



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA**

**Gestión Administrativa y la Satisfacción del Usuario en el Proceso de
Trámite Documentario en un Municipio de la Región Huánuco-2022**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Davila Nieto, Manuel Angel. (orcid.org/0000-0002-0680-8559)

ASESOR:

Dr. Merino Nuñez, Mirko. (orcid.org/0000-0002-8820-6382)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la Democracia, Liderazgo y Ciudadanía

LIMA - PERÚ

2022

Dedicatoria

La presente va dedicada al Sr. Maximino Dávila Berrios y Sra. Vilma Nieto Livia, mis padres con su casi religiosa, firme y ferviente creencia que la educación y la perseverancia es el camino a la superación personal y profesional.

Agradecimiento.

A la municipalidad distrital de Amarilis por las facilidades otorgadas y en especial a Cesar Davila N. y al amigo de siempre Héctor Román L.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	14
3.1 Tipo y diseño de investigación.	14
3.1.1 Tipo de investigación.	14
3.1.2 Diseño de investigación.	15
3.2 Variables y operacionalización	16
3.2.1 Variable satisfacción del usuario.	16
3.2.2 Variable gestión administrativa.	19
3.3 Población, muestra y muestreo	21
3.3.1 Población.	21
3.3.2 Muestra.	23
3.3.3 Muestreo	23
3.3.4 Unidad de análisis.	24
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	24
3.5 Procedimientos	26
3.6 Método de análisis de datos	26
3.7 Aspectos éticos	27
IV. RESULTADOS	29
V. DISCUSIÓN.	38
VI. CONCLUSIONES	43
VII. RECOMENDACIONES.	44
REFERENCIAS	45
ANEXOS	51

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Dimensiones e indicadores de la variable.	17
Tabla 2. Asignación de valor escala Likert	17
Tabla 3. Dimensiones e indicadores de la variable	20
Tabla 4. Asignación de valor escala Likert	20
Tabla 5. Instrumentos de aplicación.	25
Tabla 6. Distribución de frecuencias de la variable satisfacción del usuario.	29
Tabla 7. Distribución de las dimensiones variable satisfacción del usuario.	30
Tabla 8. Distribución de resultados de la variable Gestión Administrativa.	31
Tabla 9. Resultados de las dimensiones variable Gestión Administrativa.	32
Tabla 10. Pruebas de normalidad de datos.	33
Tabla 11. Prueba de correlación de la hipótesis general.	34
Tabla 12. Prueba de correlación de la primera hipótesis específica.	35
Tabla 13. Prueba de correlación de la segunda hipótesis específica. Tabla	36
14. Prueba de correlación de la tercera hipótesis de estudio.	37

Índice de gráficos y figuras

	Pág.
Figura 1. Diseño correlacional.	15

Resumen

El objeto de esta investigación fue la de determinar la relación existe entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario respecto a la atención en la comuna Amarilence en el 2022, el estudio fue de tipo cuantitativo, descriptivo correlacional de muestreo aleatorio simple. los instrumentos utilizados fueron dos encuestas de satisfacción del usuario y gestión administrativa de 25 y 24 ítems respectivamente, se trabajó con una muestra de 170. El resultado arrojado por la investigación mediante el test de Rho de Spearman fue de un valor de $p = 0,000$ y un valor de $r = 0,938$ lo que significó el rechazo de la hipótesis nula y la aceptación de la hipótesis de investigación propuesta inicialmente, así mismo se obtuvo un alto grado de relación positiva entre ambas variables de estudio, concluyendo que a mejor mayor grado de gestión administrativa de parte de los colaboradores de la comuna mayor grado de satisfacción de los usuarios.

Palabra Clave: Gestión administrativa, satisfacción del usuario, atención al ciudadano, tiempo de espera, municipalidad distrital.

Abstract

The purpose of this research was to determine the relationship between administrative management and user satisfaction with respect to care in the Amarilence commune in 2022, the study was a quantitative, descriptive correlational study with simple random sampling. the instruments used were two surveys of user satisfaction and administrative management of 25 and 24 items respectively, working with a sample of 170. The result of the research using Spearman's Rho test was a value of $p = 0.000$ and a value of $r = 0.938$, which meant the rejection of the null hypothesis and the acceptance of the research hypothesis initially proposed, likewise, a high degree of positive relationship was obtained between both study variables, concluding that the higher the degree of administrative management on the part of the commune's collaborators, the higher the degree of user satisfaction.

Keyword: Administrative management, user satisfaction, citizen attention, waiting time, district municipality.

I. INTRODUCCIÓN

Una de las grandes preocupaciones de las organizaciones en el mundo de hoy, sin duda, es la utópica búsqueda de la manera de satisfacer a los clientes o usuarios, para ello las organizaciones hacen enormes esfuerzos de gestión con tal de conseguir la satisfacción del cliente, esta preocupación también se encuentra en instituciones públicas a nivel global y el país no está exenta a esta corriente, debido a diversos factores entre ellos la competencia y la eficiencia. Las organizaciones tienen que dar un mejor trato y ser más infalibles en la prestación de los servicios con el único fin de lograr la satisfacción y fidelidad de sus usuarios y clientes.

Para Alen Gonzáles y Fraiz Brea. (2006) la satisfacción del cliente o usuario viene de la experiencia con el producto o servicio, mientras la calidad percibida no está basada necesariamente en la experiencia, debido a ello la evaluación se realiza posterior al consumo, en tal contexto es meritorio indicar que la mejor forma de realizar recoger la data para el estudio es luego de vivida la experiencia del trámite documentario debido a ello se plantea abordar a los usuarios del servicio para la recolección de datos posterior a la atención recibida.

La importancia es de tal preocupación para las organizaciones, ejemplo de ello es que J.D. Power. (2015) desarrollo un estudio profundo con la finalidad de conocer el nivel de satisfacción de los clientes; entre marzo del 2012 y octubre del 2014, con una muestra de 4900 entrevistados en la que obtuvo 900 puntos de 1000, con variables que iban desde la calidad del servicio, inicio del servicio, Asesor de servicio, Instalaciones del distribuidor, y hasta entrega del vehículo, lo cual demuestra una gran preocupación por saber la opinión de sus clientes.

Por otra parte, Martínez (2008) hizo una evaluación, de la importancia de la implementación del índice de calidad de servicio, que brinda el estado mexicano en los programas sociales, lo cual sirva para medir el impacto social y el mejoramiento de la imagen institucional, la gran importancia de la gestión en cada etapa de la administración es fundamental en el desarrollo de las organizaciones, de tal manera permita la configuración de un esquema ordenado y sistemático de cómo realizar

las cosas a través de procesos administrativos conocidos como los pilares fundamentales de la administración moderna.

Siguiendo el sentido González et al. (2020) opinaron sobre la gestión administrativa es el elemento fundamental dentro de la administración y desde hace siglos es el soporte del desarrollo económico, social y tecnológico en especial en las últimas décadas se desarrollaron aún más y adquirió mayor relevancia, la planificación, organización dirección y control como fundamentales. Revista Universidad y Sociedad, la importancia tan crucial de la gestión dentro de la administración, así como los procesos sistemáticos que estos involucran para la ayuda de trazar planes organizados, dirigir estos planes con objetivos claros.

En el plano internacional hay varios casos en referencia al tema, un ejemplo muy cercano es el sistema chileno, según Morales (2014) la gestión pública de Chile inspirado en la teoría de la elección propone el supuesto según el comportamiento racional del hombre, por lo cual y recomienda aumentar los sistemas de control además de insertar el sistema de incentivos por buen desempeño con la finalidad de generar la eficiencia del sistema estatal. Por otro lado, la gestión pública peruana se ven grandes esfuerzos por dar un giro hacia las nuevas corrientes de la gestión, por resultados, se ha realizado varias iniciativas como la creación de la Nro. 27245, ley de prudencia y transparencia fiscal vigente desde el año 1999, ley Nro. 27408, ley de atención preferencial, también sin olvidar el avance de instituciones públicas como la Sunat con modelos de gestión más eficientes y sobresalientes. El concepto de gestión pública en el Perú definido, según Hegel (2021) el conjunto de procesos y acciones que ejecutan los funcionarios públicos para administrar los recursos estatales, es la forma de manejar los recursos para cumplir con los objetivos institucionales. Por otro lado, Febres y Mercado (2020) Sugiere que la satisfacción o aprobación del cliente es un indicador de calidad en la atención y conocer el grado de satisfacción posibilita la optimización acentuando las fortalezas del servicio.

La realidad y problemática de la entidad cuestión de análisis correspondiente a la provincia de Huánuco capital del departamento del mismo nombre

perteneciente al área metropolitana de la ciudad, la entidad tiene a disposición recursos económicos y capital humano a disposición por su ubicación geográfica e importancia dentro de la región, la problemática que se vive el día a día se observa a simple vista, lo cotidiana o usual es ver colas largas alrededor del municipio con personas al sol, dando una mala imagen institucional o brindando señales de aparente maltrato a los usuarios o mala gestión administrativa, así mismo se observa el posible incumplimiento a la ley Nro. 28683, la misma que modifica la ley N.º 27406, que instituye la atención predilecto a las damas embarazadas, las chicas, chicos, adultos más grandes, en sitios de atención al público.

Al observar tales ocurrencias y considerando dicha problema de atención al usuario se planteó la investigación teniendo en cuenta la problemática general, ¿Cuál es la interacción entre la gestión administrativa y la Satisfacción del usuario en el proceso del trámite documentario en la municipalidad distrital de la región Huánuco-2022?; además se planteó los siguientes puntos específicos como son el de saber ¿Cuál es la interacción del tiempo de espera de la satisfacción del usuario y la Gestión Administrativa en el proceso de trámite documentario en el municipio distrital de la región Huánuco en el 2022?; además de conocer ¿Cuál es la interacción entre la dimensión de infraestructura disponible de la satisfacción del usuario y la Gestión Administrativa al realizar un trámite en la municipalidad de la región Huánuco en el 2022?; y ¿Cuál es la interacción entre la atención y trato de la satisfacción al usuario y la Gestión Administrativa al realizar un trámite en la municipalidad de la región Huánuco en el 2022?.

La investigación se justifica por los resultados que brinda en bien de la sociedad en general y los usuarios de la comuna, a fin de desarrollar un trato al usuario cada vez mejor; Las conclusiones del estudio podrían tomarse en cuenta para cambios en bien de la institución de tal modo que repercutiría en la mejora de la imagen institucional de la entidad. La investigación se justifica teóricamente, puesto que aportará conocimiento sobre ambas variables de estudio, además de establecer la relación entre la satisfacción del usuario y la gestión administrativa. Las razones metodológicas la investigación se encuentran plenamente respaldados por seguir el fundamento científico por lo que pueden ser corroborados cada parte del estudio, en tal sentido las herramientas e instrumentos con lo cual se recolecto

la información demostró tener la valides y confiabilidad suficiente. Socialmente se justifica por el ejemplo y base teórica de estudio para trabajos de indagación e investigación de semejanza, atreves de este estudio se demuestra la proyección de los resultados y el conocimiento de la realidad de las variables bajo otras circunstancias.

Como objetivo general de indagación, fue el establecimiento de la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en el proceso del trámite documentario en la municipalidad de la región Huánuco-2022. En tal sentido los objetivos específicos de investigación fueron de determinar cuál es la relación existente de la dimensión tiempos de espera y satisfacción de los usuarios y la Gestión Administrativa al realizar un trámite documentario en la municipalidad de la región Huánuco-2022; determinar cuál fue la relación existente entre la dimensión de infraestructura de la satisfacción al usuario y la Gestión Administrativa al realizar un trámite documentario en la municipalidad de la región Huánuco-2022; y de determinar cuál la relación existente entre la dimensión de atención y trato de la satisfacción al usuario y la Gestión Administrativa al realizar un trámite documentario en la municipalidad de la región Huánuco-2022.

La hipótesis de estudio principal planteada fue: existe relación alguna entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en el proceso del trámite documentario en el municipio de la región Huánuco-2022; también se planteó hipótesis específicas como las siguientes: Existe algún tipo de relación directa entre los tiempos de espera y el logro de la satisfacción del usuario y la Gestión Administrativa al realizar un trámite documentario en la municipalidad de la región Huánuco-2022; existe relación directa entre la gestión administrativa la dimensión de infraestructura de la satisfacción del usuario al realizar un trámite documentario en la municipalidad de la región Huánuco-2022; y si existe algún tipo de relación directa y significativa entre la dimensión de atención y trato de la satisfacción al usuario y la Gestión Administrativa al realizar un trámite documentario en la municipalidad de la región Huánuco-2022.

II. MARCO TEÓRICO

El autor Quiroga (2021) en su estudio a cerca de la gestión u organización administrativa desde el punto de vista de ser la causante de un buen o mal desempeño laboral, donde el modelo de gestión administrativa es el área principal a investigar, para lo cual se diseñó una encuesta con los indicadores de gestión e ítems correspondientes. El estudio de tesis realizado en la empresa denominada Catera Rigot S.A. Se evidenció falta de planes de desarrollo, también los colaboradores o trabajadores de la mencionada institución no desempeñaban las funciones que les corresponde, además del desconocimiento de las mismas a cabalidad tanto sus deberes y responsabilidades. Para el estudio se tomaron en cuenta 20 personas de las áreas administrativas y de operaciones de la organización, dado que la primera genera y especifica las funciones y la segunda es la encargada de ejecutarlas.

El autor Cortes (2020) en su estudio sobre las estrategias de experiencias de servicio en Coopsana tuvo el objetivo de dar respuesta a la interrogante ¿Qué estrategias se debe implementar la organización para generar en su personal una cultura alineada con la satisfacción del usuario?, para lo cual se tuvo que tomar en cuenta diversos aspectos de la empresa los cuales son principios, valores y la cultura a fin de identificar esas divergencias que existe entre los colaboradores de la institución y los usuarios del servicio de salud. Para responder este objetivo de estudio aplicaron un formulario de encuesta SERVQUAL a un conjunto muestral de 83 personas de las cuales 40 de ellas empleados de la institución y 43 usuarios, este estudio se llegó a la conclusión que la experiencia de los usuarios es similar a la vivida en el sector salud del sistema público, sin embargo, se evidencia capacidades de que deben ser cubiertas con el fin de establecer una mayor preferencia de los usuarios y estar a la expectativa de la industria. Este estudio es de gran ayuda a la investigación en curso debido a que orienta que si bien es cierto los servicios prestados por las instituciones estatales escasamente tiene

competencia, se debe estar siempre a la vanguardia, siempre hay cosas que se deben de mejorar.

También Adriazola (2017) el estudio y desarrolla un análisis de la organización documentaria de la Institución de educación superior Nacional General don José Miguel Carrera en la ciudad de Santiago de Chile con lo cual genero dos valiosas herramientas para la gestión, los cuales fueron un cuadro o tabla de clasificación de documentos y la Tabla de Retención de documentos, además tuvo el objetivo de desarrollar la propuesta del tratamiento de archivos y documentación, basado en el caso de estudio de Instituto Nacional para ello aplico la metodología Australiana DIRKS (Designing an Implementing Recordkeeping Systems) con la finalidad de la implementación y diseño del sistema de gestión de documentaria. La cual propuso 8 etapas de modo consecutivo, con etapas principales, secundarias y otros que son de retroalimentación. Llegando a confrontar la teoría y el resultado del estudio, que de acuerdo a un criterio establecido recomienda la permanencia o eliminación de documentos. Genera un extraordinario aporte a la investigación debido a que brinda un punto de vista del tratamiento de la documentación y una de las variables a analizar en la tesis de estudio.

Así mismo, el autor Estrada (2017) realizó un análisis a cerca de la satisfacción de los usuarios de los servicios de consulta en la unidad de medicina familiar 33 del seguro social mexicano, en la cual menciona que para poder satisfacer al usuario implica una experiencia racional, el cual resulta de comparar las expectativas y sumado a la percepción del servicio recibido a la misma vez tiene que ver factores culturales, valores morales además de necesidades personales.

Cuyo estudio es cuantitativo y experimental, transversal, descriptivo a través del instrumento servqual con 5 dimensiones (seguridad, fiabilidad, aspectos tangibles, empatía y la capacidad de respuesta), El objeto de la investigación fue de saber y conocer a cabalidad el grado o nivel de satisfacción de los usuarios con el servicio recibido, en tal sentido se aplicó una encuesta con la finalidad de ejecutar una

medición del grado de satisfacción del usuario en los meses de abril a mayo del 2017 a un total de 321 usuarios de los cuales fueron 186 mujeres y 135 hombres. El resultado general fue de una satisfacción del 55.83%. Así se concluyó indicando la existencia de una relación entre las expectativas y la percepción del usuario, el cual tiene influencia en el grado de la satisfacción del usuario.

Los autores Quiñones y Marín (2021) estudiaron el grado de satisfacción de los usuarios y la relación en la percepción de calidad de los usuarios de la clínica de salud mental. Con el objeto de saber la dependencia existente entre la satisfacción del personal y la percepción de calidad de los pacientes. Se desarrolló un estudio o investigación cuantitativa descriptiva que tiene un corte correlacional y se utilizó como instrumento el cuestionario según resolución 256/2014 del estado colombiano. Los resultados hallados entre el personal muestran que no existe diferencia entre los colaboradores según el tipo de contrato encontrando resultados positivos por más del 80% del grado de satisfacción, así mismo se puede revisar que las variables analizadas son independientes. Además, se concluyó encontrando la existencia de una relación directa entre el nivel de satisfacción del cliente o usuario interno y los usuarios externos.

Por otra parte, el autor Calderón (2018) realizó el estudio sobre la gestión del sistema de trámite documental y el grado de satisfacción del usuario de una institución educativa, cuyo objeto de análisis fue de saber o conocer la relación de la gestión del sistema de información de trámites documentarios y el nivel o grado de satisfacción de los usuarios. Para el mismo tubo de efectuarse una investigación descriptiva correlacional, con la cantidad poblacional de 9000 usuarios, con una muestra de 354 según la fórmula de población finita, así mismo se concluyó que cuyas variables guardan relación significativa según las pruebas aplicadas de kolmogorov-smirnov para muestras mayores a 50 y la prueba chi cuadrado no paramétrico. Debido al tipo de investigación, se puede sostener que dichos estudios guarda gran relación y aporte a la investigación, ya que vincula la gestión y la satisfacción del usuario.

Por su parte, Yopan (2017) en su tesis del trámite de documentos y el nivel de satisfacción de los usuarios de la DRE Lima Metropolitana. Tuvo el objeto de exponer la relación existe del trámite de documentos y el nivel o grado de satisfacción del usuario de la mencionada institución, para ello se aplicó el enfoque de tipo cuantitativo con el método hipotético y deductivo, el mismo que consistió en la observación de los fenómenos o características de estudio descriptivo no experimental, transversal con corte correlacional, dirigida hacia una población de 250 usuarios de la DRE Lima metropolitana. La muestra fue de 152 individuos con un tipo de muestreo probabilístico aleatorio, se realizaron dos cuestionarios para la evaluación del trámite, llegando a la conclusión de hipótesis nula y determinando de que la experiencia de realizar un trámite influyo en el nivel o grado de satisfacción en los usuarios de la Dirección de Educación de Lima metropolitana. A partir de ellos se afirma que dicha investigación tiene aporte con la investigación en que la experiencia vivida durante el proceso de efectuar algún tipo de trámite de documentos influyo en el nivel satisfacción experimentado por los usuarios de la institución.

También para el autor Chumpitaz (2020) en su investigación efectuada sobre la gestión u organización administrativa y el grado de satisfacción del cliente o usuario en la cooperativa Santa María. El objetivo fue de establecer la relación entre la organización administrativa y satisfacción del cliente, la interrogante surgió a partir de la necesidad de querer conocer la relación de estas dos variables de la cooperativa. Se aplicó un enfoque de carácter cuantitativo de tipo básico, correlacional, no experimental, del tipo transversal, la muestra fue de 148 clientes o socios de la mencionada cooperativa, se utilizó la encuesta, la recolección de la data o información fue a través de un cuestionario doble validado por el juicio del criterio de los expertos, el resultado de fiabilidad de Alpha de Crombach fue de 0,86 para la primera variable gestión u organización administrativa y 0,867 para el segundo instrumento dedicado a la satisfacción. Llegando a la conclusión de descartar la hipótesis de estudio aceptando a si la hipótesis nula, con lo cual se afirmó que ambas variables se relacionan presentando una baja correlación a partir de se afirma que dicha investigación tiene un amplio aporte a la investigación.

Del mismo modo, Bao (2019) autor del estudio titulado gestión u organización administrativa y la satisfacción laboral en la Universidad Nacional Hermilio Valdizán (UNHEVAL), el estudio tuvo lugar en la misma casa de estudios con el objeto de conocer la interrelación que existente entre la gestión u organización administrativa y el nivel de satisfacción de los trabajadores de la mencionada universidad. La investigación fue correlacional de grado descriptivo y no experimental con un universo muestral de un total de 18 individuos del centro de estudios de posgrado de la UNHEVAL, la técnica utilizada fue gracias a la encuesta y el instrumento de recolección de la data fue el cuestionario de preguntas midiendo la satisfacción y gestión u organización de la administración en sus respectivas dimensiones. Los resultados muestrearon una correlación negativa no significativa con un valor de $-0,194$, lo conllevó a rechazar la H_1 y se aceptó la H_0 . Se concluyó que no existe ninguna relación de significancia entre ambas variables de estudio. Viendo la similitud del estudio en cuestión con las dos variables a analizar, sin olvidar de indicar que son de gran aporte hacia el análisis y estudio actual.

El autor Vásquez (2019), en su disertación a cerca de la Gestión administrativa y el grado de satisfacción, que se alcanza en el Programa a Distancia de la Universidad Peruana Unión, el objeto de investigación fue la demostración de la relación existente entre ambas variables de la gestión administrativa y la satisfacción del estudiante de la mencionada casa de estudios. La investigación tuvo características correlacional y transversal, la recolección de datos fue por intermedio de la encuesta aplicada a 227 alumnos del programa de estudio, la instrumentación utilizada en tal estudio fue validada por expertos, además de la prueba alfa de Crombach, se concluyó determinando la existencia de relación fuerte de nivel alto y significativo con un valor ($r = .717^{**}$, $p < 0.05$) entre las dos variables y las respectivas dimensiones de servicios, infraestructura además de la seguridad y los costos. La atención, el trato al usuario cada vez bien, generando mayor importancia en la sociedad, así como la gestión de los servidores públicos o los colaboradores en el sector privado. Los tiempos que debieron esperar en un centro de atención al usuario de una institución pública o privada cada vez tiene mayor relevancia, debido a que este tiempo es considerado como el tiempo perdido, tiempo muerto o tiempo no productivo, las circunstancias de la vida hacen que cada vez se tome mayor importancia a esta dimensión el cual es tratado como un

problema de calidad en la prestación de los servicios y se ve ligado íntimamente a la satisfacción del usuario. Debido a ello, la preocupación por la optimización de los tiempos de atención.

En un estudio realizado por Andrade (2019) tuvo como principal objeto la determinación de acciones de la gestión por procesos, que permitió reducir el tiempo que deben esperar de los pacientes de un centro médico del Ecuador. Este estudio fue abordado desde un punto de vista de un problema en la prestación de los servicios y la satisfacción del usuario, cuyo resultado indico la necesidad de aumentar turnos y modificar horarios para una mejor atención. Este estudio no hace más que reforzar la importancia que tiene hoy en día los tiempos de espera en una cola esperando un turno para recibir una atención, sea este de un servicio o producto, al optimizar el tiempo de atención al máximo respeto por el tiempo de los clientes o usuarios.

Monge et al. (2014) demostraron que existe tipos de espera de las cuales resalto o reconoció el tiempo de espera físico y el tiempo de espera psicológica, donde la primera se mide de acuerdo al tiempo real transcurrido, mientras que la segunda es más complicada de medir, puesto que tiene que ver con la percepción de la espera del usuario donde los conceptos de satisfacción y expectativa entran a tallar. Para entender la dimensión de infraestructura y su modo de relación con la satisfacción del usuario, se tiene que saber que involucra esta dimensión y conocer su importancia, lo cual según la RAE (2021) la define en su sentido más literal como un grupo de elementos necesarios para el funcionamiento de un país, ciudad u organización cualesquiera. Versión 23.5 en línea.

Deming (2007), Una organización, empresa o institución ser más productiva en un futuro próximo, la filosofía de esta tendría que estar enfocada en lograr satisfacer usuario o cliente y mantener la mejora continua en calidad de los servicios o productos que esta brinde u ofrece. Becerra Bizarrón. (Albrecht (2001-2020)). En su teoría de gerencia de valor al cliente menciona que la calidad es la facultad de ofrecer o brindar un servicio con sentido bien definido y enfocarse en conocer al usuario según cuál sea su preferencia, con el fin de lograr satisfacer las necesidades o requerimientos hacia lo cual indica seguir los siguientes pasos: capacidad de respuesta, atención, comunicación clara a oportuna, accesibilidad a

fin de eliminar la incertidumbre, amabilidad y trato, credibilidad en hechos y comprensión a las necesidades y expectativas. Esta teoría es elaborada con el fin único de lograr satisfacer a los usuarios o clientes, sea este de un producto o servicio, a fin de lograr tal cometido se debe tratar de conocer un poco más a los clientes o usuarios, con tal objetivo de poder aplicar esta teoría se resumio estos puntos en tres sencillos indicadores los cuales son: tiempos de espera, infraestructura y la atención y el trato. El tiempo que debieron esperar en un centro de atención al usuario de una institución pública o privada, cada vez tiene mayor relevancia, ello debido a que este tiempo es considerado tiempo perdido, tiempo muerto o tiempo no productivo, las circunstancias de la vida hacen que cada vez tome mayor importancia a esta dimensión el cual es tratado como un inconveniente de calidad en el otorgamiento del servicio y se ve ligado íntimamente a la satisfacción del usuario, debido a ello la preocupación por la optimización de los tiempos de atención, en un estudio realizado por Andrade (2019) tuvo como principal objeto fue la determinación de acciones, mediante la administración por procesos, que pueden reducir el tiempo de espera en los pacientes de un centro médico del Ecuador. Este estudio fue abordado desde un punto de vista de inconvenientes en la calidad del servicio prestado y la satisfacción del usuario, cuyo resultado indica la necesidad de aumentar turnos y modificar horarios para una mejor atención. Este estudio no hace más que reforzar la importancia que tiene hoy en día los tiempos de espera en una cola esperando un turno a fin de recibir una atención, sea este de un servicio o producto, al optimizar el tiempo de atención al máximo demuestra respeto por el tiempo de los clientes o usuarios.

Landika, et al. (2019), en su investigación acerca de la mejora continua de los resultados empresariales como el rendimiento en la administración, describió la gestión de la administración en las organizaciones en la república de Bosnia y Herzegovina en el proceso de la satisfacción de los ciudadanos. Monge et al., (2014) demostraron que existe tipos de espera las cuales resaltaron y reconocieron el tiempo de espera físico y el tiempo de espera psicológico, donde la primera se mide de acuerdo al tiempo real transcurrido, mientras que la segunda es más complicada de medir, puesto que tiene que ver con la percepción del usuario, donde los conceptos de satisfacción y expectativa entran a tallar, para entender la dimensión de infraestructura y su modo de relación con la satisfacción del usuario

tiene que saber que involucra la dimensión y conocer su importancia para lo cual según la RAE (2021) la define en su sentido más literal como un grupo de elementos o servicios necesarios hacia el buen funcionamiento de una organización, ciudad o país cualesquiera. RAE online Versión 23.5,

Mientras tanto, Buhr, W (2009) lo clasifica a la infraestructura en tres tipos, a) infraestructura material. Conocido como bienes de capital, estas facilitan la producción de bienes y servicios (telecomunicaciones, transportación, educación, salud y producción), llamados a satisfacer los requerimientos básicos para el desarrollo económico. b) infraestructura institucional. Tiene que ver con los hábitos socioculturales formales y las restricciones informales hacia una mejor interacción de la ciudadanía. c) infraestructura personal. Tiene que ver con las estructuras y propiedades de la población, oferta laboral de una economía, este o no empleada, esta fuerza laboral. El segundo punto es lo que está más íntimamente ligado al estudio, el cual tiene que ver con las interacciones humanas formales y la restricción que la sociedad pone a los comportamientos denominados inapropiados en una sociedad, como el respeto del orden de las colas, la atención preferencial, denominación y señalización de las áreas en las instalaciones etc. También pudo indicar que la infraestructura es un medio para que se pueda realizar las funciones de forma más eficiente, es decir, una buena infraestructura disponible influiría de manera positiva en el desempeño laboral, el comportamiento de los usuarios, la experiencia vivida, la percepción y el estado de ánimo de la ciudadanía.

Umar, et al. (2018), en su estudio de la percepción o apreciación del usuario sobre el servicio recibido, mediante las actividades administrativas desarrolladas a escala del gobierno de la ciudad, los individuos piensan que la conciencia comunitaria es un factor clave en determinar el agrado de percepción. La gestión es un verbo la cual comprende por gestión a una acción de hacer algo a fin de poder conseguir un resultado deseado, en caso de estudio vendría a ser la acción de efectuar un trámite documentario, en tal sentido. Alvarado (2013) La gestión administrativa viene a ser la acción de hacer algo empleando un conjunto de habilidades y procedimientos con el objeto de conseguir lo deseado.

Por otra parte, Peralta (2016). Expone la teoría general de sistemas conocida por sus siglas TGS género un antes y un después al momento de comprender las

cosas debido a que la teoría ve desde un todo entrelazado y no en partes independientes. Esta teoría fue aplicada a varios campos, entre ellas a la administración y con ello a la gestión de organizaciones. Esta teoría de gran importancia fue desarrollada a mediados de siglo pasado para comprender la importancia y el verdadero funcionamiento de cada etapa de la administración, así como gestión de personas, recursos y poder entender de tal manera y medir la eficiencia, como es el caso, poder saber de la satisfacción del usuario en sus respectivas dimensiones y con ello tomar medidas que ayuden a dar un servicio más adecuado al que requiere o espera la ciudadanía.

Así mismo, complementando desde otro Ángulo Soto et al., (2020) Revisan y hacen una disertación de los atributos, rasgos, característica e importancia de un directivo docente que gestiona una institución pública como es un centro educativo, así mismo resaltan la importancia de la gestión administrativa para el buen desarrollo de las organizaciones. En la cual indica que para realizar una buena gestión administrativa se requiere de cierto tipo de aptitudes y conocimiento con el fin de realizar una tarea óptima en tiempo y en recursos, logrando así la eficiencia en estos recursos cada vez más valorados por los distintos usuarios del servicio. En tal sentido, la gestión administrativa está íntimamente relaciona a los procesos de la administración como son la planificación, organización, dirección y control.

Según Chiavenato (2007) la planificación es uno de las herramientas de la administración moderna que determina por anticipado los objetivos a alcanzar a la vez lo que hay que hacer, con tal de conseguir lo determinado por los objetivos y detalla los planes anticipadamente, el mejor curso de acción, la planeación o planificación ayuda a aclarar donde se sitúa y a donde se quiere llegar. OECD (2020), Indica que las instituciones públicas latinoamericanas y del caribe tienden a centralizar sus decisiones de gestión de planificación, organización y control, sin delegar eficientemente las responsabilidades y acciones en favor de las poblaciones

III.METODOLOGÍA

El estudio presente se trató de una investigación científica con referencia al diseño, variables, población, muestra, técnicas e instrumentos utilizados para llevar a cabo, se explica de forma detallada y fundamentadas líneas abajo en la forma que fue desarrollada paso a paso.

3.1 Tipo y diseño de investigación.

3.1.1 Tipo de investigación.

Este tipo de investigación goza de gran popularidad a partir del siglo XX con la finalidad de resolver problemas de la vida diaria contrastando situaciones cotidianas de modo práctico, también, Rivera, C. (2019) da a conocer el objetivo de la investigación aplicada es de disponer de la información para la creación de nuevos conocimientos, generalmente de resultados con gran repercusión en la población en general. Según R. Gay (1996) también tiene que ver con la recolección de datos para probar hipótesis y a si responder interrogantes de situaciones cotidianas. Según Ñaupás et, al., (2014) se llama investigación aplicada dado que se apoya en las investigaciones básicas o investigaciones puras planteando hipótesis o problemas de la sociedad productiva.

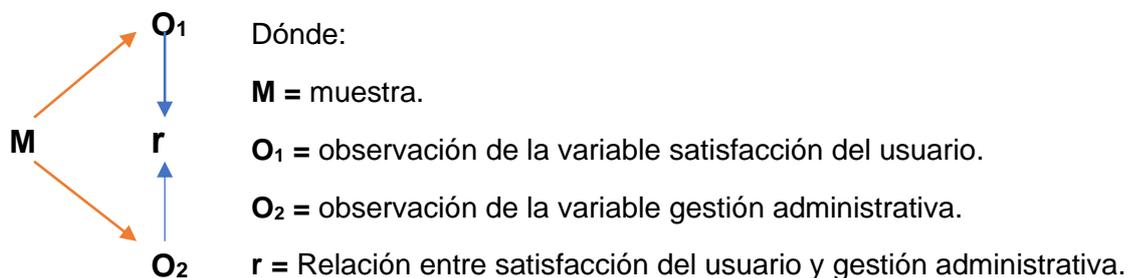
Por lo cual indica que la investigación fue de tipo aplicada y tuvo el propósito de conocer el grado de situación o insatisfacción de los usuarios en el área de atención del municipio, el cual corresponde a la gerencia de secretaria General y la Sub-Gerencia de Trámite Documentario y Archivo, (Trámite documentario, caja, rentas, omaped, ciam), con respecto a los trámites que son realizados a diario por los usuarios de la entidad así como conocer la gestión administrativa llevada a cabo para concretar el servicio brindado.

3.1.2 Diseño de investigación.

Se dice que es una investigación científica de diseño correlacional, no experimental, porque no se realiza la manipulación alguna de las variables por parte del investigador, ya que está fundamentalmente basada en la observación tal como se da en su contexto natural, desde esa perspectiva. Pimienta, y De la Orden Hoz. (2017) indica que la investigación es de diseño no experimental, cuando el investigador no tiene control alguno de las variables a analizar a su vez es de tres sub tipos a) descriptiva, b) correlacional, c) comparativa-casual, para Ñaupás et al. (2014) además se trata de un estilo o corte transversal dado que la recolección de datos se realizó en un mismo tiempo y lugar.

Figura 1

Diseño correlacional.



Fuente: Hernández y Mendoza, 2018.

Dadas las afirmaciones y definiciones realizadas por los autores mencionados, se dedujo que se trata de una investigación científica de un diseño correlacional no experimental y descriptivo de corte transversal.

3.2 Variables y operacionalización

Las variables de la investigación o análisis de estudio fueron las siguientes: la satisfacción del usuario y la gestión administrativa, la definición de Hernández et al. (2014) dan a conocer que una variable o constante es aquella que encierra una característica, situación o cualidad a investigar.

3.2.1 Variable satisfacción del usuario.

Definición conceptual.

Según menciona Rey Martín. (2000) la satisfacción, conformidad o aceptación del usuario es una forma subjetiva de la valoración del éxito o fracaso alcanzado hasta ese instante con el usuario, también es indicativo que sirve como un elemento sustantivo de eficacia de la institución hacia el usuario. A sí mismo, añadir que la satisfacción plena del usuario es un el ideal o mito fantástico a alcanzar, ya que es un claro indicador que permite mejorar las falencias y afirmar los puntos destacables con el objeto de alcanzar el ideal.

Definición operacional.

Se trató de una variable de tipo cuantitativo, la misma que fue medida mediante el uso de las dimensiones de: tiempo de espera, la cual viene a ser la espera propiamente dicha antes de la atención; infraestructura, viene a ser el mobiliario y equipo disponible en el área de atención y la atención y trato al usuario, el cual viene a ser la cordialidad y calidez con el que se le atiende.

Indicadores.

Los indicadores son los que permiten la evaluación, los cuales están integrados por los siguientes como las dimensiones de tiempo de espera, infraestructura y atención, trato, además de los indicadores de capacidad de

respuesta, espera, comodidad, seguridad, limpieza, empatía, información y confiabilidad respectivamente.

Tabla 1.

Dimensiones e indicadores de la variable.

Dimensiones	Indicadores
Tiempo de espera	Capacidad de respuesta
	Espera
	Comodidad
Infraestructura	Seguridad
	limpieza
	empatía
Atención y trato	Información
	confiabilidad

Escala de medición.

El sistema de medición empleado fue llevado a cabo mediante la escala ordinal de tipo Likert clasificada en cinco niveles y se encuentra expuesta en la tabla son como sigue:

Nunca (1), casi nunca (2), a veces (3), casi siempre (4), siempre (5).

Tabla 2.

Asignación de valor escala Likert

Opción	Valor
Siempre	5
Casi siempre	4
A veces	3
Casi nunca	2
Nunca	1

Validación.

los instrumentos utilizados en el estudio fueron sometidos al juicio o criterio de tres expertos en la materia, como son el doctor Dr. Cueva Ramos José Elmer, Dr. Román Lizarme Héctor y Dr. Vasques Salas Carlos Ethel, todos ellos con el grado académico de doctor en gestión pública y gobernabilidad, además de académicos e investigadores. luego de una evaluación mostraron su conformidad y aprobación positiva.

Valoración.

la escala en la cual fueron valorados las estadísticas posteriores a tabulación fue en tres niveles los cuales fueron, bajo van desde el nivel más bajo al nivel más alto y los cuales son clasificados como sigue: (1), medio (2), alto (3)

Confiabilidad.

para determinar la fiabilidad o el grado de confiabilidad del instrumento esta fue respaldada gracias al coeficiente de alfa de Cronbach con un grado de fiabilidad de 0.876, el cual indica que el instrumento es bueno para la aplicación.

3.2.2 Variable gestión administrativa.

Definición conceptual.

Es una herramienta importante de la administración moderna desde ese punto de vista Zamora et al. (2018) dicen que la gestión en el sector público está conformada por la rama ejecutiva que tienen bajo su cargo el desempeño de funciones o gestiones de administración para la prestación de los servicios a la ciudadanía. En el mismo sentido, reafirman Zamora, et al. (2018) la importancia de la gestión o función administrativa radica en que es un factor muy importante de la administración y depende de ella el éxito o el fracaso de la organización, también es definida en cuatro etapas primordiales los cuales son planificación, organización, dirección y control para determinar y lograr objetivos. Por lo cual se afirma la importancia que tiene la gestión administrativa como una herramienta de la administración moderna a partir de inicios del siglo XX. Ya que ejecuta los pilares de la administración moderna que son imprescindibles para la gestión en las organizaciones.

Definición operacional.

Esta variable fue medida mediante el conjunto de aptitudes y destrezas demostrada por los trabajadores de la comuna edil respecto a la gestión administrativa las cuales, abordadas desde los puntos, criterios o dimensiones de planificación, organización control y dirección, en tal sentido Chiavenato (2017), indica que esta se encuentra relacionado con las labores y diligencias que se realizan para administrar y gestionar los recursos.

Indicadores.

Los indicadores del estudio fueron las dimensiones de planificación, organización, dirección y control, a su vez los indicadores como los objetivos, las estrategias, la misión y la visión, disponibilidad de recursos, la división de

tareas, el organigrama funcional, liderazgo, los incentivos, la actualización, la evaluación, y la supervisión.

Tabla 3.

Dimensiones e indicadores de la variable.

Dimensiones	Indicadores
Planificación	Objetivos
	Estrategias
	Misión y Visión
Organización	Disponibilidad de recursos
	División de tareas
	Organigrama Funcional
Dirección	Liderazgo
	Incentivos
	Actualización
Control	Evaluación
	Supervisión

Escala de medición.

El sistema de medición empleado fue llevado a cabo mediante la escala ordinal de tipo Likert clasificada en cinco niveles y se encuentra expuesta en la tabla son como sigue:

Nunca (1), casi nunca (2), a veces (3), casi siempre (4), siempre (5).

Tabla 4.

Asignación de valor escala Likert.

Opción	Valor
Siempre	5
Casi siempre	4
A veces	3
Casi nunca	2
Nunca	1

Valoración.

La escala en la cual fueron valorada las estadísticas posteriores a tabulación fueron en tres niveles que va desde el nivel más bajo al nivel más alto, los cuales son, bajo (1), medio (2), alto (3)

Validación.

la validación de los instrumentos fue sometida a el criterio del juicio de tres expertos en la materia como son el doctor Dr. Cueva Ramos José Elmer, Dr. Román Lizarme Héctor y Dr. Vasques Salas Carlos Ethel, todos ellos con el grado académico de doctor en gestión pública y gobernabilidad, además de de trayectoria acreditada.

Confiabilidad.

La determinación o la fiabilidad o el grado de confiabilidad de los instrumentos esta se encuentra respaldada por el coeficiente de alfa de Cronbach con un grado de fiabilidad de 0,835 en cual indica un nivel bueno.

3.3 Población, muestra y muestreo

3.3.1 Población.

Según el autor, Hernández, et, al., (2014) establecieron que la población es una unidad de estudio con particularidades comunes, mientras que Tamayo.

(2004), define a la población como el grupo heterogéneo o fenómeno a investigar, mientras que la muestra es una parte representativa de la población, Se habla de universo cuando no se toman muestras sino al total de la población. También Nel Quezada, L, (2010) escribe a cerca de la población viene a ser el conjunto, el total de individuos o elementos que se estudia.

Para el caso de estudio que acota la población fueron todos los usuarios de la comuna Amarilence que realizan sus trámites, las mismas que están integradas por los vecinos de los diferentes barrios, asentamientos humanos, pueblos jóvenes y anexos rurales que integran el distrito. Del mismo modo, también esta población de estudio incluye a los funcionarios de la comuna pertenecientes a la gerencia de secretaria general y la Sub-Gerencia de Trámite Documentario, Archivo y mesa de partes (Trámite documentario, caja, rentas, omaped, ciam).

Criterio de inclusión.

Se consideró a todos los trabajadores oficinistas o administrativos del área de atención al usuario y pertenecientes a la gerencia de secretaria general y la Sub-Gerencia de Trámite Documentario y Archivo, (Trámite documentario, caja, rentas, omaped, ciam y otros), como son los que atienden en ventanilla, orientadores, mesa de partes, etc., en tal sentido indica que los criterios de inclusión según Otzen, T, y Manterola, C. (2017). Los criterios de inclusión corresponden a aquellas características específicas que hacen que corresponda a una población.

Criterios de exclusión.

Desde el punto de vista de Otzen, T, y Manterola, C. (2017). Indican que la exclusión corresponde a las características de los sujetos que infiere con la calidad de los datos o la interpretación de los resultados. Se consideran a los trabajadores y administrativos de las demás áreas de la comuna, así como los que al momento de realizar el recojo de datos no se encuentren por distintos motivos como permisos especiales, faltas, vacaciones y los que por razones inexplicables no respondan los cuestionarios de aplicación voluntaria.

3.3.2 Muestra.

Según Ñaupas et al, (2018). La muestra es una parte representativa de la población con las mismas características, la cual posee las mismas cualidades que la población a la cual se atribuye y que la medición de esta pueda ser extrapolada a la misma.

Para el estudio en cuestión se utilizó una muestra no probabilística circunstancial de 170 individuos, los cuales acudan a la entidad durante el periodo del mes de junio del año en curso, la cantidad se obtuvo bajo el criterio de muestra circunstancial, según Ñaupas et al. (2018), indica que este tipo de muestra se realiza a criterio del propio investigador de acuerdo a las condiciones de la investigación.

3.3.3 Muestreo

El tipo de muestreo que se aplicó en la investigación se trató de un muestreo no probabilístico circunstancial, según no lo explica Ñaupas et al. (2018), permite la selección de individuos según criterio del propio investigador de acuerdo a las circunstancias o condiciones de la investigación. En el mismo sentido explica Gay, L. R. (1996). El muestreo es la selección o elección de un número determinado de individuos que van a ser representativos de la población.

3.3.4 Unidad de análisis.

Determinar la unidad de muestreo o análisis es saber con qué o con quienes se va a trabajar, es decir, determinar si se trata de individuos o cosas, personas animales u objetos, lo cual depende directamente del planteamiento del problema de investigación, según Hernández, et al (2018). La unidad de análisis o unidad de muestreo es determinada por el planteamiento del problema de investigación responde al que o quiénes, por lo cual se determina que la unidad de análisis se trata de seres humanos, individuos que hace, de trabajadores administrativos de la entidad edil o usuarios del servicio que acudan durante el mes de junio a la entidad edil.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Según el autor Ñaupás, et al. (2014) La técnica o instrumento que sirven para la recolección de datos se refiere a todos los procedimientos y herramientas mediante las cuales se utilizó para la recolección de información, la misma que servirá para realizar la contrastación de la hipótesis de investigación.

La recolección de información fue mediante el cuestionario de satisfacción del usuario que será aplicada a los usuarios del servicio, también el cuestionario de gestión administrativa con el cual se contrastaró las actitudes tiempo de respuestas de los funcionarios hacia los usuarios. La técnica que se utilizó para el desarrollo de la investigación es la encuesta, el cual es un recurso muy utilizado en este tipo de estudios, cuyo documento será previamente validado por intermedio de juicio de tres expertos certificados. El instrumento de recolección de la información es el cuestionario de preguntas con la cual se contrastó las hipótesis, respuestas con base en alternativas.

3.4.1 Técnicas

La técnica utilizada para la realización del presente trabajo de investigación se trató de la encuesta.

3.4.2 Instrumentos

El instrumento utilizado para la recolección de información fue por intermedio del cuestionario, una dirigida hace los funcionarios de la comuna y otra hacia los usuarios que acudieron a la entidad y realizaron un trámite y así saber su opinión.

Tabla 5.

Instrumentos de aplicación.

	Técnica	Instrumento
Gestión Administrativa	Encuesta	Cuestionario de 24 ítems
Satisfacción del Usuario	Encuentra	Cuestionario de 25 ítems

3.4.3 Validez y confiabilidad

según el autor Chung Chow Chan, et al. (2004) Different approaches may be used to validate the potency method; However, it is important to understand that the objective of validations is to demonstrate that a procedure is suitable for its intended purpose, Tambien Galicia Alarcon, et al. (2017) indica que la validación de instrumentos mediante el juicio de expertos corresponde a la apelación de la experiencia en el área del experto, así mismo es una validación muy usual en la actualidad. Por otra parte, la confiabilidad está dada por el grado de fiabilidad otorgada por el alfa de Cronbach cuyos niveles están expuestas líneas arriba.

3.5 Procedimientos

Según Zambrano (2019), indica que en esta etapa se realiza un análisis y la clasificación de la información obtenida a través de tablas y a si procesar con cuidado para tener un resultado fidedigno.

Con finalidad de la ejecución del estudio, se envió una solicitud a la municipalidad distrital de Amarilis con la finalidad de obtener el consentimiento para la aplicación de la investigación, previa información, del motivo y características del estudio se entregó los cuestionarios o instrumentos de recolección de datos. Una vez obtenido la información esta fue debidamente analizada, clasificada y procesada mediante un sistema de cómputo o de manera manual a través de la estadística, para posteriormente tener un resultado e interpretar estos resultados de la manera correcta.

3.6 Método de análisis de datos

El método de análisis de datos se realizó mediante un programa de cómputo denominado SPSS, el cual es un programa de análisis estadístico de nivel profesional ampliamente reconocido por profesionales del marketing y estudios de mercado, de otro modo también será posible del uso de Microsoft Excel de ser el caso para una mejor tabulación y clasificación de la data obtenida, Pimienta, J. y De la orden, A. (2017), Indica que toda investigación científica requiere de la aplicación sistemática de procedimientos ya comprobados para la obtención de un resultado confiable.

El nivel de correlación puede oscilar entre $r = -1$ a 1 , lo que muestra la relación entre las variables de estudio, lo que es un indicativo de dependencia o correlación de las variables frente al otro.

Para Ñaupas et al. (2018), Indicaron que la estadística inferencial aborda la contrastación de las hipótesis mediante la estadística paramétrica y no paramétrica según cuál sea el caso. Por lo cual la prueba de correlación fue realizada mediante el test de normalidad de Kolmogórov-Smirnov debido a que dicha prueba es recomendada para muestras mayores a 50, en adelante se utilizó la prueba no paramétrica Rho de Spearman, ya que los datos no cuentan con una distribución normal.

Para una mejor distribución de los datos se realizó una tabla de escala de valoración de tres niveles bajo (1), medio (2) y alto (3).

3.7 Aspectos éticos

Si bien es cierto en el mundo de hoy no se puede hablar de confianza o fe en la palabra de alguien, se confía en el método científico, dado que el principio es de poder comprobar los resultados y el procedimiento, en tal sentido Acevedo, P. (2002), en su estudio de la ética hace referencia a dos principios básicos en el mundo de la investigación. a) Principio de no maleficencia que indica que nadie es malo por principio y b) principio de beneficencia que persigue maximizar los beneficios y minimizar los daños. De tal modo también acotar que la ciencia tiene la metodología para prevenir la manipulación de la información y el estado también la previene, un ejemplo de ello es la ley N.º 29733 "Ley de Protección de Datos Personales; a la cual se adhiere los estándares de la universidad Cesar Vallejo. Además del código de Ética de la UCV (2017), la Sección 3 hace hincapié a la dignidad del individuo y la confidencialidad de la información.

Con la única finalidad de salvaguardar la identidad de los participantes y garantizar la imparcialidad del estudio se empleó los siguientes principios. Aceptación del encuestado. El cual consistió en informar el motivo de la encuesta y estudio, además de la importancia de su opinión, y participación voluntaria. Confidencialidad. Con el cual se garantiza la privacidad de su opinión y privacidad

de información personal que de alguna manera pueda afectar su buen nombre. Motivo por el cual no se pidió datos personales más que los necesarios. Neutralidad. No interviniendo de ningún modo en la dirección de las opiniones de los encuestados. Respeto. En cumplimiento al reglamento de la casa de estudios, la escuela de posgrado de la universidad Cesar Vallejo y la comunidad académica en general.

También a nivel internacional no se puede olvidar mencionar a American Psychological Association. APA (2020) hace un llamado a actuar según los lineamientos éticos y morales basados en el principio del cumplimiento de las normas éticas aceptadas a nivel internacional.

IV. RESULTADOS

En el siguiente acápite se expone los resultados estadísticos de la data recolectada a través de los instrumentos las cuales están en tablas por dimensiones y sus respectivas variables.

Análisis descriptivo.

Resultado de la variable satisfacción del usuario.

La presente encuesta fue aplicada a un total de 170 usuarios en que acudieron a la comuna Amarilence a realizar algún tipo de trámite durante el mes de junio del año en curso y la distribución de frecuencias es como sigue.

Tabla 6.

Distribución de frecuencias de la variable satisfacción del usuario.

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	34	20%
Medio	44	26%
Alto	92	54%
Total	170	100%

La tabla muestra la distribución de frecuencias que corresponde a la variable satisfacción del usuario, los resultados son como siguen el 54% que indican un alto grado de satisfacción, significa que 92 encuestados respondieron positivamente, además del 26% o 44 usuarios dieron un nivel medio en nivel o grado de satisfacción y el 20% lo que es lo mismo que 34 individuos dieron un bajo grado de satisfacción al momento de gestionar sus trámites en la comuna Amarilence.

Tabla 7.

Distribución de las dimensiones variable satisfacción del usuario.

Escala	Tiempo de Espera		Infraestructura		Atención y Trato	
	fi	%	fi	%	fi	%
Bajo	31	18%	34	20%	34	20%
Medio	50	29%	46	27%	62	36%
Alto	89	52%	90	53%	74	44%
Total	170	100%	170	100%	170	100%

Se observa que la distribución porcentual en donde el 52% de los encuestados indica un nivel alto lo que da a entender que el tiempo en espera es corto, el 29% con un nivel medio y un 18% de los encuestados indican un bajo nivel lo que se traduce que el tiempo en espera es prolongado o no es lo que esperaban.

Respecto a la dimensión de infraestructura perteneciente a la variable satisfacción del usuario los resultados son aún más llamativos que al anterior, donde el 53% de los encuestados indica que la infraestructura es la adecuada y el 27% se encuentra en un nivel medio de aceptación mientras que el 20% indica que la infraestructura es mala o no es la adecuada.

En cuanto a la dimensión y trato tal como muestra la figura un 44% de los encuestados opina en un nivel alto de atención y trato, mientras que el 36% opina que la atención y el trato está en un rango medio, mientras que un 20% indica un nivel bajo lo que es lo mismo indican que la atención y el trato no son los óptimos.

Resultado de la variable gestión administrativa

El estudio fue aplicado por intermedio de un cuestionario de preguntas a un total de 170 servidores públicos pertenecientes al municipio del distrito de Amarilis perteneciente a la zona metropolitana de la provincia de Huánuco, capital de la región del mismo nombre, los cuales estuvieron integrados por los diversos funcionarios, orientadores, administrativos, personal de ventanilla, personal de archivo, personal de seguridad entre otros funcionarios que tuvieron a bien expresar su opinión.

Tabla 8.

Distribución de resultados de la variable Gestión Administrativa.

Escala	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	34	20%
Medio	47	28%
Alto	89	52%
Total	170	100%

La distribución, que muestra y como se observa líneas arriba en la tabla expuesta, claramente que el 52% de los colaboradores de la entidad edil creen que su gestión, labor cotidiana del día a día, tiene que ver con el grado de satisfacción del usuario, el 28% indica un nivel medio, lo cual es un indicativo que no en todos los casos está ligado a la satisfacción del usuario, mientras que un 20% de ellos muestra un nivel bajo lo cual quiere decir que su trabajo no está ligado a la satisfacción del usuario.

Tabla 9.

Resultados de las dimensiones variable Gestión Administrativa.

Escala	Planificación		Organización		Dirección		Control	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Bajo	34	20%	31	18%	24	14%	34	20%
Medio	47	28%	50	29%	85	50%	59	35%
Alto	89	52%	89	52%	61	36%	77	45%
Total	170	100%	170	100%	170	100%	170	100%

Los encuestados respondieron con un 52% indicando un nivel alto para la planificación es importante en el desarrollo de la gestión, el 28% indica un nivel medio lo que casi siempre la planificación es importante por otro lado, un 20% indico un nivel bajo lo cual significa que nunca o casi nunca la planificación tiene importancia alguna en la gestión.

Respecto a la dimensión de organización perteneciente a la variable gestión administrativa los resultados indican que un 52% siempre es importante la organización para el desarrollo de la gestión, también el 29% de los casos indican un nivel medio que solo a veces le dan la importancia, mientras que un 18% respondieron que casi nunca o nunca tiene importancia la organización en la entidad.

Respecto a la dimensión de dirección perteneciente a la variable G.A los resultados mostraron un 36% de los encuestados respondieron que en todos los casos la dirección es importante para la gestión, mientras que la mitad o lo que es lo mismo el 50% respondió con un nivel medio lo que significa que casi siempre tiene importancia, pero no en todos los casos, el 14% indico un nivel bajo es decir que nunca se le da la importancia a esta parte de la administración.

El 45% de los casos indicó un nivel alto lo que demuestra el poco o deficiente sistema de control que existe en la comuna, el 35% dio un nivel medio es decir que

el control no es importante o no se le da la importancia en la gestión, mientras que el 20% puntuó de manera baja lo que significa que el control no es cotidiano o es escaso en la comuna Amarilence.

Contrastación de hipótesis

Tabla 10.

Pruebas de normalidad de datos.

	Kolmogórov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico		Sig.	Estadístico		Sig.
	o	gl		o	gl	
Gestión administrativa	,260	170	,000	,851	170	,000
Satisfacción del usuario	,292	170	,000	,841	170	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors. obtenido de la base de datos

Al contar con un tamaño de muestra de 170 se toma encuentra la prueba de Kolmogorov- Smirnov el cual como se observa en la tabla evidenció una significancia menor a 0.05 para ambas variables, dado el caso se demostró que los datos no siguen una distribución normal. Por tal motivo se emplea el método no paramétrico de Rho de Spearman con la finalidad de determinar la relación o influencia de las variables del estudio.

Contrastación de las hipótesis

Tabla 11.

Prueba de correlación de la hipótesis general.

		Satisfacción del usuario	Gestión administrativa
Rho de Spearman	Satisfacción del usuario	1.000	.938**
	Coeficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	.	.000
	N	170	170
	Gestión administrativa	.938**	1.000
	Coeficiente de correlación		
	Sig. (bilateral)	.000	.
	N	170	170

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

En la Tabla se observa que existe una relación en un nivel muy alto con 93.8% entre ambas variables, debido a que $r = 0.938$, dado que $p = 0,000 < 0,05$ se rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis de investigación, es decir, Existe relación alguna entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en el proceso del trámite documentario en la municipalidad de la región Huanuco-2022. Demostrándose así que si existe una buena gestión administrativa ello va a repercutir en la satisfacción de los usuarios.

Prueba de hipótesis específica 1

La hipótesis de estudio planteada como la primera hipótesis específica para la investigación fue la siguiente. Existe algún tipo de relación directa entre los tiempos de espera y la gestión administrativa al realizar un trámite documentario en la municipalidad de la región Huánuco-2022.

Tabla 12.

Prueba de correlación de la primera hipótesis específica.

			Tiempo de espera	Gestión administrativa
Rho de Spearman	Tiempo de espera	Coefficiente de correlación	1,000	,790**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	170	170
	Gestión administrativa	Coefficiente de correlación	,790**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	170	170

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

En la Tabla se observa que existe una relación en un nivel alto con 79% entre la dimensión y la variable, debido a que $p = 0,000 < 0,05$ y $r = 0.790$. De ello rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación, es decir, Existe algún tipo de relación directa entre los tiempos de espera y la gestión administrativa al realizar un trámite documentario en la municipalidad de la región Huánuco-2022. Demostrándose así que si se tiene adecuados tiempos de espera ello genera satisfacción en el usuario que acude a la institución.

Prueba de hipótesis específica 2

La hipótesis de estudio planteada como la segunda hipótesis específica para la investigación fue la siguiente. Existe algún tipo de relación directa entre la infraestructura disponible en la zona de atención y la gestión administrativa al realizar un trámite documentario en la municipalidad de la región Huánuco-2022.

Tabla 13.

Prueba de correlación de la segunda hipótesis específica.

			Gestión administrativa	Infraestructura
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	1,000	,869**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	170	170
	Infraestructura	Coeficiente de correlación	,869**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	170	170

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

En la Tabla se observa que existe una relación en un nivel alto con 86.9% entre la dimensión y la variable, debido a que $p = 0,000 < 0,05$ y $r = 0.869$. De ello rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación, es decir, “Existe algún tipo de relación directa entre la infraestructura disponible en la zona de atención y gestión administrativa al realizar un trámite documentario en la municipalidad de la región Huánuco-2022”. Demostrándose así que si la institución tiene una infraestructura adecuada que cumpla con las expectativas del usuario, este se muestre satisfecho.

Prueba de hipótesis específica 3

La hipótesis de estudio planteada como la tercera hipótesis específica para la investigación fue la siguiente. Existe algún tipo de relación directa y significativa entre la dimensión de atención y trato al usuario y la gestión administrativa al realizar un trámite documentario en la municipalidad de la región Huánuco-2022.

Tabla 14.

Prueba de correlación de la tercera hipótesis de estudio.

			Atención y trato	Gestión administrativa
Rho de Spearman	Atención y trato	Coeficiente de correlación	1,000	,931**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	170	170
	Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	,931**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	170	170

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

En la Tabla se observa que existe una relación en un nivel muy alto con 93.1% entre la dimensión y la variable, debido a que $p = 0,000 < 0,05$ y $r = 0.931$. De ello rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación, es decir, “Existe algún tipo de relación directa y significativa entre la dimensión de atención y trato al usuario y la gestión administrativa al realizar un trámite documentario en la municipalidad de la región Huánuco-2022”. Demostrándose así que, si el personal brinda una buena atención y trato, ello genera satisfacción en los usuarios que acuden a la institución.

V. DISCUSIÓN.

El enfoque presentado por la investigación fue la de demostración o determinación de la relación que existe entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en el proceso de trámite documentario que se dio en la municipalidad Distrital de Amarilis 2022. Motivo por el cual el estudio permitió conocer la relación o el nivel de correlación entre las variables.

Como parte de los procedimientos, los instrumentos utilizados fueron sometidos a dos grandes filtros, uno de ellos el juicio de validación de expertos, los cuales indicaron que dichos instrumentos cuentan con la claridad, relevancia y confiabilidad para su aplicación, se procedió a la aplicación y ejecución del estudio. Los resultados obtenidos a través del procesamiento de datos estadísticos fueron como se muestra a continuación a través de la aplicación de la prueba no paramétrica Rho de Spearman para la contratación de la hipótesis general, se obtuvo que $p = 0,000 < 0,05$ y $r = 0.938$, se descartó la hipótesis nula y aceptó la hipótesis propuesta por la investigación la cual indicó que hay un 93.8% de correlación entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario. Reafirmando la distribución de los datos, con un 54 % de los casos se genera un alto grado de satisfacción en los usuarios, un 26% indicó un nivel medio y el 20% mostró un bajo grado de satisfacción. Por otra parte, el 52% de los colaboradores de la entidad afirmaron que su gestión está íntimamente ligada a la satisfacción del usuario, el 28% se encuentra en un nivel medio y el 20% de ellos afirmó en un nivel bajo indicando que su trabajo no está ligado a la satisfacción del usuario. Mostrando así en la mayoría de los casos los usuarios se encuentran satisfechos con la atención brindada por los colaboradores de la comuna, cuanto mejor sea la gestión de los colaboradores mayor será el grado de satisfacción que los usuarios puedan experimentar. Frente a lo expuesto, se corroboró que ello guarda relación con lo mencionado Chumpitaz (2020), en su tesis gestión administrativa y satisfacción del cliente, el cual realizó una investigación cuantitativa de tipo básico correlacional con diseño no experimental, el cual obtuvo una fiabilidad de 0,86 para la gestión y 0,867 en la satisfacción del usuario, así mismo afirma que ambas variables se relacionan presentando una baja correlación entre ambas a partir de la cual se afirma que dicha investigación tiene un amplio aporte. En la investigación realizada por el

autor Alvarado (2013), concluye indicando que la gestión administrativa viene a ser la acción de hacer algo empleando un conjunto de habilidades y procedimientos con el objeto de conseguir lo deseado, como la planificación organización y dirección en el caso, para el autor Yopan (2017) en su tesis sobre el trámite de documentos y el nivel de satisfacción de los usuarios que concluyo determinando de que la experiencia vivida en la realización de los trámites influyo en el nivel de satisfacción del usuario, como en esta investigación la satisfacción del usuario está determinada por el trato, amabilidad, infraestructura. También Estrada, (2017) en su estudio de la satisfacción del usuario del servicio de consulta en la unidad de medicina familiar en la cual involucro las dimensiones de seguridad, fiabilidad, aspectos tangibles, empatía y la capacidad de respuesta, en la cual se obtuvo que el 53% de grado de satisfacción concluyendo que existe una relación entre las expectativas y la percepción, por su parte Calderón, (2018), en su estudio realizado sobre la gestión del sistema de trámite documental y el grado de satisfacción del usuario, obtuvo como resultado la correlación en un grado de correlación alto sobre sus variables, el autor Vásquez (2019), realizó una disertación a cerca de la Gestión administrativa y el grado de satisfacción de los estudiantes, en un Programa de Educación, este estudio concluyó que a niveles altos de gestión existirán niveles altos de satisfacción de los estudiantes con los servicios, la infraestructura presente además de la seguridad y precios. También Becerra Bizarrón, M, E. (Albrecht (2001-2020)). En su teoría de gerencia de valor al cliente menciona que la calidad es la capacidad de ofrecer un servicio con sentido muy bien definido y enfocarse en conocer al usuario según cuál sea su preferencia con el fin de satisfacer sus necesidades, en el mismo sentido, Peralta, E, (2016). En su estudio de la teoría general de sistemas ve a la administración como partes entrelazadas de un todo y no como partes independientes, lo que confirma la relación de las variables. Tal como se pudo observar líneas atrás, se corroboró la relación existente entre la satisfacción del usuario con la gestión que realizan los colaboradores de la comuna, existe un grado de relación, además respaldarlo con las teorías y resultados de investigaciones realizadas con anterioridad, lo cual reafirman los resultados obtenidos. En tal sentido, el resultado de la data indico que mientras mejor sea la gestión de los colaboradores de la comuna Amarilence esto se verá reflejado en un

mayor grado de satisfacción de los usuarios, a su vez el grado de relación será aún más alto.

El primero de los objetivos específicos fue poder determinar si existe alguna relación entre la gestión que realizan los colaboradores de la comuna y el tiempo que deben esperar los usuarios para ser atendidos, la estadística inferencial mostró el resultado como sigue $r = 0.790$ de correlación, el grado de significancia de $p = 0,000 < 0,05$, por lo que se rechazó la hipótesis nula y se aceptó la hipótesis de investigación, existe algún tipo de relación entre los tiempos de espera y la gestión administrativa al realizar un trámite documentario en la municipalidad de la región Huánuco-2022; Demostrándose que si se tiene adecuados tiempos de espera y ello genera satisfacción en los usuarios que acude a la institución. Esto se ve reflejado por la distribución de datos de la variable de tiempos, en donde el 52% de los encuestados indico un nivel alto, lo que dio a entender que el tiempo en espera es el adecuado, el 29% con un nivel medio y un 18% de los encuestados mostraron bajo nivel lo que se traduce que el tiempo en espera no es lo que esperaban. Por lo tanto, la relación entre la gestión administrativa y los tiempos de espera fueron de 79% en tal sentido a mejor gestión menor serán el tiempo que deben esperar los usuarios al momento de realizar sus trámites en la comuna Amarilense. Ello se relaciona con lo mencionado por Monge, et, al. (2014) muestra que existe tipos de espera de las cuales resalta o reconoce el tiempo de espera físico y el tiempo de espera psicológica, donde la primera se mide de acuerdo al tiempo real transcurrido mientras que la segunda tiene que ver con la percepción, por su parte Andrade (2019), estudio como influye el tiempo de espera en la percepción de la satisfacción del usuario en su investigación que tuvo como principal objeto de determinar o mostrar acciones, mediante la gestión por procesos, que permitan reducir los tiempos que los pacientes deben esperar en un centro médico, desde un punto de vista de inconvenientes de calidad en la prestación del servicio y la satisfacción del usuario cuyo resultado indico la necesidad de aumentar turnos y modificar horarios para una mejor atención. Por tal motivo, los hallazgos realizados se respalda la investigación, con lo cual puede afirmarse que el tiempo de espera es una de las variables más importantes en la ecuación que determino el grado de satisfacción que alcanzó el usuario en la municipalidad distrital de amarilis, así mismos la

correlación de los datos lo demostró. Se observa que la dimensión de gestión administrativa y la dimensión de tiempo de espera guardan una correlación amplia y debido al grado de significancia, la hipótesis de estudio propuesta queda más que validada por el análisis de datos realizado.

El segundo objetivo planteado fue el de poder determinar la existencia de alguna relación entre la infraestructura disponible al servicio de los usuarios y la gestión de los colaboradores de la institución Amarilence, es decir, sé la gestión administrativa y la infraestructura tiene que ver en la satisfacción del usuario, el resultado que se obtuvo fue $p = 0,000 < 0,05$ y $r = 0.869$, lo que indicó el rechazo de la hipótesis nula y la aceptación de la hipótesis propuesta, en tal sentido el grado de correlación resultó ser alta con un 86.9%. Así la estadística muestra que el 53% de los encuestados indicaron que la infraestructura disponible es la adecuada, también el 27% indicaron estar de acuerdo y el 20% definitivamente no se encuentra de acuerdo con la infraestructura. Mostrando dichos resultados se responde de forma fehaciente la interrogante planteada de ¿si existe o no alguna relación entre la variable y dimensión propuesta?, mediante la determinación del grado de significancia se aceptó la hipótesis de estudio como válida y con un nivel alto de correlación entre la infraestructura y la gestión, es decir estos dos puntos generan que el usuario que acuda a la entidad al realizar alguna gestión experimente un grado de satisfacción mayor cuanto mejor infraestructura existe y la gestión sea más eficiente. Ello se relaciona con lo mencionado por Vásquez (2019), en su estudio disertación a cerca de la Gestión, administración y el grado de satisfacción logrado por los estudiantes, en un Programa de Educación, concluyó que a niveles altos de organización y gestión existirán niveles elevados de satisfacción de los estudiantes con los servicios, infraestructura además de la seguridad y precios. También Chumpitaz (2020), en su estudio sobre la gestión administrativa y la satisfacción del cliente socio, abordó la infraestructura como parte de la variable satisfacción y los aspectos tangibles en la cual obtuvo al correlacionar las variables de $p = 0,002$ por lo cual aceptó la hipótesis propuesta. También guarda relación con el hallazgo en el presente estudio, por lo que se reafirman una vez más la investigación, por lo tanto, según lo expuesto y justificado

por estudios previos de manera fehaciente, se afirmó que la infraestructura puesta a disposición de los usuarios es de gran importancia en el grado de satisfacción que experimentan.

Como tercer y último objetivo de investigación fue de poder determinar la existencia de alguna relación entre el trato recibido durante la atención y la gestión administrativa de los colaboradores de la comuna Amarilence. El test de Rho de Spearman aplicado dio los resultados siguientes: el grado de significancia o el valor de $P = 0,000 < 0.05$ y $r = 0.93$, significa el rechazo de la hipótesis nula y aceptación de la hipótesis de investigación, es decir, existe algún tipo de relación entre la gestión administrativa de los colaboradores de la municipalidad de Amarilis y el trato recibido por los usuarios de la mencionada entidad edil quedando demostrado así que los gestores de la comuna brindan un buen y trato a los usuarios estos alcanzan un grado de satisfacción. También esto se ve reflejado en los resultados obtenidos por la estadística que mostró un 44% de los encuestados indicaron haber recibido un buen trato y atención y un 36% opino que no siempre se recibió el trato y atención que se esperaba mientras que un 20% mostró una opinión desfavorable, estos resultados expuestos se ven relacionados con los hallazgos de Vásquez (2019), en su estudio de la Gestión administrativa y satisfacción de los estudiantes, en un programa de estudio muestra en la tabla 22 de la investigación indico que el valor de P es menor a la significancia mínima por lo cual se aceptó la hipótesis de investigación, además hay relación alta entre la gestión administrativa y el trato respetuoso, indicando que el trato y la atención son primordiales en la gestión demostrando así la relación entre estos. También opina el autor Quintero, y Marín (2021), define al trato y al respeto como la percepción del usuario que la entidad debe estar dispuesta a lograr, así como empatía con el usuario y tener una comunicación interpersonal positiva. Los resultados brindados y demostrados quedan respaldados por los autores mencionados.

VI. CONCLUSIONES

Primero. Respecto a la hipótesis general de investigación, se determinó que existe relación alta entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en el proceso de trámite documentario en la municipalidad de Amarilis, por lo que a mejor sea la gestión por parte de los colaboradores de la comuna Amarilence mayor grado de satisfacción alcanzaron los usuarios que acudan a realizar sus trámites o gestiones documentarias.

Segundo. En relación con la primera hipótesis específica, se demostró que existe relación entre los tiempos que los usuarios esperan para ser atendidos y la gestión administrativa de los colaboradores de la municipalidad, demostrándose que, si se tiene adecuados tiempos de espera, ello genera satisfacción en los usuarios que acude a la institución, mayor eficiencia mejor grado de satisfacción.

Tercero. Se estableció la relación existente entre la gestión administrativa y la infraestructura disponible en las instalaciones de la municipalidad en un nivel alto, lo cual es indicativo de que, a mejor gestión de los recursos a favor de los usuarios en las áreas de atención, esto tendrá repercusión en un mejor grado de satisfacción de los usuarios.

Cuanto. En referencia a la tercera hipótesis, específica planteada, quedo establecida la relación existente y con un nivel alto de correlación, demostrando que la cortesía y empatía mostrada por los colaboradores de la municipalidad repercuten de forma positivamente en la satisfacción del usuario.

VII. RECOMENDACIONES.

Primero. A la municipalidad distrital de Amarilis preestablecer la aplicación de programas o charlas de capacitación para el personal, que facilitara la gestión administrativa con la finalidad de establecer mejora en las capacidades del personal y poder implementar políticas claras de atención a los usuarios.

Segundo. En cuanto a los tiempos de atención y el trato a los usuarios, se sugiere a la entidad Amarilence la implementación un programa de cómputo, el cual optimice los tiempos de atención a los usuarios y brinde los tiempos promedios de atención con la finalidad de optimizar en horas de mayor afluencia de usuarios.

Tercero. En referencia a la infraestructura del municipio, podría efectuarse una señalización con mayor claridad y una renovación urgente del mobiliario, además de contemplar eventualmente una renovación de la zona en su conjunto.

Cuanto. En cuanto con la atención y trato a los usuarios, al ser de los puntos más delicados del sistema de atención, a la municipalidad de amarilis realizar controles periódicos a fin de conocer el grado de satisfacción de los usuarios con tal de generar una mejora continua, esto debido como las estadísticas un bajo grado de aprobación en este punto.

REFERENCIAS.

- Adriazola (2017). *Propuesta para la gestión documental de archivos escolares en Chile: el Instituto Nacional General José Miguel Carrera*. Escuela de Posgrado de la Pontificia Universidad Católica de Chile. <https://repositorio.uc.cl/handle/11534/21380>
- Alen Gonzales, M.E, & Fraiz Brea, J.A. (2006) Relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del consumidor, su evaluación en el ámbito del turismo termal. *Investigaciones europeas Vol 12, N°1*. Universidad de Vigo España
- Andrade M. (2019) Un problema social: tiempos de espera en la consulta externa del Hospital Carlos. Estudios de La Gestión. *Revista Internacional de Administración*. <https://doi.org/10.32719/25506641.2019.5.5>
- Arocutipa, P. (2018) *Clima Organizacional e influencia en el Desempeño Laboral de los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Puno, 2018*. Escuela de posgrado, Universidad Nacional del Altiplano, Puno. <http://repositorio.unap.edu.pe/handle/UNAP/11265>
- Bao (2019) *Gestión administrativa y satisfacción laboral de los trabajadores de la escuela de posgrado de la UNHEVAL*. Posgrado UNHEVAL. Universidad Nacional Hermilio Valdizán. <https://hdl.handle.net/20.500.13080/4598>
- Barajas Bustillos, Héctor Alonso, & Gutiérrez Flores, Luis. (2012) La importancia de la infraestructura física en el crecimiento económico de los municipios de la frontera norte. *Estudios fronterizos, 13(25), 57-88. Revista científica scielo* [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0187-69612012000100003&lng=es&tlng=.](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0187-69612012000100003&lng=es&tlng=)
- Becerra Bizarrón, M. E. (2020 Albretcht (2001)) Factores que indican en la calidad en el servicio en el sector de los restaurantes de Puerto Vallarta Jalisco. *Revista latinoamericana de desarrollo y organizaciones. Lúmina*. <https://doi.org/https://doi.org/10.30554/lumina.21.3465.2020>
- Buhr, W. (2009). Infrastructure of the Market Economy, *Econ, Volkswirtschaftliche Diskussionsbeiträge*, núm. 132-09, pp. 1-74

- Calderón. (2018). *Gestión Del Sistema De Información Trámite Documentario Satisfacción Del Usuario*. Escuela de posgrado de la Universidad Cesar Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/34746>
- Chiavenato, Idalberto (2007), *Introducción a la teoría general de la administración*. 7ma edición. McGRAW-HILL interamericana editores, S.A.
- Chumpitaz (2020), *Gestión administrativa y satisfacción del cliente socio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María Magdalena, 2020*. Escuela de posgrado de la Universidad Cesar Vallejo <https://hdl.handle.net/20.500.12692/48349>
- Chung Chow Chan, Y. C. Lee, Herman Lam, Xue-Ming Zhan (2004) *Analytical Method Validation and Instrument Performance Verification*. First editions. Editorial John Wiley & Sons inc. Hoboken New Jersey United States Of America.
- Congreso de la república (2006) diario oficial el peruano. Edición normas legales. Lima, sábado 11 de marzo. *Congreso de la república del Perú* <https://leyes.congreso.gob.pe/Document>
- Cortes (2020), *Estrategias de Experiencia del Servicio en Coopsana IPS*, Escuela de posgrado de la Universidad de Medellín Colombia. <http://hdl.handle.net/11407/6372>
- Edwards Deming (1982-1989). *Out Of The Crisis: Quality Productivity and Competitive Position*. ediciones días de santos, s.a. editado por Cambridge University press.
- Estrada Bernal, Victoria. (2017). *Satisfacción del usuario del servicio de consulta externa en la UMF # 33*. Escuela de posgrado de la Universidad Nacional Autónoma de México. <https://repositorio.unam.mx/contenidos/177502>
- Febres-Ramos, Richard J., & Mercado-Rey, Miguel R. (2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 20(3), 397-403. <https://doi.org/10.25176/RFMH.v20i3.3123>

- Galicia Alarcón, Liliana Aidé, Balderrama Trápaga, Jorge Arturo, & Edel Navarro, Rubén. (2017). Validez de contenido por juicio de expertos: propuesta de una herramienta virtual. *Revista Apertura universidad de Guadalajara* (Guadalajara, Jal.), 9(2), 42-<http://dx.doi.org/10.32870/Ap.v9n2.993>
- Gay, L. R. (1996). Educational research: competencies for analysis and application (5th ed.). New Jersey: Prentice-Hall, Inc. *Revista científica scielo*. <http://www.sci epub.com/reference/230487>
- González Rodríguez, S, Viteri Intriago, D, Izquierdo Morán, A, & Verdezoto Córdova, G. (2020). Administrative management model for the business development of Hotel Barros in Quevedo city. *Revista Universidad y Sociedad*, 12(4), 32-37. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000400032&lng=es&tlng=en.
- Hernández, R., Fernández, C, & Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigación*. México D.F: Mcgraw-Hill Interamericana Editores S.A de CV.
- Instituto de ciencias Hegel (2021) Gestión pública en el Perú. Rescatado mayo 13 2022. *Investigacion Instituto de ciencias Hegel*. <https://hegel.edu.pe/blog/gestion-publica-en-peru-que-es-como-se-compone-importancia-etc/>
- J.D, Power, (2015) Primer lugar en Satisfacción del Cliente - *Revista Magazine*. edicion 13 May 2022. <https://revistamagazine.com/ligeros/mercedes-benz-primer-lugar-en-satisfaccion-del-cliente/>
- Landika, M., Jakupovic´, S., Bojanic´, R., Peulic´, V., Supukovic´, V., & Berger, W. (2019) Stochastic Aspects Of Continuous Improvement Of The Business Results Performance Of The Public Administration. *Acta Económica*, 17(31), 35-50. <https://doi.org/10.7251/Ace1931035l>
- Martínez, Jhon, (2008) *Implementación del índice mexicano de satisfacción del usuario para evaluar la satisfacción de los beneficiarios del programa "Abasto Rural" a cargo de la Secretaría de Desarrollo Social*. Universidad Iberoamericana. Mexico. <http://ri.ibero.mx/handle/ibero/559>

- Martínez, L. R., & Valencia, J. A. A. (2010) The consequences of heavy-tailed service time distribution on a basic queuing model and its performance indicators. [Efecto del uso de tiempos de atención heavy-tailed sobre el modelo básico de líneas de espera y sus medidas de desempeño] *Ingeniería e Investigación*, 30(2), 136-146. Retrieved from www.scopus.com
- Monge-Navarro, A., Murillo-Sancho, G., Calderón-Céspedes, A., Araya, V., & Aguilar-Cubillo, A. (2014). Listas de espera. *Acta Médica Costarricense*, 56(2), 71–77. publicado 23 de enero de 2014 http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0001-60022014000200007&lng=en.
- Morales Casetti, Marjorie. (2014) Nueva Gestión Pública en Chile Orígenes y efectos. *Revista de ciencia política* (Santiago), 34(2), 417-438. <https://doi.org/https://dx.doi.org/10.4067/S0718-090X2014000200004>
- Ñaupas H, Mejía, E, Novoa E, Villagómez A. (2014), *Metodología de la investigación cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis* 4a. Edición. Bogotá: Ediciones de la U.
- Nel Quezada, Lucio. (2010), *Metodología De La Investigación Estadística Aplicada En La Investigación*. Primera edición. Editorial Macro E.I.R.L. Lima Perú
- OECD (2020), Panorama de las Administraciones Públicas América Latina y el Caribe 2020, *OECD Publishing*. Paris Francia, <https://doi.org/10.1787/1256b68d-es>
- Otzen, Tamara, & Manterola, Carlos. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *International Journal of Morphology*, 35(1), 227-232. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>
- Paul W. Farris, Neil T. Bendle, Phillip E. Pfeifer, David J. Reibstein (2010). *Marketing Metrics: The Definitive Guide to Measuring Marketing Performance*. Second editions. Editorial Pearson Prentice Hall
- Peralta, E. (2016). Teoría general de los sistemas aplicada a modelos de gestión. *Revista científica Aglala*, 7(1), 122–145. <https://doi.org/https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6832738.pdf>

- Philip T. Kotler, Gary Armstrong (2017). *Principles of Marketing*. 17th Global Edition. Editorial Pearson.
- Pimienta, J, y De la Orden Hoz, A. (2017), *Metodología de la investigación: Competencia aprendizaje vida*. Tercera edición. Editorial Pearson educación de México. S.A. de CV
- Quiñones Quintero, D y Marín Hamburger, Y. (2021). *Satisfacción laboral del personal de salud y su relación con la percepción de la calidad por los usuarios atendidos en una Clínica de Salud mental en Puerto Colombia - 2019*. Corporación Universidad de la Costa. Colombia <https://hdl.handle.net/11323/8943>
- Quiroga (2021). *La gestión administrativa y su incidencia en el desempeño laboral de los trabajadores de la cantera Rigot S.A. de la ciudad de Guayaquil*. Escuela de posgrado Universidad Politécnica Salesiana del Ecuador, <http://dspace.ups.edu.ec/handle/123456789/21632>
- Rey Martín, C. (2000). La satisfacción del usuario: un concepto en alza. *Anales De Documentación, Vol. 3*. Universidad de Murcia. Repositorio biblioteca universitaria Digitum. <https://digitum.um.es/digitum/handle/1020>
- Rivera, C. (2019). *Investigación básica e investigación aplicada*. Singer Island: Newstex. Retrieved from <https://www.proquest.com/blogs-podcasts-websites/investigación-básica-e-aplicada/docview/2293905884/se-2>
- Soto Builes, N., Morillo Puente, S., Calderón-Hernández, G., & Betancur, H. D. (2020). El perfil de gestión del directivo docente de Antioquia y los enfoques de gestión administrativa. *Revista Innovar universidad nacional de Colombia*, 30(77), 123–136. <https://doi.org/https://doi.org/10.15446/innovar.v30n77.87453>
- Tamayo, Mario. (2004) *El Proceso De La Investigación Científica*. 4ta edición. Grupo Noriega editores México. Editorial Limusa S.A. De C.V. Un problema social: tiempos de espera en la consulta externa del Hospital Carlos Andrade Marín. (2019). Estudios de La Gestión. *Revista Internacional de Administración*, 121–146. <https://doi.org/https://doi.org/10.32719/25506641.2019.5.5>

- Umar Bello, M., Rozilah Kasim, D., Najib Razali, M., & Talib Bon, Y. (2018). Evidence of Municipal Awareness as a Construct for Enhancing Citizen Satisfaction in Municipal Council of Malaysia. *Path of Science: International Electronic Scientific Journal*, 4(2). <https://doi.org/https://doi.org/http://dx.doi.org/10.22178/pos.31-2>
- Vásquez (2019). *Gestión administrativa y satisfacción de los estudiantes, en el Programa de Educación Superior a Distancia de la Universidad Peruana Unión, 2018*. Escuela de posgrado Universidad Peruana Unión. <https://repositorio.upeu.edu.pe/handle/20.500.12840/2615>
- Yopan (2017). *Trámite documentario en la satisfacción del usuario en la Dirección Regional de Educación de Lima Metropolitana 2017*. Tesis de grado. Universidad Cesar Vallejo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/22109>
- Zambrano Camacho, Y. (2019) *Relación del clima organizacional y satisfacción laboral de los funcionarios de libre nombramiento y remoción para el cumplimiento misional en la unidad para la atención y reparación integral a las víctimas (sede Bogotá)*. *universidad externada de Colombia*. Repositorio. <https://bdigital.uexternado.edu.co/handle/001/1520>
- Zamora, W., Ponce, T., Chávez, M., & Cedeño, I. (2018). El control interno y su influencia en la gestión administrativa del sector público. *Dominio De Las Ciencias fundación Dialnet*, pp 206-240. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6656251>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia.

Título: GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL PROCESO DE TRÁMITE DOCUMENTARIO EN UNA MUNICIPALIDAD DE LA REGIÓN HUÁNUCO-2022				
PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLE	METODOLOGÍA
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General		
¿Cual es la relacion entre la gestion adminitrativa y la Satisfacción del usuario en el proceso del trámite documentariode la municipalidad de la region Huanuco-2022?	Determinar que relacion existe entre la gestion adminitrativa y la satisfaccion del usuario en el proceso del tramite documentario en la municipalidad de la region Huanuco-2022	existe relacion alguna entre la gestion adminitrativa y la satisfaccion del usuario en el proceso del tramite documentario en la municipalidad de la region Huanuco-2022		<p>Tipo de investigacion. Enfoque cuantitativo descriptivo</p> <p>Diseño de investigacion. Correlacional de corte transversal</p> <p>Poblacion. Los usuarios de la entidad edil</p> <p>Tipo De Muestreo: Muestreo aleatorio con un numero de 170</p> <p>Tecnica: la entrevista</p> <p>Instrumento: el formulario de encuesta</p> <p>Procesamiento De Datos. Softwear estadistico spss v25 y Ms excel ltsc 2021</p>
Problemas	Objetivos Especificos	Hipótesis Específica		
¿Cuál es la relación entre la dimensión tiempo de espera de la satisfacción del usuario y la Gestion Administrativa en el proceso de tramite documentario en la municipalidad distrital de la región Huánuco en el 2022?	Determinar cuál es la relación existente entre la dimensión de tiempos de espera de la satisfacción del usuario y la Gestion Administrativa al realizar un trámite documentario en la municipalidad de la región Huánuco-2022	Existe algún tipo de relación directa entre los tiempos de espera de la satisfaccion del usuario y la Gestion Administrativa al realizar un trámite documentario en la municipalidad de la región Huánuco-2022	Variable 1 Satisfaccion del usuario	
¿Cuál es la relación entre la dimensión de infraestructura disponible de la satisfacción del usuario y la Gestion Administrativa al realizar un trámite en la municipalidad de la región Huánuco en el 2022?	Determinar cuál es la relación existente entre la dimensión de infraestructura de la satisfacion al usuario y la Gestion Administrativa al realizar un trámite documentario en la municipalidad de la región Huánuco-2022	Existe algún tipo de relación directa entre la dimencion de infraestructura de la satisfacción del usuario y la gestion administrativa al realizar un trámite documentario en la municipalidad de la región Huánuco-2022	Variable2 Gestion Administrativa	
¿Cuál es la relación entre la dimensión atención y trato de la satisfacion al usuario y la Gestion Administrativa al realizar un trámite documentario en la municipalidad de la región Huánuco en el 2022?	Determinar cuál es la relación existente entre la dimensión de atención y trato de la satisfacion al usuario y la Gestion Administrativa al realizar un trámite documentario en la municipalidad de la región Huánuco-2022	Existe algún tipo de relación directa y significativa entre la dimensión de atención y trato de la satisfacion al usuario y la Gestion Administrativa al realizar un trámite documentario en la municipalidad de la región Huánuco-2022		

Operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala	Valoración
V1 Satisfacción del usuario	Según Rey Martín. (2000), la satisfacción del usuario es una forma de valoración subjetiva del éxito o fracaso alcanzado, elemento sustantivo de eficacia de la institución hacia el usuario	Conjunto de actitudes demostrada por los usuarios de la comuna edil respecto a su grado de satisfacción medida mediante una escala ordinal	Tiempo de espera	Capacidad de respuesta	Escala Ordinal tipo Likert Nunca (1) Casi Nunca (2) A Veces (3) Casi Siempre (4) Siempre (5)	Bajo (1) Medio (2) Alto (3)
				Espera		
			Infraestructura	Comodidad		
				Seguridad		
				limpieza		
			Atención y trato	empatía		
				Información		
				confiabilidad		
			V2 Gestión Administrativa	Según Zamora, et al. (2018), la gestión administrativa en el sector público está conformada por la rama ejecutiva que tienen a su cargo el desempeño de actividades administrativas o la prestación de servicios públicos a la ciudadanía.		
Estrategias						
Misión y Visión						
Organización	Disponibilidad de recursos					
	División de tareas					
	Organigrama Funcional					
Dirección	Liderazgo					
	Incentivos					
	Actualización					
Control	Evaluación					
	Supervisión					

Anexo 2. Instrumentos

ENCUESTA DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Estimado usuario se solicita su participación voluntaria en la encuesta que le tomará 10 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y de forma anónima Ud. puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna consulta sobre la investigación, puede formularla cuando lo estime conveniente.

INSTRUCCIONES: Marque con "X" la respuesta que considere exprese mejor su punto de vista, teniendo en cuenta el siguiente puntaje:

NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4	5

N°	SATISFACCIÓN DEL USUARIO	Puntaje				
		1	2	3	4	5
Dimensión Tiempo De Espera						
1	¿Está satisfecho con la cantidad de personal de atención en ventanilla?					
2	¿Aun estando ocupado el personal responde sus inquietudes rápidamente?					
3	¿Cree que el sistema de atención actual podría mejorar?					
4	¿Los tiempos de respuesta de sus trámites le son propicios?					
5	¿Cree que el tiempo de espera en la cola fue el adecuado?					
6	¿Se cumple con los plazos de respuesta a sus trámites?					
7	¿Cree Ud. que el tiempo de espera podría mejorar?					
Dimensión Infraestructura		1	2	3	4	5
8	¿Considera agradable el ambiente del área de atención al usuario?					
9	¿Los horarios de atención son adecuados?					
10	¿El mobiliario disponible en el área de atención fue de su agrado?					
11	¿Se siente seguro en nuestras instalaciones?					
12	¿La señalización de las áreas de atención y zonas de seguridad son claras?					
13	¿Cree que hay suficiente personal de seguridad disponible?					
14	¿Desde su punto de vista la limpieza es adecuada?					
15	¿La apariencia del personal de atención es pulcra?					
16	¿La ventilación y temperatura son adecuados en las zonas de espera?					
Dimensión Atención y Trato		1	2	3	4	5
17	¿El personal se identifica con sus necesidades?					
18	¿El trato que recibió al realizar sus trámites es el adecuado?					
19	¿El personal muestra la disposición de resolver sus problemas en cuanto a sus dudas en cuanto al trámite que realiza?					
20	¿El personal es amable al atenderlo?					
21	¿La información solicitada fue de ayuda en su proceso de tramite?					
22	¿El personal de atención es asertivo con sus interrogantes?					
23	¿Se cumplen los plazos de respuesta al trámite realizado?					
24	¿El comportamiento del personal le transmite confianza?					
25	¿El personal se muestra amable con usted?					

ENCUESTA DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Estimado usuario se solicita su participación voluntaria en la encuesta que le tomará 10 minutos de su tiempo. Su participación en la investigación es completamente voluntaria y de forma anónima Ud. puede decidir interrumpirla en cualquier momento, sin que ello le genere ningún perjuicio. Si tuviera alguna consulta sobre la investigación, puede formularla cuando lo estime conveniente.

INSTRUCCIONES: Marque con “X” la respuesta que considere exprese mejor su punto de vista, teniendo en cuenta el siguiente puntaje:

NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
1	2	3	4	5

N°	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Puntaje				
	Dimensión Planificación	1	2	3	4	5
1	¿Tengo conocimiento de los objetivos institucionales?					
2	¿Los objetivos trazados van con la realidad de la institución?					
3	¿Conozco las políticas de atención al usuario de la institución?					
4	¿Realizo mis labores en concordancia a los manuales institucionales?					
5	¿Me siento identificado con la filosofía institucional?					
6	¿Conozco la visión y misión de la institución?					
	Dimensión Organización	1	2	3	4	5
7	¿Cuento con los recursos necesarios para desempeñar mi labor?					
8	¿Recibo apoyo inmediato de mis superiores ante cualquier inconveniente?					
9	¿Existe desigualdad de carga laboral?					
10	¿Realiza trabajo en equipos?					
11	¿Me cuesta relaciono con sus compañeros con facilidad?					
12	¿Conozco mis funciones y responsabilidades?					
13	¿Conozco el orden de jerarquía de la institución?					
	Dimensión Dirección	1	2	3	4	5
14	¿Siente el respaldo de su jefe en todo lo que se refiere a su trabajo?					
15	¿La delegación de funciones es clara?					
16	¿Mi jefe inmediato demuestra capacidad de liderazgo?					
17	¿La institución cuenta con programa de incentivos laborales?					
18	¿Siento que mi trabajo es recompensado de algún modo?					
19	¿Existe charlas o programas de capacitación constante?					
20	¿La comunicación es fluida entre jefes y subordinados?					
	Dimensión Control	1	2	3	4	5
21	¿Se evalúa el cumplimiento de los objetivos institucionales?					
22	¿Los procedimientos de tramites son estandarizados?					
23	¿Recomendaría su puesto de trabajo a un amigo?					
24	¿Se cumplen los objetivos trazados para el área donde labora?					
25	¿Tiene charlas de retroalimentación de parte de sus superiores?					

Anexo 3. Validación por expertos.

Experto 1.



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCION DEL USUARIO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Cree que la atención en ventanilla es fluida?	X		X		X		
2	¿Cree que el personal de atención se encuentra bien capacitada??	X		X		X		
3	¿Cree que el sistema de atención actual podría mejorar?	X		X		X		
4	¿Los tiempos de respuesta de sus trámites le son propicios?	X		X		X		
5	¿el personal se tomó el tiempo suficiente para explicarme y atenderme?	X		X		X		
6	¿Se cumple con los plazos de respuesta a sus trámites?	X		X		X		
7	¿Cree Ud. que el tiempo de espera podría mejorar?	X		X		X		
Dimensión Infraestructura		Si	No	Si	No	Si	No	
8	¿Considera agradable el ambiente del área de atención al usuario?	X		X		X		
9	¿Los horarios de atención son adecuados?	X		X		X		
10	¿El mobiliario disponible en el área de atención fue de su agrado?	X		X		X		
11	¿Se siente seguro en nuestras instalaciones?	X		X		X		
12	¿La señalización de las áreas de atención y zonas de seguridad son claras?	X		X		X		
13	¿Cree que hay suficiente personal de seguridad disponible?	X		X		X		
14	¿Desde su punto de vista la limpieza es la adecuada?	X		X		X		
15	¿La apariencia del personal de atención es pulcra?	X		X		X		
16	¿La ventilación y temperatura son adecuados en las zonas de espera?	X		X		X		
Dimensión Atención Y Trato		Si	No	Si	No	Si	No	
17	¿El personal se identifica con sus necesidades?	X		X		X		
18	¿El trato que recibió al realizar sus trámites fue adecuado?	X		X		X		
19	¿se siente contento con la calidez demostrada por los colaboradores?	X		X		X		
20	¿El personal muestra cortesía y amabilidad al atenderlo?	X		X		X		
21	¿El personal de atención le brindan información clara y precisa?	X		X		X		
22	¿Se le brinda facilidades para obtener información sobre sus trámites?	X		X		X		
23	¿la institución muestra instalaciones en buen estado?	X		X		X		
24	¿El comportamiento del personal le transmite confianza?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Cueva Ramos, José Elmer DNI: 41081348

Especialidad del validador: Dr. Gestión Pública y Gobernabilidad

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: 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

..... de mayo del 2022

Firma del Experto Informante.



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión Planificación		Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿se realiza la planificación de trabajo con participación de todos?	X		X		X		
2	¿el área de atención trabaja conforme a su plan operativo?	X		X		X		
3	¿Conozco las políticas de atención al usuario de la institución?	X		X		X		
4	¿Realizo mis labores en concordancia a los manuales institucionales?	X		X		X		
5	¿tengo conocimiento del MOF y ROF de la institución?	X		X		X		
6	¿Conozco la visión y misión de la institución?	X		X		X		
Dimensión Organización		Si	No	Si	No	Si	No	
7	¿Cuento con los recursos necesarios para desempeñar mi labor?	X		X		X		
8	¿Recibo apoyo inmediato de mis superiores ante cualquier inconveniente?	X		X		X		
9	¿Existe desigualdad de carga laboral?	X		X		X		
10	¿Realizamos el trabajo en coordinación y en equipo?	X		X		X		
11	¿Me cuesta relacionarme con sus compañeros?	X		X		X		
12	¿Conozco mis funciones y responsabilidades?	X		X		X		
13	¿Conozco el orden de jerarquía de la institución?	X		X		X		
Dimensión Dirección		Si	No	Si	No	Si	No	
14	¿considera que los planes diseñados le ayudan con su gestión?	X		X		X		
15	¿La delegación de funciones es clara?	X		X		X		
16	¿Mi jefe inmediato demuestra capacidad de liderazgo?	X		X		X		
17	¿La institución cuenta con programa de incentivos laborales?	X		X		X		
18	¿Siento que mi trabajo es recompensado de algún modo?	X		X		X		
19	¿Existe charlas o programas de capacitación constante?	X		X		X		
20	¿La comunicación es fluida entre jefes y subordinados?	X		X		X		
Dimensión Control		Si	No	Si	No	Si	No	
21	¿Se evalúa el cumplimiento de los objetivos institucionales?	X		X		X		
22	¿Los procedimientos de tramites son estandarizados?	X		X		X		
23	¿Recomendaría su puesto de trabajo a un amigo?	X		X		X		
24	¿Se cumplen los objetivos trazados para el área donde labora?	X		X		X		
25	¿Tiene charlas de retroalimentación de parte de sus superiores?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Cueva Ramos, José Elmer DNI: 41081348

Especialidad del validador: Dr. Gestión Pública y Gobernabilidad

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: 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

..... de mayo del 2022

Firma del Experto Informante.

Grados y títulos SUNEDU.

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
CUEVA RAMOS, JOSE ELMER DNI 41081348	BACHILLER EN EDUCACION Fecha de diploma: 19/03/2012 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (****) Fecha egreso: Sin información (****)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU
CUEVA RAMOS, JOSE ELMER DNI 41081348	MAGISTER EN EDUCACION CON MENCIÓN EN DOCENCIA Y GESTIÓN EDUCATIVA Fecha de diploma: 20/07/15 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: Sin información (****) Fecha egreso: Sin información (****)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU
CUEVA RAMOS, JOSE ELMER DNI 41081348	SEGUNDA ESPECIALIDAD EN DIDÁCTICA DE LA EDUCACIÓN PRIMARIA Fecha de diploma: 23/10/15 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: Sin información (****) Fecha egreso: Sin información (****)	INSTITUTO PEDAGÓGICO NACIONAL DE MONTECRICO PERU
CUEVA RAMOS, JOSE ELMER DNI 41081348	DOCTOR EN ADMINISTRACIÓN DE LA EDUCACIÓN Fecha de diploma: 20/09/21 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 04/01/2010 Fecha egreso: 29/04/2012	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. PERU
CUEVA RAMOS, JOSE ELMER DNI 41081348	DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD Fecha de diploma: 13/12/21 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 03/01/2018 Fecha egreso: 17/01/2021	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. PERU

(****) Ante la falta de información, puede presentar su consulta formalmente a través de la mesa de partes virtual en el siguiente enlace <https://enlines.sunedu.gob.pe/>

Experto 2



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿Se realiza la planificación de trabajo con participación de todos?	X		X		X		/
2	¿El área de atención trabaja conforme a su plan operativo?	X		X		X		
3	¿Conozco las políticas de atención al usuario de la institución?	X		X		X		
4	¿Realizo mis labores en concordancia a los manuales institucionales?	X		X		X		
5	¿Tengo conocimiento del MOF y ROF de la institución?	X		X		X		
6	¿Conozco la visión y misión de la institución?	X		X		X		
Dimensión Organización		Si	No	Si	No	Si	No	
7	¿Cuento con los recursos necesarios para desempeñar mi labor?	X		X		X		
8	¿Recibo apoyo inmediato de mis superiores ante cualquier inconveniente?	X		X		X		
9	¿Existe desigualdad de carga laboral?	X		X		X		
10	¿Realizamos el trabajo en coordinación y en equipo?	X		X		X		
11	¿Me cuesta relacionarme con sus compañeros?	X		X		X		
12	¿Conozco mis funciones y responsabilidades?	X		X		X		
13	¿Conozco el orden de jerarquía de la institución?	X		X		X		
Dimensión Dirección		Si	No	Si	No	Si	No	
14	¿Considera que los planes diseñados le ayudan con su gestión?	X		X		X		
15	¿La delegación de funciones es clara?	X		X		X		
16	¿Mi jefe inmediato demuestra capacidad de liderazgo?	X		X		X		
17	¿La institución cuenta con programa de incentivos laborales?	X		X		X		
18	¿Siento que mi trabajo es recompensado de algún modo?	X		X		X		
19	¿Existe charlas o programas de capacitación constante?	X		X		X		
20	¿La comunicación es fluida entre jefes y subordinados?	X		X		X		
Dimensión Control		Si	No	Si	No	Si	No	
21	¿Se evalúa el cumplimiento de los objetivos institucionales?	X		X		X		
22	¿Los procedimientos de trámites son estandarizados?	X		X		X		
23	¿Recomendaría su puesto de trabajo a un amigo?	X		X		X		
24	¿Se cumplen los objetivos trazados para el área donde labora?	X		X		X		
25	¿Tiene charlas de retroalimentación de parte de sus superiores?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador, Dr./ Mg: Dr., Román Lizame Héctor

DNI: 40156432

Especialidad del validador: Dr. Metodología de investigación científica

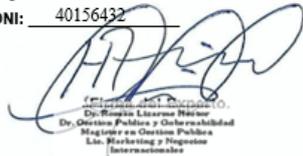
¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³Claridad: 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

...23... de mayo del 2022


Dr. Román Lizame Héctor
Dpto. Gestión Pública y Gobernabilidad
Magister en Gestión Pública
Lic. Marketing y Negocios Internacionales

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCION DEL USUARIO

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión Tiempo De Espera								
1	¿Cree que la atención en ventanilla es fluida?	X		X		X		
2	¿Cree que el personal de atención se encuentra bien capacitada??	X		X		X		
3	¿Cree que el sistema de atención actual podría mejorar?	X		X		X		
4	¿Los tiempos de respuesta de sus trámites le son propicios?	X		X		X		
5	¿el personal se tomó el tiempo suficiente para explicarme y atenderme?	X		X		X		
6	¿Se cumple con los plazos de respuesta a sus trámites?	X		X		X		
7	¿Cree Ud. que el tiempo de espera podría mejorar?	X		X		X		
Dimensión Infraestructura								
8	¿Considera agradable el ambiente del área de atención al usuario?	X		X		X		
9	¿Los horarios de atención son adecuados?	X		X		X		
10	¿El mobiliario disponible en el área de atención fue de su agrado?	X		X		X		
11	¿Se siente seguro en nuestras instalaciones?	X		X		X		
12	¿La señalización de las áreas de atención y zonas de seguridad son claras?	X		X		X		
13	¿Cree que hay suficiente personal de seguridad disponible?	X		X		X		
14	¿Desde su punto de vista la limpieza es la adecuada?	X		X		X		
15	¿La apariencia del personal de atención es pulcra?	X		X		X		
16	¿La ventilación y temperatura son adecuados en las zonas de espera?	X		X		X		
Dimensión Atención Y Trato								
17	¿El personal se identifica con sus necesidades?	X		X		X		
18	¿El trato que recibió al realizar sus trámites fue adecuado?	X		X		X		
19	¿se siente contento con la calidez demostrada por los colaboradores?	X		X		X		
20	¿El personal muestra cortesía y amabilidad al atenderlo?	X		X		X		
21	¿El personal de atención le brindan información clara y precisa?	X		X		X		
22	¿Se le brinda facilidades para obtener información sobre sus trámites?	X		X		X		
23	¿la institución muestra instalaciones en buen estado?	X		X		X		
24	¿El comportamiento del personal le transmite confianza?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr / Mg: Dr., Román Lizarme Héctor

DNI: 40156432

Especialidad del validador: Dr. Metodología de investigación científica

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto técnico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: 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

23 de mayo del 2022



Dr. Román Lizarme Héctor
 Magister en Gestión Pública
 Lic. Marketing y Negocios Internacionales

Grados y títulos SUNEDU.

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
ROMAN LIZARME, HECTOR DNI 40156432	BACHILLER EN MARKETING Y NEGOCIOS INTERNACIONALES Fecha de diploma: 30/04/2009 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS SAC PERU
ROMAN LIZARME, HECTOR DNI 40156432	LICENCIADO EN MARKETING Y NEGOCIOS INTERNACIONALES Fecha de diploma: 29/09/15 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD PERUANA DE LAS AMÉRICAS SAC PERU
ROMAN LIZARME, HECTOR DNI 40156432	MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA Fecha de diploma: 09/06/17 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 10/01/2015 Fecha egreso: 31/12/2016	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU
ROMAN LIZARME, HECTOR DNI 40156432	DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD Fecha de diploma: 13/12/21 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 03/01/2018 Fecha egreso: 17/01/2021	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. PERU

Experto 3

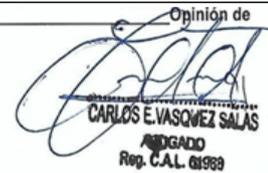
CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión Planificación								
1	¿se realiza la planificación de trabajo con participación de todos?	X		X		X		
2	¿el área de atención trabaja conforme a su plan operativo?	X		X		X		
3	¿Conozco las políticas de atención al usuario de la institución?	X		X		X		
4	¿Realizo mis labores en concordancia a los manuales institucionales?	X		X		X		
5	¿tengo conocimiento del MOF y ROF de la institución?	X		X		X		
6	¿Conozco la visión y misión de la institución?	X		X		X		
Dimensión Organización								
7	¿Cuento con los recursos necesarios para desempeñar mi labor?	X		X		X		
8	¿Recibo apoyo inmediato de mis superiores ante cualquier inconveniente?	X		X		X		
9	¿Existe desigualdad de carga laboral?	X		X		X		
10	¿Realizamos el trabajo en coordinación y en equipo?	X		X		X		
11	¿Me cuesta relacionarme con sus compañeros?	X		X		X		
12	¿Conozco mis funciones y responsabilidades?	X		X		X		
13	¿Conozco el orden de jerarquía de la institución?	X		X		X		
Dimensión Dirección								
14	¿considera que los planes diseñados le ayudan con su gestión?	X		X		X		
15	¿La delegación de funciones es clara?	X		X		X		
16	¿Mi jefe inmediato demuestra capacidad de liderazgo?	X		X		X		
17	¿La institución cuenta con programa de incentivos laborales?	X		X		X		
18	¿Siento que mi trabajo es recompensado de algún modo?	X		X		X		
19	¿Existe charlas o programas de capacitación constante?	X		X		X		
20	¿La comunicación es fluida entre jefes y subordinados?	X		X		X		
Dimensión Control								
21	¿Se evalúa el cumplimiento de los objetivos institucionales?	X		X		X		
22	¿Los procedimientos de tramites son estandarizados?	X		X		X		
23	¿Recomendaría su puesto de trabajo a un amigo?	X		X		X		
24	¿Se cumplen los objetivos trazados para el área donde labora?	X		X		X		
25	¿Tiene charlas de retroalimentación de parte de sus superiores?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dr. Vasquez Salas Carlos Ethell DNI: 41845889
Especialidad del validador: Gestión Pública y Gobernabilidad

Opinión de

CARLOS E. VASQUEZ SALAS
ABGADO
Reg. C.A.L. 61989

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³Claridad: 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

21 de mayo del 2022

Firma del Experto Informante.

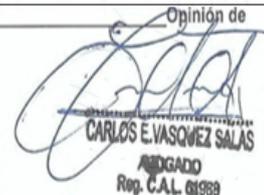
CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCION DEL USUARIO

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Dimensión Tiempo De Espera								
1	¿Cree que la atención en ventanilla es fluida?	X		X		X		
2	¿Cree que el personal de atención se encuentra bien capacitada??	X		X		X		
3	¿Cree que el sistema de atención actual podría mejorar?	X		X		X		
4	¿Los tiempos de respuesta de sus trámites le son propicios?	X		X		X		
5	¿el personal se tomó el tiempo suficiente para explicarme y atenderme?	X		X		X		
6	¿Se cumple con los plazos de respuesta a sus trámites?	X		X		X		
7	¿Cree Ud. que el tiempo de espera podría mejorar?	X		X		X		
Dimensión Infraestructura								
8	¿Considera agradable el ambiente del área de atención al usuario?	X		X		X		
9	¿Los horarios de atención son adecuados?	X		X		X		
10	¿El mobiliario disponible en el área de atención fue de su agrado?	X		X		X		
11	¿Se siente seguro en nuestras instalaciones?	X		X		X		
12	¿La señalización de las áreas de atención y zonas de seguridad son claras?	X		X		X		
13	¿Cree que hay suficiente personal de seguridad disponible?	X		X		X		
14	¿Desde su punto de vista la limpieza es la adecuada?	X		X		X		
15	¿La apariencia del personal de atención es pulcra?	X		X		X		
16	¿La ventilación y temperatura son adecuados en las zonas de espera?	X		X		X		
Dimensión Atención Y Trato								
17	¿El personal se identifica con sus necesidades?	X		X		X		
18	¿El trato que recibió al realizar sus trámites fue adecuado?	X		X		X		
19	¿se siente contento con la calidez demostrada por los colaboradores?	X		X		X		
20	¿El personal muestra cortesía y amabilidad al atenderlo?	X		X		X		
21	¿El personal de atención le brinda información clara y precisa?	X		X		X		
22	¿Se le brinda facilidades para obtener información sobre sus trámites?	X		X		X		
23	¿la institución muestra instalaciones en buen estado?	X		X		X		
24	¿El comportamiento del personal le transmite confianza?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: Dr. Vasquez Salas Carlos Ethell DNI: 41845889
Especialidad del validador: Gestión Pública y Gobernabilidad

Opinión de

CARLOS E. VASQUEZ SALAS
ABGADO
Reg. C.A.L. 61989

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³Claridad: 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

21 de mayo del 2022

Firma del Experto Informante.

Grados y Títulos SUNEDU.

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
VASQUEZ SALAS, CARLOS ETHELL DNI 41845889	BACHILLER EN DERECHO Fecha de diploma: 10/04/2013 Modalidad de estudios: - Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD ALAS PERUANAS S.A. PERU
VASQUEZ SALAS, CARLOS ETHELL DNI 41845889	ABOGADO Fecha de diploma: 09/01/2014 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA ASOCIACIÓN CIVIL PERU
VASQUEZ SALAS, CARLOS ETHELL DNI 41845889	MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA Fecha de diploma: 09/06/17 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 10/01/2015 Fecha egreso: 31/12/2016	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU
VASQUEZ SALAS, CARLOS ETHELL DNI 41845889	DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD Fecha de diploma: 13/12/21 Modalidad de estudios: PRESENCIAL Fecha matrícula: 03/01/2018 Fecha egreso: 17/01/2021	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. PERU

Anexo 4. Solicitud a la institución.

N° 033436

Exp. (Reg).....

Apellidos y Nombres: Davila Nieto Manuel Ángel DNI 41961244

Fundamentación: Selección de aplicación de encuestas
por motivo de Tesis

Paucarbamba, 7 de Junio del 2022.

Firma

Kerling Alex Celestino Vásquez
 Alcalde
 MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE AMARILIS.

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a Ud., para presentarme **Davila Nieto, Manuel Ángel**, identificado con DNI 41961244, domiciliado en la mz C It 13 A H 14 Setiembre san Luis sector 1 distrito de Amarilis Huánuco, con código de matrícula N° 7002648649, estudiante del programa de posgrado de **MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA** de la Universidad Cesar Vallejo sede Lima-Norte. En el marco del desarrollo de tesis de investigación titulada **GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL PROCESO DE TRAMITE DOCUMENTARIO EN LA MUNICIPALIDAD DE AMARILIS 2022**. Con la finalidad de obtener el grado de Maestro.

En tal sentido solicito se me otorgue las facilidades de obtener información mediante dos encuestas dirigidas a los usuarios y los colaboradores del área de atención al usuario de la entidad que representa, los fines son netamente académicos.

agradeciendo la atención prestada, hago propicia la oportunidad para expresarle mis más sinceras consideraciones a Ud. y si administración.


 Davila Nieto Manuel Ángel
 Lic. Marketing y Negocios Internacionales.

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE AMARILIS
 GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS

GERENCIA DE:
 SUB GERENCIA DE ABASTECIMIENTO
 SUB GERENCIA DE CONTABILIDAD
 SUB GERENCIA DE TESORERÍA
 SUB GERENCIA DE CONTROL PATRIMONIAL Y SERV. GEN.
 SUB GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS
 SEC. TEC. DE PROCESOS ADMINISTRATIVOS DISCIPLINARIOS
 ASUNTO: Compras

FECHA: 07 JUN. 2022 FIRMA: 



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE AMARILIS
SUB GERENCIA DE GESTIÓN DE RR.HH.
 PROVEEDOR: SAL 2022
 PASE A: Detonación solo
 ASUNTO: Diagnóstico de Demandas
Falencias



FECHA: 15.06.22

tram. Doc.
 Tapa.
 Rentas
 omaped - com



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, MERINO NUÑEZ MIRKO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Gestión Administrativa Y La Satisfacción Del Usuario En El Proceso De Trámite Documentario En Un Municipio De La Región Huánuco-2022", cuyo autor es DAVILA NIETO MANUEL ANGEL, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 18 de Agosto del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
MERINO NUÑEZ MIRKO DNI: 16716799 ORCID: 0000-0002-8820-6382	Firmado electrónicamente por: MNUNEZMI el 18-08- 2022 15:20:23

Código documento Trilce: TRI - 0419099