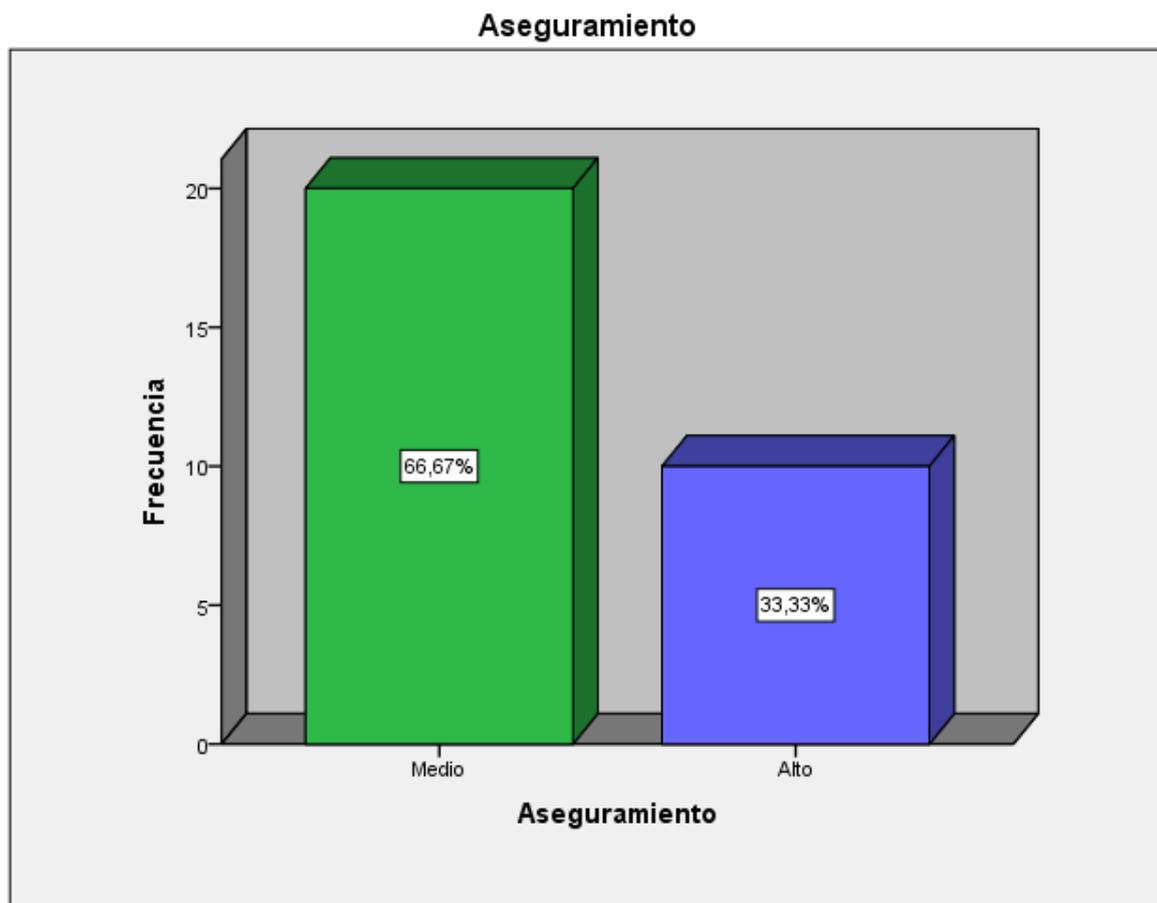
Dimensión 2. Aseguramiento

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Medio	20	66,7
Alto	10	33,3
Total	30	100,0

Nota: Datos SPSS

Figura 8

Niveles de distribución de la dimensión 2



En la tabla 8 y figura 8, se observó que del 100,00% de los encuestados, desde su percepción el 66,67% mostraron un nivel medio, por otro lado, el 33,33% señalaron un nivel alto.

Tabla 9

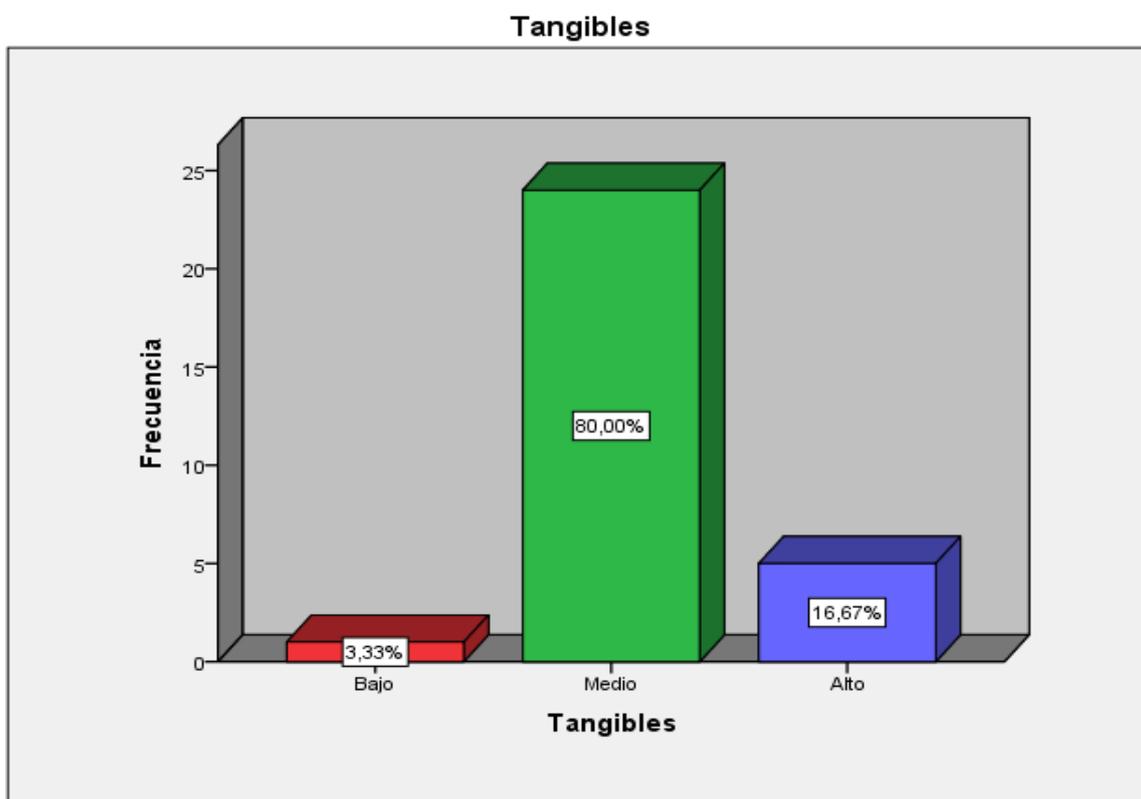
Dimensión 3. Tangibles

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Bajo	1	3,3
	Medio	24	80,0
	Alto	5	16,7
	Total	30	100,0

Nota: Datos SPSS

Figura 9

Niveles de distribución de la dimensión 3



La tabla 9 y figura 9, se pudo comprobar que del 100,00% de los encuestados, el 80,00% manifestó que el nivel de la dimensión tangibles es medio, mientras el 16.67% manifestó es alto, sin embargo el 3.33% que es bajo.

Tabla 10

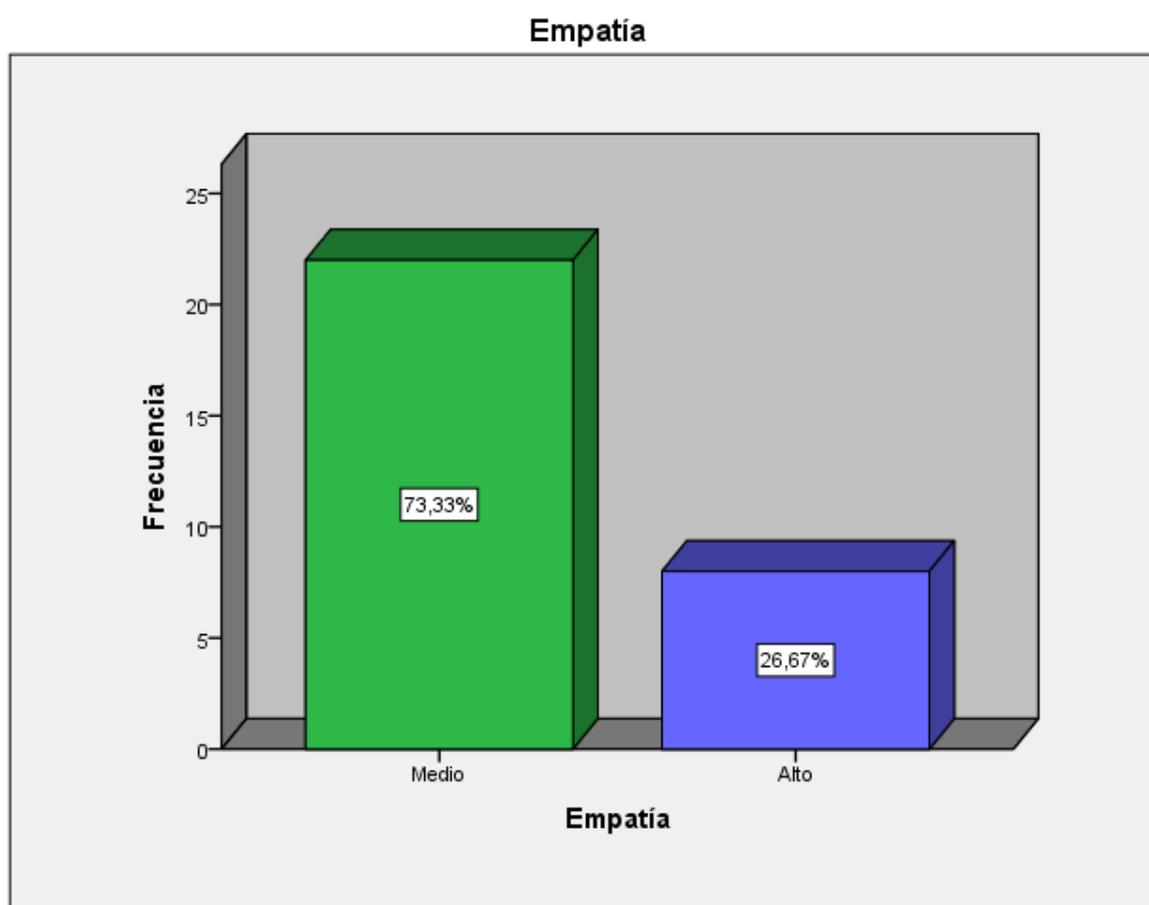
Dimensión 4. Empatía

Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Medio	22	73,3
Alto	8	26,7
Total	30	100,0

Nota: Datos SPSS

Figura 10

Niveles de distribución de la dimensión 4



En la tabla 10 y figura 10, se observó que del 100,00% de los encuestados, desde su percepción el 73.33% mostraron un nivel medio, mientras tanto, el 26.67% señalaron un nivel alto.

Tabla 11

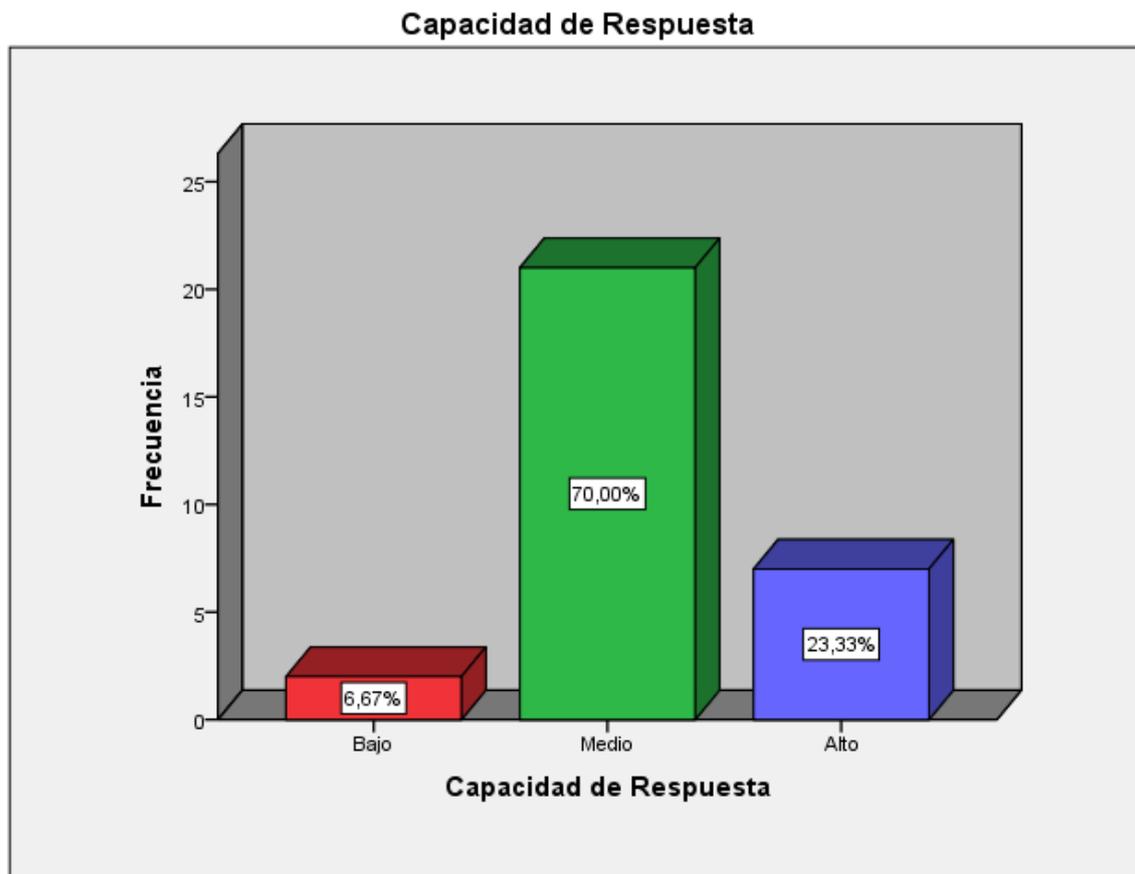
Dimensión 5. Capacidad de respuesta

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Válidos	Bajo	2	6,7
	Medio	21	70,0
	Alto	7	23,3
	Total	30	100,0

Nota: Datos SPSS

Figura 11

Niveles de distribución de la dimensión 5



En la tabla 11 y figura 11, se demostró que del 100,00% de los encuestados, desde su percepción mostraron que el 70,00% es un nivel medio, el 23,33% que es un nivel alto y tan solo un 6,67% que es bajo.

Análisis descriptivo bivariado

Tabla 12

Cruce de variables 1 y 2

		Satisfacción de Usuarios		Total	
		Medio	Alto		
Gestión Administrativa	Bajo	Recuento	1	0	1
		% del total	3,3%	0,0%	3,3%
	Medio	Recuento	16	2	18
		% del total	53,3%	6,7%	60,0%
	Alto	Recuento	3	8	11
		% del total	10,0%	26,7%	36,7%
Total	Recuento	20	10	30	
	% del total	66,7%	33,3%	100,0%	

Nota: Datos SPSS

Del resultado obtenido de las personas encuestadas y del análisis del cruce de la primera y segunda variable se comprobó que, se obtuvo nivel medio respecto a la primera variable, de igual forma la variable satisfacción de usuarios también desarrollo un nivel medio con un 53,3%. Así mismo, ambas variables han desarrollado un nivel alto con un 26,7%.

Tabla 13*Cruce de la dimensión 1 con V2*

			Satisfacción de Usuarios		Total
			Medio	Alto	
Planeación	Bajo	Recuento	2	1	3
		% del total	6,7%	3,3%	10,0%
	Medio	Recuento	18	6	24
		% del total	60,0%	20,0%	80,0%
	Alto	Recuento	0	3	3
		% del total	0,0%	10,0%	10,0%
Total	Recuento	20	10	30	
	% del total	66,7%	33,3%	100,0%	

Nota: Datos SPSS

Del resultado obtenido, previo análisis del cruce de la dimensión planeación y la segunda variable, se obtuvo nivel medio con un 60,0%. Adicionalmente, denota el 10,0% en un nivel alto respecto a la primera dimensión con relación a la segunda variable.

Tabla 14*Cruce de la dimensión 2 con V2*

		Satisfacción de Usuarios		Total	
		Medio	Alto		
Organización	Bajo	Recuento	1	0	1
		% del total	3,3%	0,0%	3,3%
	Medio	Recuento	16	3	19
		% del total	53,3%	10,0%	63,3%
	Alto	Recuento	3	7	10
		% del total	10,0%	23,3%	33,3%
Total	Recuento	20	10	30	
	% del total	66,7%	33,3%	100,0%	

Nota: Datos SPSS

Del resultado obtenido, previo análisis del cruce de la dimensión organización y la segunda variable satisfacción de usuarios, se obtuvo un nivel medio con un 53,3%. Asimismo, de desarrollo el 23,3% en un nivel alto respecto a la segunda dimensión con relación a la segunda variable.

Tabla 15*Cruce de la dimensión 3 con V2*

		Satisfacción de Usuarios		Total	
		Medio	Alto		
Dirección	Bajo	Recuento	5	0	5
		% del total	16,7%	0,0%	16,7%
	Medio	Recuento	14	7	21
		% del total	46,7%	23,3%	70,0%
	Alto	Recuento	1	3	4
		% del total	3,3%	10,0%	13,3%
Total		Recuento	20	10	30
		% del total	66,7%	33,3%	100,0%

Nota: Datos SPSS

Del resultado obtenido, previo análisis del cruce de la dimensión dirección y la segunda variable satisfacción de usuarios, se obtuvo un nivel medio con un 46,7%. Sin embargo, evidencia un nivel alto del 10,0% respecto a la tercera dimensión con relación a la segunda variable.

Tabla 16*Cruce de dimensión 4 V2*

		Satisfacción de Usuarios		Total	
		Medio	Alto		
	Bajo	Recuento	6	0	6
		% del total	20,0%	0,0%	20,0%
Control	Medio	Recuento	14	7	21
		% del total	46,7%	23,3%	70,0%
	Alto	Recuento	0	3	3
		% del total	0,0%	10,0%	10,0%
Total		Recuento	20	10	30
		% del total	66,7%	33,3%	100,0%

Nota: Datos SPSS

Del resultado obtenido, previo análisis del cruce de la dimensión control y la segunda variable satisfacción de usuarios, se obtuvo un nivel medio del 46,7%. Finalmente, mencionar que evidencia un nivel alto del 10,0% respecto a la cuarta dimensión control en relación a la segunda variable.

Análisis inferencial

Tabla 17

Prueba de normalidad

		Shapiro-Wilk	
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión administrativa	,710	30	,000
Satisfacción de usuarios	,597	30	,000

Nota: Datos SPSS

En la tabla 17 se observó la prueba de normalidad de Shapiro-Wilk, en razón a que se contó con la participación de 30 encuestados, es decir una población menor a 50 personas. Así mismo, se apreció que los valores obtenidos en la prueba de ambas variables fueron los siguientes: Gestión Administrativa (Sig. 0,000 < 0,05), Satisfacción de Usuarios (Sig. 0,000 < 0,05). En este caso, las dos variables presentaron Sig. < 0,05 por lo que se consideró que los datos no presentaron normalidad, ante ello, se utilizó estadísticos no paramétricos, lo que considero a Rho Spearman.

Prueba de hipótesis

Se estableció los siguientes criterios de decisión:

Sig. > 0,05 que se considera igual a la Hipótesis nula (Ho)

Sig. < 0,05 que se considera igual a la Hipótesis alternativa (H1)

Hipótesis general

Ho: No existe relación significativa entre la Gestión Administrativa y Satisfacción de Usuarios del Padrón General de Hogares del SISFOH en una Municipalidad de Lima Este, año 2022.

HG: Existe relación significativa entre la Gestión Administrativa y Satisfacción de Usuarios del Padrón General de Hogares del SISFOH en una Municipalidad de Lima Este, año 2022.

Tabla 18

Hipótesis general

		Correlaciones	
		V1	V2
		Gestión administrativa	Satisfacción de usuarios
Rho de Spearman	V1. Gestión administrativa	1,000	,766**
			,000
		30	30
	V2. Satisfacción de usuarios	,766**	1,000
		,000	.
		30	30

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

Visto el resultado, previo análisis se tuvo como Significancia ,000, siendo menor a 0,05 rechazándose la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alterna, asimismo la correlación es de ,766, encontrándose en el rango de correlación intensa, según el aporte de Salas (2018), confirmando que existe la relación significativa entre la Gestión Administrativa y Satisfacción de Usuarios del Padrón General de Hogares del SISFOH en una Municipalidad de Lima Este, año 2022.

Hipótesis específica 1

Ho: No existen relación significativa entre la planificación y satisfacción de usuarios del Padrón General de Hogares del SISFOH en una Municipalidad de Lima Este, año 2022.

HE1: Existe relación significativa entre la planificación y la satisfacción de usuarios del Padrón General de Hogares del SISFOH en una Municipalidad de Lima Este, año 2022.

Tabla 19

Hipótesis específica 1

		Correlaciones		
		Planificació n	Satisfacción de usuarios	
Rho de Spearman	Planificación	Coeficiente de correlación	1,000	,649**
		Sig. (bilateral)	.	,000
	Satisfacción de usuarios	N	30	30
		Coeficiente de correlación	,649**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

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

Visto el resultado de la tabla 21 se observó una significancia ,000, siendo menor a 0,05 rechazándose la hipótesis nula y aceptándose la hipótesis alterna, asimismo la correlación es de ,649, con un rango de correlación moderada, según aporte de Salas (2018), confirmando que existe la relación significativa entre la planificación y Satisfacción de Usuarios del Padrón General de Hogares del SISFOH en una Municipalidad de Lima Este, año 2022.

Hipótesis específica 2

Ho: No existen relación significativa entre la organización y satisfacción de usuarios del Padrón General de Hogares del SISFOH en una Municipalidad de Lima Este, año 2022.

HE2: Existe relación significativa entre la organización y la satisfacción de usuarios del Padrón General de Hogares del SISFOH en una Municipalidad de Lima Este, año 2022.

Tabla 20

Hipótesis específica 2

		Correlaciones	
		Organización	Satisfacción de usuarios
Rho de Spearman	Organización	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,710**
		N	30
	Satisfacción de usuarios	Coeficiente de correlación	,710**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	30

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

Como resultado, previo análisis se obtuvo una significancia ,000, siendo menor a 0,05 rechazándose la hipótesis nula y aceptándose la hipótesis alternativa, asimismo la correlación es de ,710, con un rango de correlación moderada, acorde al aporte de Salas (2018), confirmando que existe la relación significativa entre la organización y Satisfacción de Usuarios del Padrón General de Hogares del SISFOH en una Municipalidad de Lima Este, año 2022.

Hipótesis específica 3

Ho: No existen relación significativa entre la dirección y satisfacción de usuarios del Padrón General de Hogares del SISFOH en una Municipalidad de Lima Este, año 2022.

HE3: Existe relación significativa entre la dirección y la satisfacción de usuarios del Padrón General de Hogares del SISFOH en una Municipalidad de Lima Este, año 2022.

Tabla 21

Hipótesis específica 3

		Correlaciones		
			Dirección	Satisfacción de usuarios
Rho de Spearman	Dirección	Coeficiente de correlación	1,000	,657**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	Satisfacción de usuarios	Coeficiente de correlación	,657**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

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

Se observó que, en la prueba de hipótesis se obtuvo una significancia ,000, siendo menor a 0,05 rechazándose la hipótesis nula y aceptándose la hipótesis alternativa, asimismo la correlación es de ,657, con un rango de correlación moderada, acorde a lo enunciado por Salas (2018), confirmando que existe la relación significativa entre la dirección y satisfacción de usuarios del Padrón General de Hogares del SISFOH en una Municipalidad de Lima Este, año 2022.

Hipótesis específica 4

Ho: No existe relación significativa entre el control y la satisfacción de usuarios del Padrón General de Hogares del SISFOH en una Municipalidad de Lima Este, año 2022.

HE4: Existe relación significativa entre el control y la satisfacción de usuarios del Padrón General de Hogares del SISFOH en una Municipalidad de Lima Este, año 2022.

Tabla 22

Hipótesis específica 4

		Correlaciones		
			Control	Satisfacción de usuarios
Rho de Spearman	Control	Coefficiente de correlación	1,000	,761**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	30	30
	Satisfacción de usuarios	Coefficiente de correlación	,761**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	30	30

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

En la prueba de hipótesis específica, se obtuvo una significancia ,000, siendo menor a 0,05 rechazándose la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis alternativa, asimismo denota una correlación de ,761, con un rango de correlación intensa, según lo expuesto por Salas (2018), confirmando que existe la relación significativa entre el control y satisfacción de usuarios del Padrón General de Hogares del SISFOH en una Municipalidad de Lima Este, año 2022.

V. DISCUSIÓN

La investigación desarrollada tuvo como propósito principal determinar la relación existente entre la gestión administrativa y la satisfacción de usuarios del Padrón General de Hogares del SISFOH en una Municipalidad de Lima Este, fue de tipo básico, diseño no experimental, de carácter descriptivo correlacional y transversal, el enfoque considerado fue cuantitativo. En cuanto a la confiabilidad de los instrumentos, se empleó una prueba piloto conformado por 10 servidores de la municipalidad, a fin de evaluar la fiabilidad de los instrumentos de cada una de las variables conformado por 20 elementos cada encuesta, dicha data se trasladó al SPSS, el cual mediante Alfa de Cronbach se obtuvo un 0,882 para la gestión administrativa consecuentemente se evidenció el 0,899 para satisfacción de usuarios.

La validación estuvo a cargo de expertos, concedores del tema en gestión, estuvo conformado por tres profesionales, de los cuales dos expertos con grado de magister en la especialidad de gestión pública y uno de los validadores, con especialidad temático – metodológico, considerando en los certificados de validez los criterios de pertinencia, relevancia y claridad, teniendo como opinión favorable de los expertos la aplicabilidad de los instrumentos. Como teórico base de la primera variable se tuvo el aporte de Chiavenato (2014) con sus respectivas las dimensiones son: planeación, organización, dirección y control, así como los indicadores: plan operativo institucional, instrumentos de gestión, presupuesto, normas, equipamiento, espacio físico, personal, responsabilidades, participación, manual de organización de funciones, identificación, programación, capacitaciones, motivación, monitoreo, liderazgo, comunicación activa, supervisar, mecanismos de control y acciones correctivas.

Prosiguiendo, el teórico base de la segunda variable, Evans y Lindsay (2015), que identificó cinco dimensiones: confiabilidad, aseguramiento, tangibles, empatía y capacidad de respuesta, con sus respectivos indicadores son: interes, oportuna, conocimiento, tiempo, capacitación, confianza, seguridad, lenguaje, equipamiento, servicio de telefonía, distribución, desplazamiento, material informativo, atención

personalizada, alternativas de solución, atención preferencial, vocación de servicio, plataforma virtual, libro de reclamaciones y programación.

Como parte de la investigación se consideró la recopilación de información, así como teorías que fueron relevantes para dicha complementación, del análisis e interpretación de la presente investigación se evidenciaron resultados, en cuanto a la prueba de hipótesis se obtuvo un nivel de significancia = 0,000 aceptándose la hipótesis alterna, se consideró Rho Spearman 0,766 expuso correlación intensa, en cuanto a su nivel de percepción de gestión administrativa el 60% manifestó que es medio. Se comparó con el estudio de Pacaya (2022) se apreció ($p < 0.05$) y Rho= 0,584 positiva moderada, lo que reflejó significativa relación entre las hipótesis que se propusieron, así mismo los encuestados manifestaron que el 44,59 % obtuvo nivel regular en la gestión administrativa. En ambos casos se corroboró la existente relación significativa entre gestión administrativa y por ende la satisfacción de usuarios, también se visualizó respecto a su primera variable mayor realce en el nivel medio o regular.

De los resultados, nos muestran una similitud y la importancia de mejorar la gestión administrativa, teniendo como efecto un nivel alto. Por otro lado, Isique (2022) se apreció que el nivel de su componente de gestión administrativa tuvo un 68% de nivel medio, así mismo concluyó una relación directa moderada Rho=0,649, lo que acepta su hipótesis y con significancia menor de 0.05. Ante los resultados, se evidenció relación significativa entre sus variables, así mismo de la comparación respecto a la primera variable se evidenció que mientras el presente estudio obtuvo el 60%, este antecedente obtuvo el 68%, ambos niveles medios. Quiere decir mejor gestión administrativa mejores resultados en la satisfacción de los usuarios. Continuando con el análisis, Tejeda (2021) respecto a los niveles de la primera variable evidenció 43,4% es regular, ($\rho = 0,608$) los resultados determinaron que tiene una correlación muy significativa ($p < 0.01$).

De la comparación de estos resultados con el presente trabajo, conforme a la primera variable resultó el 60,00% nivel medio, una significancia menor ($p < 0.050$) y Rho Spearman 0,766, es decir ambos estudios se aceptó la hipótesis y la

existencia de una relación respecto a la variable gestión administrativa con la variable satisfacción del usuario. Bajo esa premisa, también lo afirma Carreño (2021) alcanzó como resultado la correlación positiva alta 0,879, así también $p < 0,01$, deduciendo una relación de forma directa y significativamente con la segunda variable, en síntesis, a mayor gestión del entorno administrativo, se manifiesta una mayor satisfacción. En los párrafos que preceden, es evidente la similitud de los estudios, concordando con lo enunciado por Alegre (2022) quien admitió la hipótesis, lo que concluye la significativa relación entre sus variables de del entorno administrativa y su según variable respecto a la calidad de servicio al usuario.

De igual forma Honores (2021), resultó significativa ($p\text{-valor} < 0.05$), reporto según Spearman 0,868, asimismo evidenció que la primera variable se relaciona directamente y de forma significativa con la segunda variable, aceptó la hipótesis alterna, obtuvo como resultados de niveles en la primera variable el 29% es bueno, 31% es regular y el 40% es bajo, de la comparación con el presente estudio se logró evidenciar una significativa relación con la segunda variable para los dos estudios; sin embargo, se observó en el presente estudio, los niveles el 60% es medio, 36.67% alto y 3.33% bajo. De lo señalado en los resultados de niveles de la primera variable, el mayor índice porcentual lo obtuvo el 40% de nivel bajo, mientras para el presente, tan solo el 3.3% manifestó es bajo y el 60% de nivel medio.

Consecuentemente, se ha evidenciado que más del 50% de encuestados desde su percepción es medio, teniendo que mejorar la gestión administrativa para un mejor resultado. Para Goitia (2020) la gestión gubernamental administrativa es un mecanismo por el que se va a plantear un clima en que los colaboradores que ejerzan sus funciones de manera conjunta realizan sus objetivos de manera eficiente. Por otra parte, Zabala et al. (2021) en sus resultados no aporta en el presente estudio, puesto que la variable satisfacción de usuarios, identificó una menor satisfacción con 31,8%, asimismo concluye que a pesar de que la entidad cuenta con el equipo necesario para atender al público de forma adecuada, los usuarios perciben de forma desfavorable la calidad de servicio otorgado por la entidad, siendo necesario considerar la importancia de estos factores por parte de

los servidores municipales, siendo importante considerar este factor a fin de lograr la satisfacción del usuario.

Asimismo, demostró la relación directa que existe entre sus variables concerniente a la calidad y por otro lado la satisfacción del usuario. De la comparación el presente estudio, en la variable satisfacción de usuario reflejó el 66,67%, lo que evidenció que de los 30 encuestados 20 manifestaron un nivel medio, es decir aún denota falencias en la institución, por lo que no es evidente el nivel alto en la gestión, asimismo el aporte de Paride (2017) describe la satisfacción del cliente como sumamente importante para la mejora continua, ante la identificación de falencias u áreas críticas lo que permitirá intervenir con prioridad, ante ello permitirá el cambio organizacional de la entidad. Por otro lado, el antecedente internacional de Noboa (2021) obtuvo el resultado analítico del nivel alto, las dimensiones reflejaron para la planeación el 66,7%, respecto a la organización con el 46,7%, dirección también el 46,7%, y el control el 60,0%. También conllevó aceptar la hipótesis alternativa. Evidenciando la existencia de una relación respecto a sus variables.

De la comparación y los resultados obtenidos en nuestro estudio del nivel alto, para la dimensión 1 resultó el 10%, para la dimensión 2 el 33,33%, dimensión 3 el 13,33% y por último dimensión 4 con el 10%. La significancia para ambas investigaciones resultó menor a 0,05, lo que conllevó aceptar la hipótesis alternativa. Para este caso, es evidente que los resultados obtenidos por Noboa (2021) difieren con el presente estudio, puesto que su primera variable reflejó el 66,7% a diferencia del nuestro que resultó el 10%, sin embargo, ambos casos aceptaron la hipótesis alternativa, lo que es evidente la asociación de sus variables. En ese contexto el aporte de Mendoza (2022), respecto a sus variables mostraron como incide la variable gestión administrativa y por otro lado la calidad de atención al usuario, resultó con su significancia de $0,000 < 0.05$.

Silva-Treviño et al. (2021) con su investigación, evidenció que muestra consistencia en las variables motivo de estudio mediante Alpha de Cronbach, como es el caso de satisfacción del cliente o usuario el 0,907, siendo acorde con el resultado obtenido para el presente estudio, que obtuvo ,899 en la prueba de fiabilidad en la misma variable. También reflejó como antecedente $r=0,820$ en satisfacción del

cliente o usuario, siendo congruente con los resultados obtenidos $r=0,766$ de correlación intensa, lo que evidencio para ambos estudios una relación significativa. Considerando la importancia de que si una variable sube la otra también se elevará, como el caso para el presente ante la mejor gestión administrativa evidencia mejora en la atención al usuario.

Paredes (2020) propuso en su investigación, comprobar el impacto de la gestión administrativa en la calidad de servicio brindado en su institución. Del análisis de las variables resultó que, la gestión administrativa, está significativamente relacionada con la calidad de servicio, según Spearman = 0,898 evidenciando una correlación positiva moderada fuerte y de significancia p-valor $<0,05$ permitiendo aceptar la hipótesis alternativa. En ese contexto, el presente estudio obtuvo en la hipótesis general una correlación intensa de 0,766, lo que confirma que existe relación significativa entre sus variables motivo de estudio, así mismo obtuvo significancia menor a 0,05, aceptando la hipótesis alternativa; respecto a su primera dimensión con la segunda variable obtuvo correlación moderada de 0,649 y una significancia 0,000, aceptando la hipótesis alternativa, confirmando la relación existente de la segunda dimensión y la segunda variable.

Procediendo con la contrastación de las hipótesis se observó en la segunda dimensión, obtuvo correlación moderada 0,710, significancia 0,000, es decir menor a 0,05 lo que permite aceptar la hipótesis alternativa y rechazar la nula, lo que confirmó la hipótesis planteada de la segunda dimensión y la segunda variable; siguiendo con la contrastación de su hipótesis específica de la tercera dimensión resultó correlación moderada de 0,657, significancia menor a 0,05 aceptando la hipótesis alternativa, así mismo se confirmó la relación entre la tercera dimensión y la segunda variable y por último la cuarta dimensión con la segunda variable resulto 0,761 correlación intensa, una significancia 0,000, confirmando la relación de la cuarta dimensión y la segunda variable.

En conclusión, conforme al aporte del antecedente, la primera variable se encuentra significativamente relacionada con la segunda variable, evidenciando una correlación positiva moderada fuerte según Spearman = 0,898 y de significancia p-

valor <0.05 permitiendo aceptar la hipótesis alternativa; mientras en el estudio se evidenció que la primera y segunda variable también evidenció correlación intensa de 0,766, y una significancia menor a 0,05, aceptando la hipótesis alternativa; lo que resultó la existencia de una relación significativa entre la primera y segunda variable. Por otro lado, Sánchez (2016), evidenció que la mayoría de encuestados percibió el valor más o menos igual con el 49,3% y un 73,8% como bastante o muy satisfechos como respuesta ofrecida por el servicio y respecto a la demora del tiempo de atención el 42,6% en el nivel nada o poco adecuado. Para el presente no es acorde con los resultados obtenidos, ya el estudio que tuvo como resultado en la dimensión capacidad de respuesta un nivel medio conformado por 24 personas que representan el 70%. Comparado con el antecedente que obtuvo el 42,6%.

Respecto a las dimensiones de la gestión administrativa; la investigación de Pacaya (2022), evidenció nivel alto de 62,50% respecto a la dimensión organización y dimensión control reflejó el mismo porcentaje 39,19% en nivel bajo y regular. Pues, de la contrastación de resultados, muestra incongruencia con nuestra investigación, desde la perspectiva de la organización representó nivel alto de 33,33%, no dejando atrás el control con tan solo 10,00% de nivel alto y bajo con el 20%. Es decir, estos componentes de la administración gubernamental muestran tener un menor índice porcentual, no siendo relevantes en el presente estudio. De tal forma Isique (2022) tuvo un 68% de nivel medio, el 22% nivel alto y por último el 10% de nivel bajo, así mismo concluye que existe una relación directa moderada $Rho=0,649$, lo que acepta su hipótesis, mientras en el presente estudio reflejó similitud con los resultados obtenidos, siendo que 18 encuestados que representan un nivel medio con el 60%.

Asimismo 11 personas representado por el 36,67% resulto nivel alto y tan solo un individuo manifestó un nivel bajo con el 3,33%. En tanto, Tejeda (2021) respecto a los niveles de la primera variable evidenció 43,4% es regular, 28,9% alto y 27,7% es bajo, no dejando atrás la segunda variable con el 45,6% para nivel regular, 39,5% bajo y el 14,9% alto. Teniendo para el presente trabajo, conforme a la primera variable el resultado del 60,00% para nivel medio, alto con el 36,67% y bajo

el 3.33%, de igual manera se procedió analizar la segunda variable el cual evidencio solo dos niveles: medio con el 66,67% y alto 33.33%, es decir tuvo mayor relevancia el nivel medio, no figurando el nivel bajo respecto a la satisfacción del usuario.

Consecuentemente, se procedió con los antecedentes, y del análisis de las tablas de cada una de las dimensiones de la primera variable, respecto a la segunda variable, reflejó lo siguiente: dimensión 1 ($r=0,554$), dimensión 2 ($r=0,562$), dimensión 3 ($r=0,505$), dimensión 4 ($r=,398$), según Spearman, los datos reflejaron ($p<0.05$). Por consiguiente, de la contrastación de hipótesis del presente trabajo, tomando en cuenta las mismas dimensiones de la primera variable en estudio: dimensión 1 ($r=0,649$) correlación moderada, dimensión 2 ($r=0,710$) correlación moderada, dimensión 3 ($r=0,657$) correlación moderada y dimensión 4 ($r=0,761$) correlación intensa. Ante estos hallazgos, resaltó que la dimensión 4 del presente estudio se contradice con lo antecedido, en razón a los datos recogidos evidenció una correlación intensa a comparación a una correlación positiva baja.

Bajo esa premisa, también lo afirma Carreño (2021) de la contrastación del objetivo específico 1 que proyectó 0,794, lo que se concluye que la primera dimensión, es directamente asociada y de forma significativa con la segunda variable. Por consiguiente, el objetivo específico 2 obtuvo 0,835, concluyendo que la segunda dimensión también de identifica de manera directa y significativa con la segunda variable; continuando con el objetivo específico 3, que resulto 0,788, deduciendo la relación significativa con la satisfacción; y, finalmente, el objetivo específico 4 con resultados 0,810, evidenciando que persiste la relación y significativamente con la segunda variable; es decir, con un mayor control será una mayor satisfacción. El aporte de Honores (2021), también se vincula con el estudio, obtuvo en la primera variable el 40%, y en la segunda variable el 43%, teniendo mayor relevancia porcentual el nivel bajo para ambos casos, en ese enunciado podremos decir que no es congruente con los resultados del presente estudio, ya que el nivel bajo solo se observó en la primera variable con un porcentaje mínimo del 3,3% y en la segunda variable no hay evidencia de datos en dicho nivel. Por otro lado, también se obtuvo relación significativa ($p\text{-valor}<0.05$) con las variables de estudio.

VI. CONCLUSIONES

Primero: Se determinó que si existe relación entre la Gestión Administrativa y la Satisfacción de Usuarios del Padrón General de Hogares del SISFOH en una Municipalidad de Lima Este, año 2022. Con un resultado de Rho Spearman de 0,766 y un Sig. de 0,000, permitiendo una correlación intensa y significativa entre las variables.

Segundo: Se determinó que si existe relación entre la planificación y la satisfacción de usuarios del Padrón General de Hogares del SISFOH en una Municipalidad de Lima Este, año 2022. Con un resultado de Rho Spearman de 0,649 y un Sig. de 0,000, permitiendo una correlación moderada y significativa entre la planificación y la segunda variable.

Tercero: Se determinó que si existe relación entre la organización y la satisfacción de usuarios del Padrón General de Hogares del SISFOH en una Municipalidad de Lima Este, año 2022. Con un resultado de Rho Spearman de 0,710 y un Sig. de 0,000, permitiendo una correlación moderada y significativa entre la organización y la segunda variable.

Cuarto: Se determinó que si existe relación entre la dirección y la satisfacción de usuarios del Padrón General de Hogares del SISFOH en una Municipalidad de Lima Este, año 2022. Con un resultado de Rho Spearman de 0,657 y un Sig. de 0,000, permitiendo una correlación moderada y significativa entre la dirección y la segunda variable.

Quinto: Se determinó que si existe relación entre el control y la satisfacción de usuarios del Padrón General de Hogares del SISFOH en una Municipalidad de Lima Este, año 2022. Con un resultado de Rho Spearman de 0,761 y un Sig. de 0,000, permitiendo una correlación intensa y significativa entre el control y la segunda variable.

VII. RECOMENDACIONES

- Primero:** Del resultado obtenido, se recomienda a los funcionarios de la entidad, que asignen mayor presupuesto a la unidad de empadronamiento local, acorde a las necesidades de la oficina, para el desarrollo de sus actividades, considerando que la falta de presupuesto es uno de los ítems que obtuvo mayor realce en la encuesta desde la percepción de los colaboradores.
- Segundo:** Se recomienda que la entidad a través de los jefes de área, consideren promover la motivación a los trabajadores, puesto que la motivación laboral es un factor importante que influye en el rendimiento del personal.
- Tercero:** También sugerir, que la entidad implemente equipos de cómputo modernos, para un mejor desempeño de los colaboradores de la entidad, así mismo amplie el área de atención a los usuarios, así como un ambiente adecuado para las personas discapacitadas.
- Cuarto:** Recomendar que la entidad implemente una plataforma virtual de atención exclusiva, a fin de facilitar al usuario y poder realizar sus trámites sin la necesidad de acercarse a la entidad.
- Quinto:** Se recomienda a la entidad edil, que sea diligente en los trámites de viáticos a los colaboradores y así evitar trámites engorrosos y burocráticos, previa programación del área y su personal.
- Sexto:** Recomendar la contratación de personal que tenga el perfil laboral y se encuentre capacitado para el desarrollo de las actividades.

REFERENCIAS

- Alegre, G. (2022). *Gestión administrativa y calidad de servicio en la Municipalidad distrital de Moro, Ancash, 2021*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/86190>
- Anderson, D., Sweeney, D. y Williams, T. (2012). *Estadística para negocios y economía* (11a. ed.). Cengage Learning Editores, S.A. de C.V.
- Arias, F. (2006). *El proyecto de Investigación, Introducción a la metodología científica* (5ª ed.). Editorial Episteme
- Arias, J. y Covinos, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. Arequipa-Perú. Enfoques Consulting EIRL
- Ávila, H. (2006). *Introducción a la metodología de la investigación*. Edición electrónica. www.eumed.net/libros/2006c/203/
- Babatunde, O. (2020). *Research Methodology*. Near East University https://www.researchgate.net/publication/340594200_Research_Methodology
- Barrera, A. y Isuiza, M. (2018). *Gestión administrativa y calidad de servicio al Contribuyente de la municipalidad provincial de Alto Amazonas, Loreto 2018*, [Tesis de maestría, Universidad de San Martín de Porres] https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/4387/barrera_ysuiza.pdf?sequence=1
- Bauer, M., Knill, C. & Eckhard S. (2019). International Public Administration: A New Type of Bureaucracy? Lessons and Challenges for Public Administration Research. *Preprint* 78, 179-198. https://www.researchgate.net/publication/309643127_International_Public_

Administration_A_New_Type_of_Bureaucracy_Lessons_and_Challenges_f
or_Public_Administration_Research

Bernal, C. (2016) *Metodología de la Investigación. Administración, economía, humanidades y ciencias sociales* (4ª ed.). Pearson Educación de Colombia S.A.S.

Boumans, M. (2004) The Reliability of an Instrument. *Social Epistemology*, 18, (2), 215-246. <https://www.researchgate.net/publication/228313346>

Carreño, D. (2021) *Gestión administrativa y satisfacción en los usuarios de la municipalidad distrital de Caleta de Carquin*. [Tesis de doctorado, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión]. <http://200.48.129.167/bitstream/handle/UNJFSC/4801/DANILO%20HUGO%20CARRE%C3%91O%20RAMIREZ%20%281%29.pdf>

Chanoknath S. y Louangrath, P. (2015). Descriptive and Inferential Statistics *Inter. J. Res. Methodol. Soc. Sci*, 1 (1), 22-35.

Chiavenato, I. (2014) *Introducción a la teoría general de administración*. México: McGraw-Hill/Interamericana Editores, S.A. de C.V.

Di Mascio, F., Natalini, A. y Cacciatore, F. (2020). Public administration and progressive crises: information on the COVID-19 pandemic in italy. *American Society for Public Administration*, 50(6-7), 621 - 627. <https://doi.org/10.1177/0275074020941735>

Durán, M. (2012). *La investigación cuantitativa, una encuesta sobre género y desempleo*. Universidad de Granada. <https://ucm.es/data/cont/media/www/pag-135806/20%20hacer-cuestionarios-4.pdf>

- Evans, J. y Lindsay, W. (2015). *Administración y control de la calidad* (7^a. ed.). Cengage Learning Editores, S.A. de C.V
- Febres-Ramos, R. y Mercado-Rey, M. (2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo – Perú. *Revista Facultad Medicina Humana*, 20 (3), 397-403.
- Galarza, M., Cruz, I., Castro, E. y Marcial, C. (2020). La gestión administrativa y la competitividad de las microempresas durante y post la emergencia por Covid-19. *Revista Universidad y Sociedad*, 12 (1), 100-105.
- Gallardo, E. (2017). *Metodología de la investigación*. Huancayo-Perú: Edición Universidad Continental
- García, L., Cerna, D. y Puémape, F. (2018). Posibilidades y limitaciones de la eficiencia de la gestión de la focalización de hogares en la región Arequipa: un estudio de su implementación desde los burócratas locales. *Consortio de investigación económica y social*, Instituto de Estudios Peruanos.
- Gerson, D. y Mulligan, D. (2020). Public Management and the Coronavirus (Covid-19) Pandemic: Emerging Responses and Initial Recommendations. *Organisatoion for. Organisation for Economic Cooperation and Development. GOV/PGC/PEM*, 1. [https://www.oecd.org/governance/budgeting/PEM-Responses-toCoronavirus-\(Covid-19\).pdf](https://www.oecd.org/governance/budgeting/PEM-Responses-toCoronavirus-(Covid-19).pdf)
- Goitia, A. (2020). *Gestión administrativa y satisfacción de los usuarios en el Área de Participación Ciudadana de la Municipalidad de Carabayllo del año 2020*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/47484>
- Haradham K. (2018). Aspects of Mathematical Economics, Social Choice and Game Theory. *Jamal Nazrul Islam Research Centre for Mathematical and Physical Sciences, University of Chittagong, Chittagong, Bangladesh*, 32.

- Hawrysz, L. (2016) Quality Measurement in Public Sector Organisations. *British Journal of Economics, Management & Trade*, 11(1), 1-7. https://www.researchgate.net/publication/283753156_Quality_Measurement_in_Public_Sector_Organisations
- Hernández, A., Ramos, M., Plasencia, B., Indacochea, B., Quimis, A. y Moreno, L., (2018). *Metodología de la investigación científica*. <http://dx.doi.org/10.17993/CcyLI.2018.15>
- Hernández, P. (2011). *La importancia de la satisfacción del usuario*. *Documentación de las Ciencias de la Información*, 34, 349-368. https://doi.org/10.5209/rev_DCIN.2011.v34.36463
- Hernández, R., Fernández, C., y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación*. México: McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. DE C.V.
- Honores, R. (2021). *Gestión administrativa y satisfacción del usuario en la unidad de promoción de la salud - Municipalidad provincial Sánchez Carrión, 2020*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Trujillo]. Repositorio institucional UNT. https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/18159/honoresponte_rusver.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Isique, C. (2022). *Gestión administrativa y satisfacción del usuario del Programa de Complementación Alimentaria de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, 2021*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/78089>
- Koepsell, D. y Ruiz, M. (2015). *Ética de la Investigación, Integridad Científica*. Comisión Nacional de Bioética/Secretaría de Salud. México, D.F.

- Laurence, E. (2001). *Public Management*. The University of Chicago.
https://www.researchgate.net/publication/5091225_Public_Management
- Levine, D., Krehbiel, T. y Berenson, M. (2006). *Estadística para la administración* (4ª. ed.). México: Pearson Educación
- Mansour, A., & Al-Salem, A. (2017). Importance of Management and Administrative Ethics on Corporate Success, and Sustainability. *International Journal for Innovation Education and Research*, 5(3), 31–46.
<https://doi.org/10.31686/ijer.vol5.iss3.630>
- Mendoza, D. (2022). *Gestión administrativa y calidad en la atención al usuario del Servicio de Administración Tributaria de Lima, 2021* [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional UCV
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/86656>
- Moliner, B., Berenguer, G. y Gil, I. (2001). La importancia de la performance y las expectativas en la formación de la satisfacción del consumidor. *Revista Investigaciones Europeas de Dirección y Economía de la Empresa*, 7(3), 155- 172.
- Mendenhall, W., Beaver, R. y Beaver, B. (2015). *Introducción a la probabilidad y estadística*. Cengage Learning Editores, S.A. de C.V
- Ministry of Health (2019). *Public sector customer service satisfaction assesment report*. <https://www.moh.gov.jm/wp-content/uploads/2019/03/Ministry-of-Healths-Public-SectorCustomer-Service-Satisfaction-Assessment-Report-2019.pdf>
- Mousalli-Kayat, G. (2015). Métodos y diseños de investigación cuantitativa, Mérida.
https://www.researchgate.net/publication/303895876_Metodos_y_Disenos_de_Investigacion_Cuantitativa

- Mulford, M. (2011) Evolution of administrative management. *Aglala*, 2(1), 48-55.
<https://doi.org/10.22519/22157360.871>
- Musumali, B. (2019). An Analysis why customers are so important and how marketers go about understanding the customer decisión-making process and the various individual and socio-cultural influences on decisión-making process. *Business and Marketing Research Journal (BMRJ)*, 23, 230-246.
- Muzammil, H., Sehrish, H. y Adnan, R. (2010). Factors Affecting Customer Satisfaction. *International Research Journal of Finance and Economics – Issue 60*.
- Neuman, W. L. (2014). *Social Research Methods: Qualitative and Quantitative Approaches*. and Quantitative Approaches. Pearson International Edition.
- Noboa, C. (2021). *Gestión de la calidad y la satisfacción del cliente en la Empresa Cerámicas y Mega Akabados el Descuento*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional de Chimborazo].
<http://dspace.unach.edu.ec/bitstream/51000/8637/1/7.TESIS%20%20Cristian%20Alexander%20Noboa%20Silva.pdf>
- Núñez, M. (2007). Las variables estructura y función en la hipótesis. *Revista de Investigación Educativa*, Vol. 11 (20), 163-179.
<https://revistasinvestigacion.unmsm.edu.pe/index.php/educa/article/view/4785/3857>
- Nurnatasha, M. & Syafiqah, N. (2020). Review on customer satisfaction. *Journal of Undergraduate Social Science and Technology*, 2(2).
<http://abrn.asia/ojs/index.php/JUSST/article/view/80>
- Pacaya, B. (2022). *Gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha - Ucayali, 2021*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].

https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV_ecbf4135412b52affddf90109296a6e

Pacheco, A. y Cruz, M. (2008). *Metodología crítica de la investigación Lógica, procedimiento y técnicas*. México: Grupo Editorial Patria.

Paredes, V. (2020). *Gestión administrativa y calidad de servicio que brindan las Instituciones de Educación Superior Públicas*, [Trabajo de maestría, Universidad Técnica de Ambato, Ecuador].
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/31522/1/05%20ADP.pdf>

Paride, B. (2017). *La satisfacción del cliente, el valor asociado a una cuidadosa evaluación del grado de satisfacción del cliente con el objetivo de mejora continua, maximización de la competitividad y cumplimiento de los requisitos regulatorios*. <https://es.scribd.com/document/502013934/La-Satisfaccion-Del-Cliente>

Perez, G. (2019). *Gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Pólvara, Provincia de Tocache, Región San Martín*. [Tesis de pregrado, Universidad Nacional Agraria de la Selva].
https://repositorio.unas.edu.pe/bitstream/handle/UNAS/1533/GPC_2019.pdf

Pérez, R. (2012). *Estadística aplicada a las ciencias sociales*. Madrid: Universidad Nacional de Educación a Distancia.

Posada, G. (2016). *Elementos básicos de estadística descriptiva para el análisis de datos*. https://www.funlam.edu.co/uploads/fondoeditorial/120_Ebook-elementos_basicos.pdf

Prieto, A. y Hernández, C. (2014). Satisfacción del usuario: elementos conceptuales para su determinación. *Revista Ethos Venezolana Vol. 6 (1)*, 23 - 34 ISSN 1856-9862.
<https://biblat.unam.mx/hevila/RevistaEthosvenezolana/2014/vol6/no1/2.pdf>

- Rashid, A. (2021). *Conference: NAPD Training Class Project: Data Analysis using SPSS*. National Academy for Planning and Development, Dhaka, Bangladesh.
- Ramírez-Asís, E., Maguiña-Palma, M. y Huerta-Soto, R. (2020). Actitud, satisfacción y lealtad de los clientes en las Cajas Municipales del Perú. *Retos Revista de Ciencias de la Administración y Economía*, 10 (20), 329-343. <https://doi.org/10.17163/ret.n20.2020.08>
- Reguant, M., y Martínez-Olmo, F. (2014). *Operacionalización de conceptos/variables*. Universidad de Barcelona, España.
- Restrepo, L., Estrada, S. y Lopez, M. (2009). Administración moderna para organizaciones orientadas a resultados. *Scientia et Technica*, XV (4), 0122-1701. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/4728978.pdf>
- Reyes, S. (2014). *Calidad del servicio para aumentar la satisfacción del cliente de la Asociación Share, sede Huehuetenango*. [Tesis de pregrado, Universidad Rafael Landívar de Guatemala]. https://www.academia.edu/26812875/CALIDAD_DEL_SERVICIO_PARA_AUMENTAR_LA_SATISFACCI%C3%93N_DEL_CLIENTE_DE_LA_ASOCIACION_SHARE_SEDE_HUEHUETENANGO
- Rodriguez, F. (2016). *La gestión administrativa y su relación con la satisfacción del usuario en la EIRL QHSE OCCUPATIONAL CONSULTING*. [Tesis de maestría, Universidad Autónoma de Ica]. <http://repositorio.autonomadeica.edu.pe/bitstream/autonomadeica/749/5/Felix%20Paolo%20Rodriguez%20Espinoza.pdf>
- Rodríguez, J., Pierdant, A. y Rodríguez, E. (2016). *Estadística para la administración*. Grupo Editorial Patria, S.A. de C.V.

- Sahnti, B. & Shashi, A. (2011). *Handbook of research methodology*. New Delhi-India: Educreation Publishing.
- Salas, A. (2018). *Métodos estadísticos para la investigación científica*. Guayaquil: Editorial Grupo Compás.
- Sánchez, H., Reyes, C., y Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Editado por Universidad Ricardo Palma. <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manualde-terminos-en-investigacion.pdf>
- Sánchez, M. (2016). Satisfacción de usuarios y profesionales en la evaluación de programas sociales, *Revista de Evaluación de Programas y Políticas Públicas*, 7, 116-140. <https://revistas.uned.es/index.php/REPPP/article/view/16352/15045>
- Santos, E., Geraldo, L. y Tito, P. (2022). *Metodología y herramientas de investigación científica*. Atena Editora.
- Secretaría de Gestión Pública de la Presidencia del Consejo de Ministros (2016). *Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública al 2021*. <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2017/04/PNMGP.pdf>
- Shaddha, B., Chandaswani, V., Seethalakshmi, I., Archana, P., Swati D. y Suryakant D. (2013). *Research Methodology* <https://drnishikantjha.com/papersCollection/Research%20Methodology%20.pdf>
- Silva-Treviño, J., Macías-Hernández, B., Tello-Leal, E. y Deldago-Rivas, J. (2021). *La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa comercial en México*, 15(2), 85-101. <https://doi.org/10.29059/cienciauat.v15i2.1369>

Tebbs, J. (2006). *Stat 110 Introduction to descriptive statistics*, Department of Statistics. The University of South Carolina.
http://subasish.github.io/pages/stat_courses/des_stat.pdf

Tejeda, A. (2021). *Gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la municipalidad provincial de Casma, 2020*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional UCV
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/57254>

Zabala, R., Granja, L., Calderón, H. y Velasteguí, L. (2021) Efecto en la gestión organizacional y la satisfacción de los usuarios de un sistema informático de planificación de recursos empresariales (ERP) en Riobamba, Ecuador. *Información Tecnológica*, 32(5), 101-110.
<https://www.scielo.cl/pdf/infotec/v32n5/0718-0764-infotec-32-05-101.pdf>

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Operacionalización

Matriz de operacionalización

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de Medición
Gestión Administrativa	Chiavenato (2014) consiste en coordinar, dirigir u orientar las actividades de un grupo humano desde el punto de vista administrativo, ya sea de índole privado o público, siendo primordial la cooperación colectiva del ser humano y la menor inversión de recursos para alcanzar sus objetivos o resultados.	Se midió tomando en cuenta los componentes siguientes: planeación, organización, dirección y control, medido en base a un cuestionario compuesto por 20 elementos, de escala ordinal. En ese contexto, se tomó en cuenta las percepciones de los colaboradores de la entidad, enfocado en la variable motivo de estudio, con las opciones: 1= Nunca, 2= Casi nunca, 3=A veces, 4= Casi siempre, 5= Siempre	Planeación	Plan Operativo Institucional, instrumentos de gestión, presupuesto, normas, equipamiento y espacio físico.	1, 2, 3, 4, 5, 6	Escala Ordinal 1= Nunca 2= Casi nunca 3=A veces 4= Casi siempre 5= Siempre
			Organización	Manual de Organización de Funciones, Identificación, Programación y Capacitaciones	7, 8, 9,10,11,12,13	
			Dirección	Motivación, Monitoreo, Liderazgo y Comunicación activa	14,15,16,17	
			Control	Supervisar, Mecanismos de control y Acciones correctivas	18,19,20	

Satisfacción de usuarios	<p>Evans y Lindsay (2015), describe que la satisfacción del usuario se produce cuando los servicios o productos requeridos se cumplen o superan las expectativas. En ese contexto, es necesario tener en cuenta las exigencias de los usuarios, quienes serán los encargados de evaluar la calidad del servicio prestado; así mismo, la organización debe considerar una cultura que este enfocado en el usuario, siendo base o motivo para sus actividades de planificación estratégica.</p>	<p>Se identificó cinco dimensiones: Confiabilidad, aseguramiento, tangibles, empatía y capacidad de respuesta, en ese contexto, se midió a través de un cuestionario compuesto por 20 elementos, de escala ordinal, con las opciones: 1= Nunca, 2= Casi nunca, 3=A veces, 4= Casi siempre, 5= Siempre</p>	Confiabilidad	Interés, Oportuna, Conocimiento, Tiempo, Capacitación	1, 2, 3, 4, 5	<p>Escala Ordinal</p> <p>1= Nunca 2= Casi nunca 3=A veces 4= Casi siempre 5= Siempre</p>
			Aseguramiento	Confianza, Seguridad, Lenguaje	6,7,8	
			Tangibles	Equipamiento, servicio de telefonía, distribución, desplazamiento, material informativo	9,10,11,12,13	
			Empatía	atención personalizada, Alternativas de solución, atención preferencial, vocación de servicio	14,15,16,17,	
			Capacidad de respuesta	Plataforma virtual, Libro de reclamaciones, programación	18,19,20	

Anexo 2: Cuestionarios

Instrumento de recolección de datos

Cuestionario de Gestión Administrativa

INSTRUCCIONES: A continuación, encontrarás afirmaciones sobre maneras de pensar, sentir y actuar. Lee cada una con mucha atención; luego, marca la respuesta que mejor le parece con una **X** según corresponda. Contesta todas las preguntas con la verdad.

OPCIONES DE RESPUESTA:

1= Nunca

2= Casi nunca

3=A veces

4= Casi siempre

5= Siempre

N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
		N	CN	AV	CS	S
1.	La programación de actividades se encuentra en el Plan Operativo Institucional de la municipalidad					
2.	El personal es conocedor de los instrumentos de gestión municipal para el logro de sus objetivos					
3.	El presupuesto asignado es suficiente para cubrir los requerimientos del desarrollo de sus actividades					
4.	Se cuenta con la implementación de normas que favorezca el procedimiento de sus funciones					
5.	El personal cuenta con el equipamiento y recursos necesarios para el desarrollo de sus funciones					
6.	Es adecuado el espacio físico del personal para el desarrollo de las funciones asignadas					

7.	Es suficiente el personal asignado para la atención de solicitudes de los usuarios					
8.	Se asigna de manera equitativa las responsabilidades del personal de acuerdo a sus funciones					
9.	Se lleva a cabo la participación colectiva de los integrantes del área para cumplir las metas programadas					
10.	Los funcionarios y servidores de la municipalidad cumplen a cabalidad con las funciones establecidas en el Manual de Organización de Funciones					
11.	En función de sus competencias el personal se siente identificado con la labor que realiza					
12.	Se cumple con la programación de sus actividades dentro del plazo establecido					
13.	Es frecuente las capacitaciones al personal de acuerdo al desempeño de sus funciones					
14.	Se promueve la motivación a través de incentivos a los trabajadores que cumplan con las metas programadas					
15.	Se realiza el monitoreo y seguimiento de los trámites de los usuarios para el cumplimiento de las metas					
16.	Existe un liderazgo adecuado que influya en el equipo de trabajo para el logro de sus objetivos					
17.	Existe la comunicación activa entre el jefe y el personal a su cargo					
18.	Se supervisa el desempeño laboral de los trabajadores dentro de la organización					

19.	Existen mecanismos de control que identifique que el rendimiento del personal va de acuerdo con los objetivos					
20.	Se emplean acciones correctivas para el mejoramiento continuo de los procesos administrativos					

Gracias por completar el cuestionario.

Instrumento de recolección de datos

Cuestionario de Satisfacción de usuarios

INSTRUCCIONES: A continuación, encontrarás afirmaciones sobre maneras de pensar, sentir y actuar. Lee cada una con mucha atención; luego, marca la respuesta que mejor le parece con una **X** según corresponda. Contesta todas las preguntas con la verdad.

OPCIONES DE RESPUESTA:

1= Nunca

2= Casi nunca

3=A veces

4= Casi siempre

5= Siempre

N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
		N	CN	AV	CS	S
1.	El personal muestra interés a las quejas y sugerencias de los usuarios					
2.	Se tramita de manera oportuna las solicitudes de los ciudadanos					
3.	El personal tiene conocimiento de la legislación relacionado a las peticiones o quejas de los usuarios					
4.	La atención al usuario dentro de la oficina se realiza en un tiempo razonable					
5.	El personal cuenta con capacitación para atender a personas discapacitadas					
6.	El personal inspira confianza en los usuarios					
7.	Se interactúa de manera segura y tranquila con los usuarios					

8.	El personal muestra un lenguaje comprensible para ser entendido por el usuario					
9.	Se cuenta con equipamiento de cómputo moderno para la atención de usuarios					
10.	Se cuenta con una línea de telefonía exclusiva para la atención a los usuarios					
11.	Se ha implementado la distribución de oficinas de atención directa a los usuarios					
12.	Las personas discapacitadas pueden desplazarse sin problema en las instalaciones de la entidad					
13.	Se cuenta con material de información como herramienta de instrucción para los usuarios					
14.	El personal brinda atención personalizada a los usuarios					
15.	El personal brinda alternativas de solución cuando se presentan conflictos					
16.	Se cuenta con una ventanilla de atención preferencial al usuario					
17.	Los empadronadores muestran vocación de servicio en el desarrollo de sus funciones					
18.	La entidad cuenta con una plataforma virtual de atención al usuario					
19.	Se cuenta con un libro de reclamaciones como medio de solución directa a los reclamos de los usuarios					
20.	Los empadronadores cumplen con la programación de visitas a los hogares para recopilar la información					

Gracias por completar

Anexo 3: Certificado de validez



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Certificado de validez de contenido del instrumento Gestión Administrativa

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		M	D	A	M	M	D	A	M	M	D	A	M	
DIMENSIÓN 1: PLANEACIÓN														
1	La programación de actividades se encuentra en el Plan Operativo Institucional de la municipalidad				X				X				X	
2	El personal es conocedor de los instrumentos de gestión municipal para el logro de sus objetivos				X				X				X	
3	El presupuesto asignado es suficiente para cubrir los requerimientos del desarrollo de sus actividades				X				X				X	
4	Se cuenta con la implementación de normas que favorezca el procedimiento de sus funciones				X				X				X	
5	El personal cuenta con el equipamiento y recursos necesarios para el desarrollo de sus funciones				X				X				X	
6	Es adecuado el espacio físico del personal para el desarrollo de las funciones asignadas				X				X				X	
DIMENSIÓN 2: ORGANIZACIÓN														
7	Es suficiente el personal asignado para la atención de solicitudes de los usuarios				X				X				X	
8	Se asigna de manera equitativa las responsabilidades del personal de acuerdo a sus funciones				X				X				X	
9	Se lleva a cabo la participación colectiva de los integrantes del área para cumplir las metas programadas				X				X				X	
10	Los funcionarios y servidores de la municipalidad cumplen a cabalidad con las funciones establecidas en el Manual de Organización de Funciones				X				X				X	
11	En función de sus competencias el personal se siente identificado con la labor que realiza				X				X				X	
12	Se cumple con la programación de sus actividades dentro del plazo establecido				X				X				X	
13	Es frecuente las capacitaciones al personal de acuerdo al desempeño de sus funciones				X				X				X	
DIMENSIONES / ítems														
DIMENSIÓN 3: DIRECCIÓN														
14	Se promueve la motivación a través de incentivos a los trabajadores que cumplan con las metas programadas				X				X				X	
15	Se realiza el monitoreo y seguimiento de los trámites de los usuarios para el cumplimiento de las metas				X				X				X	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

16	Existe un liderazgo adecuado que influya en el equipo de trabajo para el logro de sus objetivos				X				X				X
17	Existe la comunicación activa entre el jefe y el personal a su cargo				X				X				X
DIMENSIÓN 4: CONTROL													
18	Se supervisa el desempeño laboral de los trabajadores dentro de la organización				X				X				X
19	Existen mecanismos de control que identifique que el rendimiento del personal va de acuerdo con los objetivos				X				X				X
20	Se emplean acciones correctivas para el mejoramiento continuo de los procesos administrativos				X				X				X

Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: **Candia Menor Marco Antonio** **DNI: 10050551**

Especialidad del validador: **Temático - Metodológico**

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

11 de julio del 2022

Firma del Experto Informante.
Especialidad



Certificado de validez de contenido del instrumento Satisfacción de Usuarios

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		M D	D	A	M A	M D	D	A	M A	M D	D	A	M A	
DIMENSIÓN 1: CONFIABILIDAD														
1	El personal muestra interés a las quejas y sugerencias de los usuarios				X				X				X	
2	Se tramita de manera oportuna las solicitudes de los ciudadanos				X				X				X	
3	El personal tiene conocimiento de la legislación relacionado a las peticiones o quejas de los usuarios				X				X				X	
4	La atención al usuario dentro de la oficina se realiza en un tiempo razonable				X				X				X	
5	El personal cuenta con capacitación para atender a personas discapacitadas				X				X				X	
DIMENSIÓN 2: ASEGURAMIENTO														
6	El personal inspira confianza en los usuarios				X				X				X	
7	Se interactúa de manera segura y tranquila con los usuarios				X				X				X	
8	El personal muestra un lenguaje comprensible para ser entendido por el usuario				X				X				X	
N°	DIMENSIONES / ítems													Sugerencias
DIMENSIÓN 3: TANGIBLES														
9	Se cuenta con equipamiento de computo moderno para la atención de usuarios				X				X				X	
10	Se cuenta con una línea de telefonía exclusiva para la atención a los usuarios				X				X				X	
11	Se ha implementado la distribución de oficinas de atención directa a los usuarios				X				X				X	
12	Las personas discapacitadas pueden desplazarse sin problema en las instalaciones de la entidad				X				X				X	
13	Se cuenta con material de información como herramienta de instrucción para los usuarios				X				X				X	
DIMENSIÓN 4: EMPATÍA														
14	El personal brinda atención personalizada a los usuarios				X				X				X	
15	El personal brinda alternativas de solución cuando se presentan conflictos				X				X				X	
16	Se cuenta con una ventanilla de atención preferencial al usuario				X				X				X	
17	Los empadronadores muestran vocación de servicio en el desarrollo de sus funciones				X				X				X	
DIMENSIÓN 5: CAPACIDAD DE RESPUESTA														
18	La entidad cuenta con una plataforma virtual de atención al usuario				X				X				X	
19	Se cuenta con un libro de reclamaciones como medio de solución directa a los reclamos de los usuarios				X				X				X	



Certificado de validez de contenido del instrumento Gestión Administrativa

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		M D	D	A	M A	M D	D	A	M A	M D	D	A	M A	
DIMENSIÓN 1: PLANEACIÓN														
1	La programación de actividades se encuentra en el Plan Operativo Institucional de la municipalidad				X				X				X	
2	El personal es conocedor de los instrumentos de gestión municipal para el logro de sus objetivos				X				X				X	
3	El presupuesto asignado es suficiente para cubrir los requerimientos del desarrollo de sus actividades				X				X				X	
4	Se cuenta con la implementación de normas que favorezca el procedimiento de sus funciones				X				X				X	
5	El personal cuenta con el equipamiento y recursos necesarios para el desarrollo de sus funciones				X				X				X	
6	Es adecuado el espacio físico del personal para el desarrollo de las funciones asignadas				X				X				X	
DIMENSIÓN 2: ORGANIZACIÓN														
7	Es suficiente el personal asignado para la atención de solicitudes de los usuarios				X				X				X	
8	Se asigna de manera equitativa las responsabilidades del personal de acuerdo a sus funciones				X				X				X	
9	Se lleva a cabo la participación colectiva de los integrantes del área para cumplir las metas programadas				X				X				X	
10	Los funcionarios y servidores de la municipalidad cumplen a cabalidad con las funciones establecidas en el Manual de Organización de Funciones				X				X				X	
11	En función de sus competencias el personal se siente identificado con la labor que realiza				X				X				X	
12	Se cumple con la programación de sus actividades dentro del plazo establecido				X				X				X	
13	Es frecuente las capacitaciones al personal de acuerdo al desempeño de sus funciones				X				X					
DIMENSIONES / ítems														
DIMENSIÓN 3: DIRECCIÓN														
14	Se promueve la motivación a través de incentivos a los trabajadores que cumplan con las metas programadas				X				X				X	
15	Se realiza el monitoreo y seguimiento de los trámites de los usuarios para el cumplimiento de las metas				X				X				X	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

16	Existe un liderazgo adecuado que influya en el equipo de trabajo para el logro de sus objetivos				X					X					X
17	Existe la comunicación activa entre el jefe y el personal a su cargo				X					X					X
DIMENSIÓN 4: CONTROL										X					X
18	Se supervisa el desempeño laboral de los trabajadores dentro de la organización				X					X					X
19	Existen mecanismos de control que identifique que el rendimiento del personal va de acuerdo con los objetivos				X					X					X
20	Se emplean acciones correctivas para el mejoramiento continuo de los procesos administrativos				X					X					X

Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Davila Tito Ivan Fernando... DNI:10662995

Especialidad del validador: **Magister Gestión Pública**

11 de julio del 2022

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante
Administración



Certificado de validez de contenido del instrumento Satisfacción de Usuarios

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹			Relevancia ²			Claridad ³				Sugerencias
		M D	D	A	M A	D	A	M D	D	A	M A	
DIMENSIÓN 1: CONFIABILIDAD												
1	El personal muestra interés a las quejas y sugerencias de los usuarios			X			X				X	
2	Se tramita de manera oportuna las solicitudes de los ciudadanos			X			X				X	
3	El personal tiene conocimiento de la legislación relacionado a las peticiones o quejas de los usuarios			X			X				X	
4	La atención al usuario dentro de la oficina se realiza en un tiempo razonable			X			X				X	
5	El personal cuenta con capacitación para atender a personas discapacitadas			X			X				X	
DIMENSIÓN 2: ASEGURAMIENTO												
6	El personal inspira confianza en los usuarios			X			X				X	
7	Se interactúa de manera segura y tranquila con los usuarios			X			X				X	
8	El personal muestra un lenguaje comprensible para ser entendido por el usuario			X			X				X	
N°	DIMENSIONES / ítems											Sugerencias
DIMENSIÓN 3: TANGIBLES												
9	Se cuenta con equipamiento de computo moderno para la atención de usuarios			X			X				X	
10	Se cuenta con una línea de telefonía exclusiva para la atención a los usuarios			X			X				X	
11	Se ha implementado la distribución de oficinas de atención directa a los usuarios			X			X				X	
12	Las personas discapacitadas pueden desplazarse sin problema en las instalaciones de la entidad			X			X				X	
13	Se cuenta con material de información como herramienta de instrucción para los usuarios			X			X				X	
DIMENSIÓN 4: EMPATÍA												
14	El personal brinda atención personalizada a los usuarios			X			X				X	
15	El personal brinda alternativas de solución cuando se presentan conflictos			X			X				X	
16	Se cuenta con una ventanilla de atención preferencial al usuario			X			X				X	
17	Los empadronadores muestran vocación de servicio en el desarrollo de sus funciones			X			X				X	
DIMENSIÓN 5: CAPACIDAD DE RESPUESTA												
18	La entidad cuenta con una plataforma virtual de atención al usuario			X			X				X	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

19	Se cuenta con un libro de reclamaciones como medio de solución directa a los reclamos de los usuarios					X						X					X
20	Los empadronadores cumplen con la programación de visitas a los hogares para recopilar la información					X						X					X

Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Dávila Tito Iván Fernando DNI:... 10662995.....

Especialidad del validador: Magister Gestión Pública

11 de julio del 2022

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante
Administración



Certificado de validez de contenido del instrumento Gestión Administrativa

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		M D	D	A	M A	M D	D	A	M A	M D	D	A	M A	
DIMENSIÓN 1: PLANEACIÓN														
1	La programación de actividades se encuentra en el Plan Operativo Institucional de la municipalidad				X				X				X	
2	El personal es conocedor de los instrumentos de gestión municipal para el logro de sus objetivos				X				X				X	
3	El presupuesto asignado es suficiente para cubrir los requerimientos del desarrollo de sus actividades				X				X				X	
4	Se cuenta con la implementación de normas que favorezca el procedimiento de sus funciones				X				X				X	
5	El personal cuenta con el equipamiento y recursos necesarios para el desarrollo de sus funciones				X				X				X	
6	Es adecuado el espacio físico del personal para el desarrollo de las funciones asignadas				X				X				X	
DIMENSIÓN 2: ORGANIZACIÓN														
7	Es suficiente el personal asignado para la atención de solicitudes de los usuarios				X				X				X	
8	Se asigna de manera equitativa las responsabilidades del personal de acuerdo a sus funciones				X				X				X	
9	Se lleva a cabo la participación colectiva de los integrantes del área para cumplir las metas programadas				X				X				X	
10	Los funcionarios y servidores de la municipalidad cumplen a cabalidad con las funciones establecidas en el Manual de Organización de Funciones				X				X				X	
11	En función de sus competencias el personal se siente identificado con la labor que realiza				X				X				X	
12	Se cumple con la programación de sus actividades dentro del plazo establecido				X				X				X	
13	Es frecuente las capacitaciones al personal de acuerdo al desempeño de sus funciones				X				X					
DIMENSIONES / ítems														
DIMENSIÓN 3: DIRECCIÓN														
14	Se promueve la motivación a través de incentivos a los trabajadores que cumplan con las metas programadas				X				X				X	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

15	Se realiza el monitoreo y seguimiento de los trámites de los usuarios para el cumplimiento de las metas				X					X					X
16	Existe un liderazgo adecuado que influya en el equipo de trabajo para el logro de sus objetivos				X					X					X
17	Existe la comunicación activa entre el jefe y el personal a su cargo				X					X					X
DIMENSIÓN 4: CONTROL															
18	Se supervisa el desempeño laboral de los trabajadores dentro de la organización				X					X					X
19	Existen mecanismos de control que identifique que el rendimiento del personal va de acuerdo con los objetivos				X					X					X
20	Se emplean acciones correctivas para el mejoramiento continuo de los procesos administrativos				X					X					X

Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: Eduardo Sergio Custodio Najarro DNI: 41885232

Especialidad del validador: Gestión Pública

11 de julio del 2022

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

**Firma del Experto Informante.
Especialidad**



Certificado de validez de contenido del instrumento Satisfacción de Usuarios

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹				Relevancia ²				Claridad ³				Sugerencias
		M	D	A	M	M	D	A	M	M	D	A	M	
	DIMENSIÓN 1: CONFIABILIDAD													
1	El personal muestra interés a las quejas y sugerencias de los usuarios			X				X				X		
2	Se tramita de manera oportuna las solicitudes de los ciudadanos			X				X				X		
3	El personal tiene conocimiento de la legislación relacionado a las peticiones o quejas de los usuarios			X				X				X		
4	La atención al usuario dentro de la oficina se realiza en un tiempo razonable			X				X				X		
5	El personal cuenta con capacitación para atender a personas discapacitadas			X				X				X		
	DIMENSIÓN 2: ASEGURAMIENTO													
6	El personal inspira confianza en los usuarios			X				X				X		
7	Se interactúa de manera segura y tranquila con los usuarios			X				X				X		
8	El personal muestra un lenguaje comprensible para ser entendido por el usuario			X				X				X		
	DIMENSIONES / ítems													Sugerencias
	DIMENSIÓN 3: TANGIBLES													
9	Se cuenta con equipamiento de computo moderno para la atención de usuarios			X				X				X		
10	Se cuenta con una línea de telefonía exclusiva para la atención a los usuarios			X				X				X		
11	Se ha implementado la distribución de oficinas de atención directa a los usuarios			X				X				X		
12	Las personas discapacitadas pueden desplazarse sin problema en las instalaciones de la entidad			X				X				X		
13	Se cuenta con material de información como herramienta de instrucción para los usuarios			X				X				X		
	DIMENSIÓN 4: EMPATIA													
14	El personal brinda atención personalizada a los usuarios			X				X				X		
15	El personal brinda alternativas de solución cuando se presentan conflictos			X				X				X		
16	Se cuenta con una ventanilla de atención preferencial al usuario			X				X				X		



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

17	Los empadronadores muestran vocación de servicio en el desarrollo de sus funciones					X						X					X
DIMENSIÓN 5: CAPACIDAD DE RESPUESTA																	
18	La entidad cuenta con una plataforma virtual de atención al usuario					X						X					X
19	Se cuenta con un libro de reclamaciones como medio de solución directa a los reclamos de los usuarios					X						X					X
20	Los empadronadores cumplen con la programación de visitas a los hogares para recopilar la información					X						X					X

Observaciones: _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador Dr. / Mg: **Eduardo Sergio Custodio Najarro** **DNI: 41885232**

Especialidad del validador: Gestión Pública

11 de julio del 2022

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo
Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.
Especialidad

Anexo 4: Resultado de confiabilidad de instrumentos

Tabla 23

Resultados de la prueba de confiabilidad de la variable 1. Gestión administrativa

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,882	20

Nota: Reporte de SPSS Versión 21

Tabla 24

Resultados de la prueba de confiabilidad de la variable 2. Satisfacción de usuarios

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,899	20

Nota: Reporte de SPSS Versión 21



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CANDIA MENOR MARCO ANTONIO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ESTE, asesor de Tesis titulada: "Gestión administrativa y satisfacción de usuarios del padrón general de hogares del SISFOH en una Municipalidad de Lima Este, año 2022", cuyo autor es ARANDA FUERTES JANET ROXANA, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 25 de Julio del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CANDIA MENOR MARCO ANTONIO DNI: 10050551 ORCID 0000-0002-4661-6828	Firmado digitalmente por: MCANDIAM el 13-08- 2022 18:38:25

Código documento Trilce: TRI - 0367262