



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN  
GESTIÓN PÚBLICA**

**“La satisfacción del usuario y la gestión administrativa de una  
municipalidad de Junín – 2021”**

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

**AUTORA:**

Vivanco Ordoñez, Jackelyne Keyla (ORCID: 0000-0001-7532-8877)

**ASESOR:**

Dr. Merino Nuñez, Mirko (ORCID: 0000-0002-8820-6382)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Fortalecimiento de la democracia, ciudadanía y cultura de paz

LIMA - PERÚ

2022

### **Dedicatoria**

A mi querido y amado esposo quien es la persona que me ha brindado todo su apoyo en este capítulo de mi vida, brindándome siempre los ánimos para culminar con este trabajo de investigación, a mis dos maravillosos hijos quienes son mi soporte para continuar con mi superación profesional.

### **Agradecimiento**

A mi tutor de esta maestría quien ha sabido mantenernos en calma frente a las dificultades que está pasando esta universidad, manteniendo la unidad y a seguir hasta culminar esta investigación, así mismo por aumentar en mis conocimientos que desconocía en el proceso de esta investigación.

## Índice de Contenido

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de Contenido	iv
Índice de Tablas	v
Índice de Figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. II.MARCO TEÓRICO	5
III. III.METODOLOGÍA	11
3.1.Tipo y diseño de investigación	11
3.2. Variables y operacionalización	11
3.3. Población, muestra, muestreo,unidad de análisis	13
3.4.Técnicas e instrumentos de recolección de datos	13
3.5. Procedimientos	15
3.6. Método de análisis de datos	15
3.7. Aspectos éticos	15
IV.RESULTADOS	17
V.DISCUSIÓN	28
VI.CONCLUSIONES	32
VII.RECOMENDACIONES	34
REFERENCIAS	35
ANEXOS	40

## Índice de Tablas

	Pág.
Tabla 1 Niveles de las dimensiones de la variable 1: Satisfacción del usuario	18
Tabla 2 Estadígrafos de las dimensiones de la variable 1: Satisfacción del usuario	19
Tabla 3 Niveles de las dimensiones de la variable 2: Gestión administrativa	20
Tabla 4 Estadígrafos de las dimensiones de la variable 2: Gestión administrativa	21
Tabla 5 Correlación entre la variable 1 y la variable 2	22
Tabla 6 Contrastación de hipótesis dimensión 1 y la gestión administrativa	23
Tabla 7 Contrastación de la hipótesis dimensión 2 y la gestión administrativa	24
Tabla 8 Contrastación de la hipótesis dimensión 3 y la gestión administrativa	25
Tabla 9 Contrastación de la hipótesis dimensión 4 y la gestión administrativa	26
Tabla 10 Contrastación de la hipótesis dimensión 5 y la Gestión administrativa	27

## Índice de Figuras

	Pág.
<b>Figura 1</b> Diseño de la investigación correlacional	11

## Resumen

El propósito de la investigación fue: Determinar la relación entre la satisfacción del usuario y la gestión administrativa de una Municipalidad de Junín - 2022. El tipo de investigación fue básica, enfoque cuantitativo, correlacional, transversal y descriptiva, la muestra 30 colaboradores de una Municipalidad de Junín-2022. Se utilizó dos cuestionarios para medir las dos variables de estudio: Variable 1: Satisfacción del usuario a través del cuestionario con 19 Ítems, la Variable 2: Gestión administrativa con 17 Ítems, a través del cuestionario. Los resultados revelaron que la Variable 1: tiene un nivel regular del 83,33%, malo del 13,33% y bueno del 3,33%%. La Variable 2, tiene un nivel medio del 35,83%, bajo del 35,83% y alto del 28,33%. Se encontró una correlación positiva muy baja ( $Rho=0,002$ ), entre la satisfacción del usuario y la gestión administrativa de una Municipalidad de Junín – 2022. El grado de significancia  $p_{valor} = 0,993 > 0,05$ , conclusión: No existe relación entre la satisfacción del usuario y la gestión administrativa de una Municipalidad de Junín – 2022.

**Palabras clave:** Satisfacción del usuario, gestión administrativa, aspectos tangibles, fiabilidad; capacidad de respuesta.

## Abstract

The purpose of the research was: To determine the relationship between user satisfaction and the administrative management of a Municipality of Junín - 2022. The type of research was basic, quantitative, correlational, cross-sectional and descriptive approach, the sample was 30 collaborators of a Municipality of Junín-2022. Two questionnaires were used to measure the two study variables: Variable 1: User satisfaction through the questionnaire with 19 items, Variable 2: Administrative management with 17 items, through the questionnaire. The results revealed that Variable 1: has a regular level of 83.33%, bad of 13.33% and a good of 3.33%. Variable 2 has an average level of 35.83%, low of 35.83% and high of 28.33%. A very low positive correlation ( $Rho = 0.002$ ) was found between user satisfaction and the administrative management of a Municipality of Junín - 2022. The degree of significance  $p_{value} = 0.993 > 0.05$ , conclusion: There is no relationship between satisfaction of the user and the administrative management of a Municipality of Junín - 2022.

**Keywords:** User satisfaction, administrative management, tangible aspects, reliability; answer's capacity.



## I. INTRODUCCIÓN

Todo estudio debe diagnosticar el hecho problemático de la extensión espacial y temporal donde se realiza para definir sin ambigüedades el estudio dentro de la población objeto de análisis, es un municipio de Junín. De acuerdo con la administración de la ciudad y lograr la satisfacción del usuario en varios casos administrativos, este es un problema común causado por varios factores que carecen de servicio a los ciudadanos.

De acuerdo a Adachi et al. (2019). En el mundo actual del siglo XXI, las instituciones gubernamentales están actuando y construyendo políticas sociales que aseguren guías de calidad en los servicios públicos, basadas en prototipos de gobernanza y buenos controles administrativos destinados a mejorar los resultados centrados en el bienestar social.

Según Toto et. al. (2017). En las instituciones públicas y los gobiernos descentralizados es importante orientar las actividades de planificación estratégica, organización, gestión y supervisión para contribuir al logro de los resultados estratégicos y las estrategias estén alineadas con la política nacional. Implementar procesos de gestión eficientes para atender adecuadamente a las personas y con ello lograr su satisfacción.

De acuerdo a Rodríguez et al. (2015). Las mejores prácticas de gobierno corporativo son la principal estrategia que asegura la calidad del desempeño y la capacidad de operación de la entidad.

Sin embargo, para Kaufmann et al. (2015). Con demasiada burocracia, desempeño ineficiente de las tareas administrativas, incumplimiento de los indicadores de desempeño de la gestión de la ciudad y baja satisfacción de los usuarios, la realidad de cada país luce diferente.

En un contexto internacional en un artículo de Díaz et al. (2022). Señalaron que los usuarios no tienen sus datos actualizados y por ello el servicio del gobierno electrónico solo está en un 75%, afectando al trámite en el registro y programación apropiada. La satisfacción del contribuyente en el municipio de San Martín la satisfacción del usuario es significativo, a una significancia de 0,000.

En una investigación realizada por Chang (2016) refiere que, a la falta de estrategias en la atención al usuario, los colaboradores pretenden encontrar calidad en el desempeño institucional, esto se suma a una infraestructura inadecuada en las organizaciones que impide mejorar la satisfacción de los usuarios.

Según Figueroa (2019). Los factores se manifiestan en la falta de confianza entre el empleado público de que no cumplan con esmero el servicio ofrecido, así como las promesas realizadas en la campaña electoral. Existe poca sensibilidad en ayudar al usuario debido a la falta de prestación de servicios oportunos y adecuados; falta de seguridad requerida por usuarios acreditados y confianza de los funcionarios públicos.

De acuerdo a Castillo et al. (2020). En Latinoamérica, el mejoramiento del servicio de calidad aún se encuentra en un avance embrionario y todavía no está enfocado en la satisfacción de los ciudadanos de las entidades públicas, porque la mayoría de los vacíos que se presentan sugieren que no hay innovación y en el caso de Perú, los municipios en esencia se enfocan en la gobernanza directa y la autonomía en la implementación de políticas de servicios, vivienda, turismo, salud y medioambiental; Pero, en las localidades más alejadas y con menos recursos existe un fuerte descontento entre un sector de la población.

La gestión administrativa de los gobiernos locales es primordial en el desenvolvimiento de los organismos de las ciudades, y su prognosis inciden directamente en el desarrollo de estas actividades administrativas internas de las ciudades. (Luna y Luna, 2021).

La gestión administrativa es Cimentar una localidad sostenible; su finalidad es reducir las quejas y agravios de los vecinos. (Barrera y Ysuiza, 2018).

La Ley N° 27972 (2003) que señala que los municipios son unidades desconcentradas con base en un marco legal correspondiente al nivel de gobierno calificado como "local" se califica como de la voluntad del sufragio universal y democrático. Un municipio cuenta con autonomía política, económica y administrativa, según su relevancia.

Uno de los problemas potenciales más actuales en el Perú es la gestión administrativa de las ciudades centralizadas, tanto provincial como distrital, debido a la poca preparación de las autoridades municipales hacia la administración de la ciudad, el manejo adecuado de estos organismos estatales, y se debe básicamente al gran desconocimiento de la gente en los lugares públicos. Gestionar y administrar racionalmente todos los recursos que le asigne el Estado y los recursos que recaude directamente el mismo organismo, para satisfacer las necesidades sociales y prestar la debida atención a los usuarios de los distintos beneficios que estas entidades brindan (Carreño, 2021).

La realidad problemática que enfrenta la Ciudad de Junín se encuentra esencialmente en la gestión administrativa de la prestación y atención de los servicios al usuario, en especial a las personas que vienen de las zonas rurales, los cuales se encuentran a gran distancia (uno hasta tres días de viaje), anteriormente la atención era a través de las ventanillas de atención, pero con la incorporación de la modernización a través de tecnología informática hacen que los empleados no tengan celeridad en la atención porque simplemente no han recibido la capacitación adecuada en el manejo de programas instalados, por lo que genera la incomodidad y malestar del usuario.

En la investigación se formuló como problemática general lo siguiente ¿Cuál es la relación entre la satisfacción del usuario y la gestión administrativa de una Municipalidad de Junín - 2022?, así mismo se planteó los problemas específicos, ¿Cuál es la relación que existe entre los aspectos tangibles, la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad, la empatía y la gestión administrativa?

El actual estudio, se justifica teóricamente, realizando un aporte al conocimiento partiendo de cada resultado, este conocimiento se contrastó con cada teoría que se recolectó previamente por cada variable, de esta manera se consolidan con el aspecto teórico que permita ampliar lo ya conocido sobre la satisfacción del usuario y la gestión administrativa.

En la práctica, la investigación servirá a los Municipios distritales específicamente en la gestión administrativa teniendo datos de nuestra gestión administrativa y satisfacción de los usuarios, permitiendo el planteo de una

estrategia que mejore la satisfacción del usuario y según el resultado, conlleve a efectivizar la gestión administrativa.

En el trabajo de indagación se tuvo razones metodológicas, ya que sus procesos y métodos utilizados están verificados y respaldados, así mismo las herramientas donde se recolectan datos han demostrado tener una escala válida y confiable, por lo que este estudio puede servir a otros donde se quiera realizar investigaciones similares.

La Justificación social, servirá como ejemplo en otros trabajos de indagación similares, ya que a través de este proyecto se demostrará la proyección de lo que se obtuvo como resultado obtenido como precedente a este estudio, conociendo más profundidad la realidad de las variables indagadas bajo otros contextos.

El propósito general fue: Determinar la relación entre la satisfacción del usuario y la gestión administrativa de una Municipalidad de Junín - 2022, se plantearon los siguientes objetivos específicos: Determinar la relación que existe entre los aspectos tangibles, la fiabilidad, capacidad de respuesta, la seguridad, la empatía y la gestión administrativa.

La relación a nuestra hipótesis general, se propuso lo siguiente: Existe relación entre la satisfacción del usuario y la gestión administrativa de una Municipalidad de Junín – 2022, y como hipótesis específicas los siguientes: Existe relación entre los aspectos tangibles, la fiabilidad, capacidad de respuesta, la seguridad, la empatía y la gestión administrativa.

## II. MARCO TEÓRICO

A escala internacional Kalinichenko et al. (2021). En su investigación; citaron prognosis de la práctica y la introducción de nuevas leyes y tecnología digital en la gestión del gobierno local como tema de su investigación. Mejorar las condiciones de vida y garantizar un crecimiento sostenible en todas las comunidades de Rusia. Se correlacionan las metodologías científicas de los servicios estatales y municipales. Proporcionaron más investigaciones sobre funcionarios públicos y gobiernos locales y perspectivas de mayor eficiencia y rendición de cuentas.

Por otra parte Carpio (2020) en su investigación, planteó comprobar la correlación entre el municipio y la Satisfacción Ciudadana en Baba. Metodología, cuantitativa, diseño de sección transversal no experimental con una correlación simple. Población, muestra 284 ciudadanos mayores de 16 años. Resultados: El p valor fue significativo.

Landika et al. (2019). Encontraron que el rendimiento administrativo desarrollado con un censo de 110 ejecutivos se desarrolló y describió la gestión administrativa en las organizaciones estatales de Bosnia y Herzegovina entre el proceso administrativo y la satisfacción de los pobladores.

Del mismo modo, Mbassi et al. (2019). Desarrollaron una encuesta a 1427 usuarios comunitarios en el país de Camerún. Existe una relación positiva en los municipios de ese país. Obteniéndose que las dimensiones de tangibilidad tuvo un ( $r = 0.90$ ), seguridad ( $r = 070$ ) y confiabilidad ( $r = 071$ ), con los servicios administrativos y públicos que brindan los municipios de este país, existe una correlación positiva.

Por otra parte, Umar et al. (2018). En su investigación, empleó una muestra de 159 personas del consejo local en Malaysia. Conclusión: El 84% de cada individuo piensa que la conciencia comunitaria es uno de los factores claves para la determinación del agrado de la ciudadana en las zonas rurales de Malaysia.

Por otra parte, Salvador y Pano (2018) en su artículo encontró que la administración local ha sido tradicionalmente un lugar en experimentar con la reforma en términos de su impacto en un marco institucional más amplio. Se

basa en datos de un proyecto de líderes políticos de ciudades europeas sobre las percepciones del alcalde y varios aspectos del municipio.

De igual manera, Mocada (2016) analizó, tres municipios de México sobre la estipulación de estas unidades municipales. Se llegó a la conclusión que, exigido a las falencias de la colocación sumarial en los temas administrativos de los gobiernos locales, generó una contemplación desventajosa de la ciudadanía respecto al desarrollo administrativo de los contribuyentes.

En categoría Nacional se tiene a, Pacaya (2022) cuya finalidad primordial es: Valorar la relación de la gestión administrativa y satisfacción de los contribuyentes en la Municipalidad de Yarinacocha - Ucayali, 2021. Metodología, básica, cuantitativo, corte transversal no experimental, relacional. Población, 90 colaboradores administrativos de la Municipalidad. Resultados, encontró la existencia de una correlación significativa; 0,05 de la gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios, asimismo logro un valor de Rho Spearman de = 0,58. Conclusión, si se optimiza la Gestión administrativa repercutirá positivamente en el agrado del contribuyente.

Del mismo modo, López (2021) tuvo por propósito entablar la gestión administrativa y la calidad del servicio público en el Municipio de Moyobamba. Metodología, cuantitativa, relacional, diseño no experimental de corte transversal. A la vez, contó con una población, 30 colaboradores de la entidad municipal. Resultado, existe relación positiva de 0,600, conclusión: existe relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio.

Cárdenas (2021) el propósito fue: Valorar la relación de la gestión administrativa y la calidad de servicio en el municipio San Martín, 2021. Método utilizado: No experimental, descriptiva, cuantitativa relacional, así mismo se aplicaron como instrumentos 232 cuestionarios. Conclusión: Existe relación directa muy alta y significativa. En resumen y con los resultados obtenidos se aprecia que los municipios tienen limitaciones y deficiencias en cuanto se refiere al trabajo de manejo administrativo perjudicando a la ciudadanía en cuanto a la atención que ellos deberían de recibir.

Así mismo, Goitía (2020) en su investigación, definió el propósito, valorar la relación de la gestión administrativa y la satisfacción del usuario del área de Participación ciudadana de la Municipalidad de Carabayllo del año 2020.

Metodología, tipo básica, diseño no experimental nivel descriptivo-correlacional de corte transversal. A la vez, conto con una población, fueron 146 usuarios del área de Participación Ciudadana. Resultados, La gestión administrativa con una  $Rho = 0,144$ , tuvo una relación positiva muy baja y significativa con la satisfacción de los usuarios.

Mayta (2018) contó con el propósito, determinar relación de la gestión administrativa y satisfacción de los usuarios, 2018. Metodología, cuantitativo, correlacional y diseño no experimental. A la vez, contó con una población, 77 usuarios, Resultados, la gestión administrativa con un  $r = 0,761$ ,  $sig. = 0,000$  es significativa con la satisfacción del contribuyente.

#### Bases teóricas de la variable 1: Satisfacción del usuario

Por definición, a lo que refiere la satisfacción de los usuarios, son los resultados de la calidad de la conexión entre el usuario con el consumidor. Todo objetivo de una institución debe ser fundamental, haciendo lo posible en lograr altos niveles sobre todo si esto es la satisfacción del usuario y que de esa manera se logre fidelizar nuevos clientes (Gutiérrez, 2017).

Van & Schodl (2017) especifica que es como percibe o aprecian los usuarios por los servicios recibidos, a través de una actividad administrativa desarrollada a escala del gobierno de la ciudad.

Sobre Theoretical Approach to User Satisfaction de Kotler y Armstrong (2017), donde se basa en la teoría de Maslow y con base a una pirámide donde existen innumerables necesidades que experimentan los usuarios, donde se nota claramente un orden de prioridad, de modo que cuando unas necesidades están satisfechas, siempre surgen otras. Según nos refiere Kotler, las necesidades fisiológicas son aquellas que se satisfacen primordialmente, ya que aseguran la existencia humana porque ellas se ven vinculadas al desarrollo de la persona, es decir que todas las personas de alguna manera u otra buscan distintos métodos mejorar su nivel de vida, eh allí el rol de las instituciones públicas en buscar quienes contribuyen al bienestar de la ciudadanía.

En las escalas de satisfacción, se destacan tres fundamentales, indicando que al menos uno de ellos puede ser percibido por el usuario: A diferencia de la satisfacción que surge cuando se utiliza el servicio, la perspectiva del usuario no se cumple; En cuanto a la satisfacción, es el punto en el que surge el rendimiento percibido del producto en relación con las visitas deseadas por el usuario, la

complacencia se produce cuando los usuarios utilizan el servicio y supera sus expectativas. (Kotler y Armstrong, 2017).

De acuerdo a Zeithlm, et al. (2016). Hay cinco dimensiones de la satisfacción del usuario: Dimensión 1: Fiabilidad, la empresa está cumpliendo con su promesa en término de entrega, prestaciones del servicio, resolución del problema y fijación del precio. Dimensión 2: Sensibilidad, al respecto Zeithlm, et al. (2016) señala que La sensibilidad se comunica a los clientes por el tiempo que tiene que esperar y recibir asistencia, respuesta a dudas o atención al problema. Dimensión 3: La tangibilidad, según Zeithlm et al. (2016) es muy importante representar físicamente el servicio y superar la intangibilidad, esta dimensión proporciona imágenes o representaciones físicas del servicio que los usuarios, especialmente los recién llegados, utilizarán en evaluar la calidad. Dimensión 4: Seguridad, al respecto Zeithlm et al. (2016) indican que esta dimensión se demuestra en la persona que vincula al usuario con la institución. Dimensión 5: Empatía, como señalan Zeithlm et al. (2016) la esencia de ser empáticos es transmitir a través de un servicio personalizado o a medida que el usuario es único y especial y que entiende sus necesidades.

Según Zeithlm et al. (2016). Conocer la categoría de satisfacción de los usuarios es de gran importancia en la organización porque establece la realidad de los servicios que brinda y cómo estos colaboradores están satisfechos, ya que esto determina la efectividad del servicio de la entidad y cómo satisfacen las necesidades del usuario.

Es primordial que la organización realice una medición de la satisfacción del usuario, en detectar los factores que generan insatisfacción y puedan corregirlas y estar conforme a las demandas de los pobladores.

Marco regulatorio. El Gobierno ha emitido normas que mejoraran la calidad y atención de los ciudadanos entre ellas: -Resolución Ministerial N° 185-2015-OCM, titulada Manual de atención a los usuarios en las entidades públicas. Con relación a la base teórica de la variable 2: Gestión administrativa.

La razón de ser de la investigación se basa en la epistemología de la ciencia administrativa, la cual conceptúa la gestión administrativa como los procesos, procedimientos y actividades que realizan los organismos públicos o empresas. La gestión de capitales, recursos, bienes y servicios deben estar encaminados a



la satisfacción de necesidades sociales de las personas y lograr la satisfacción de los contribuyentes de la comunidad con los servicios recibidos (Uvalle, 2014).

La gestión administrativa se le conoce a aquel conjunto, tarea o actividad coordinada para aprovechar óptimamente cada recurso de la entidad. El mismo que se realiza con el propósito de conseguir cada objetivo y conseguir el mejor resultado. (Quiroa, 2020).

El análisis administrativo incluye la consideración de los insumos de la gestión pública mediante los cuales las entidades públicas deben administrar efectivamente los procesos administrativos, sus políticas y generar beneficios para los ciudadanos (Njoku, 2015). Desde esta visión, la gestión del sector estatal debe emplear estrategias y formular políticas que antepongan los intereses comunes del pueblo a los intereses del gobierno (Alhaj & Hassan, 2016). Además, las personas son muy importantes (Pedraja, 2017), Por esta razón, necesitamos gerentes o ejecutivos que puedan administrar y optimizar adecuadamente los recursos públicos disponibles a nivel presupuestario de la institución pública.

En la gestión pública, la gestión de las actividades administrativas se basa en la planificación, ya sea en la administración del recurso público y la estructura de las actividades de gestión (Pacheco et al., 2018).

La teoría administrativa considera como dimensiones las diferentes fases como dimensiones, procesos o fases administrativas, las cuales de acuerdo a Munch (2016) son las siguientes:

La primera dimensión planificación cuyo propósito de esto es asegurar que se logren los objetivos de las ciudades administradas centralmente.

Dimensión 2, la organización, es la base para el diseño organizacional y la distribución de funciones bajo acuerdo con la jerarquía de las organizaciones públicas, Munch (2016). Además, la fase de organización incluye la identificación, clasificación, funcionamiento o delegación de responsabilidades a los gerentes de operaciones y la coordinación de actividades de las unidades funcionales de la gestión del municipio (Hellriegel et al., 2016).

La dimensión dirección. Consiste en orientar a las entidades a lograr cada objetivo que estén basados en la planificación y organización teniendo en

consideración las estrategias a emplear con toda la organización (Koontz et al., 2012).

La dimensión control. Esta fase determina los resultados y metas de la gestión comunitaria se han logrado efectivamente, o si hubo otros elementos que restringen u obstaculizado su logro (Rodríguez et al., 2019). A través del control recurrente en las municipalidades. Luego de realizar acciones y verificaciones, verificando que se han alcanzado los objetivos institucionales, analizando la eficiencia de la gestión en las diversas áreas administrativas del municipio, y realizando medidas de gestión y fiscalización para identificar aspectos importantes del área. Como parte del trabajo se desarrollan acciones correctivas y se monitorea su implementación en lograr una mayor eficiencia de los diversos procesos de gestión (Toro et al., 2017).

Según Cuevas y Rodríguez (2017). La gestión administrativa tiene la característica de universalidad por tener un valor instrumental, cuya finalidad es práctica y puede alcanzar los fines propuestos por ser interdisciplinarios, se adapta a las necesidades de organización a la que se aplica.

Ramírez y Ramírez (2016) destacan que la gestión administrativa tiene como propósito ofrecer productos y servicios de calidad, promoviendo la responsabilidad social mediante el uso eficaz de los recursos de la entidad.

### III. METODOLOGIA

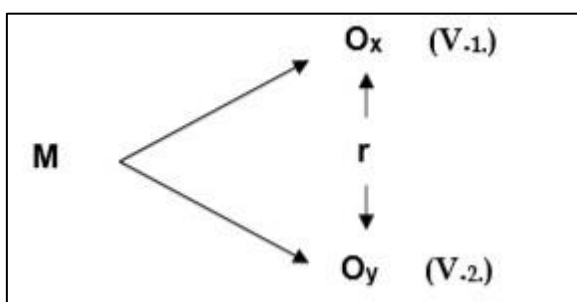
#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

El estudio fue del tipo básica, al respecto los autores Mandujano et al. (2016). Indican que recoge información de la realidad con el fin de enriquecer el conocimiento científico sin interesarse por su aplicación inmediata. Por lo tanto, es posible elaborar un trabajo de forma teórica descriptiva.

El enfoque de nuestro trabajo fue cuantitativo, asimismo utilizamos un diseño no experimental, de nivel correlacional – transversal. A la vez, de acuerdo a los autores Hernández y Mendoza (2018) el estudio correlacional pretende la asociación de cada concepto, fenómeno, hecho o variable, midiendo cada variable, así como la relación en término estadístico.

**Figura 1**

*Diseño de la investigación correlacional*



Dónde:

M = Muestra

O1= Observación de la variable 1: Satisfacción del usuario.

O2= Observación de la variable 2: Gestión administrativa.

r = Relación entre variables Satisfacción del usuario y Gestión administrativa.

#### 3.2. Variables y operacionalización

La variable es lo que se va a medir, recopilar datos y resolver un problema determinado. (Arias y Covinos, 2021).

##### **Variable 1: Satisfacción del usuario**

**Dimensiones:**

Dimensión 1: Fiabilidad

Dimensión 2: Sensibilidad

Dimensión 3: Tangibilidad

Dimensión 4: Seguridad

Dimensión 5: Empatía

**Variable 2: Gestión administrativa.**

Dimensión 1.: Planificación

Dimensión 2 : Organización

Dimensión 3: Dirección

Dimensión 4.: Control

**Definición conceptual variable 1.. Satisfacción del usuario:**

Es la percepción o apreciación del usuario sobre las propiedades del servicio recibido, por medio de las actividades administrativas llevadas por el gobierno local. (Van & Schodl, 2017).

**Definición operacional Variable 1.. Satisfacción del usuario:**

La operacionalización se realizó basándonos en el cuestionario integrado por 19 ítems, divididos en 5 dimensiones.

**Definición conceptual de la Variable 2. Gestión Administrativa.:**

Es un grupo de labores y ocupaciones coordinadas que realizan un uso óptimo de los recursos accesibles de una organización. Todo ello para conseguir las metas y obtener los superiores resultados. (Quiroa, 2020).

**Definición operacional de la Variable 2. Gestión Administrativa:**

Para operacionalizar nuestra variable gestión administrativa se trabajó con un cuestionario compuesto por 17 ítems, con sus 4 dimensiones.

### **3.3. Población, muestra y muestreo**

**3.3.1. Población:** de acuerdo a Mandujano et al. (2016). Son los elementos representativos en forma global para un estudio sobre los cuales se sacarán las conclusiones de indagación. Esto está delineado por los problemas y la finalidad de los estudios. El trabajo estuvo constituido por 30 colaboradores de una Municipalidad de Junín.

La población estuvo conformada por colaboradores de un Municipio de Junín, que realizaban actividades en el Municipio. Representada por 30 colaboradores administrativos de un Municipio de Junín.

#### **Criterio de inclusión:**

Colaboradores del Régimen D.L. 276 de una Municipalidad de Junín.

Colaboradores del Régimen CAS de una Municipalidad de Junín.

#### **Criterio de exclusión:**

Colaboradores que estén con licencia, permiso de una Municipalidad de Junín.

### **3.3.2. Unidad de análisis**

Un Municipio de Junín.

### **3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **Técnicas**

Arias (2020), preciso que son: Las técnicas usadas dependiendo del tipo de averiguación, por sus propiedades, tienen que ser seleccionadas teniendo presente lo cual se desea aprender, de acuerdo con el planteamiento del problema, y en especial técnicas que permitan obtener datos acerca de las variables objeto de análisis por medio de la recogida de datos. La técnica usada ha sido la encuesta.

#### **Instrumentos**

Los instrumentos permiten la recolección de información, dentro de ellos se encuentran los cuestionarios.

En la indagación se aplicaron 2 formularios de tipo escala de Likert en cada variable de análisis

## **Validez y confiabilidad**

### **Validez**

Hernández et al. (2014). Indican que la validez es cuando los instrumentos miden lo que tiene que medir

Los medios utilizados en el estudio han sido validados por expertos. La herramienta de satisfacción del usuario ha sido verificada al 100% la denomina validación de expertos sobre la denomina pertinencia, precisión y calidad de los instrumentos y de acuerdo a ello se determinado que se aplique la misma.

El instrumento gestión administrativa ha sido 100% aprobada por la validación de cada experto sobre la pertinencia, precisión y calidad de los instrumentos y de acuerdo a ello se ha determinado que se aplique la misma.

### **Confiabilidad**

La confiabilidad se definió a través de la prueba piloto y lograr el Alfa de Cronbach y la interpretación basada a la escala correspondiente.

El alfa de Cronbach se halla mediante el conocido como SPSS, el mismo que se realiza mediante la prueba de confiabilidad que se desarrolla por Cronbach (1951) y cuál se utiliza para la medición de nuestra consistencia interna, a través del conjunto de interrogantes dicotómica o proporcional de una encuesta. Asimismo, en relación al Alfa de Cronbach se le conoce a los cambios de cada elemento siendo estos proporcionales entre sí como grupo. (Cucos, 2022).

La confiabilidad del cuestionario satisfacción del usuario tuvo un alfa de Cronbach del 0,892 y la gestión administrativa tuvo un alfa de Cronbach del 0,815, de acuerdo a la tabla de valorización se encontró una confiabilidad excelente, por lo tanto, los instrumentos son aplicables.

### **3.5. Procedimientos**

Para el logro de cada objetivo de estudio se llevó a cabo el siguiente proceso: Se solicitaron los permisos correspondientes a la Municipalidad de Junín, La validez y confiabilidad de las herramientas de investigación se realizaron con validación de cada experto y la confiabilidad mediante el conocido como Alfa de Cronbach; Se aplicaron los instrumentos, reservando la identidad de los participantes y el procesamiento de datos se realizó en el Excel, desarrollándose las tablas y frecuencias de la estadística descriptiva, en la contratación de hipótesis se empleó el SPSS V.26., hallando la confiabilidad a través del consentimiento informado y el Alfa de Cronbach.

### **3.6. Método de análisis de datos**

En el procesamiento de la data utilizamos el Microsoft Excel v.2019, en la tabulación de los datos y la utilización de la estadística descriptiva, desarrollándose las tablas, frecuencia y categorías de cada variable.

La estadística inferencial, se desarrolló a través del SPSS v.26 hallándose la prueba de normalidad de los datos para determinar que prueba paramétrica, los resultados que arrojo la prueba de normalidad es que se utilizará la prueba No Paramétrica Rho de Spearman porque la información no tiene una distribución normal (Córdova, 2018).

### **3.7. Aspectos éticos**

El presente trabajo considera 04 valores éticos. Iniciando por nuestra responsabilidad, de acuerdo a ello se presentó de forma seria y se respetó la fecha de la entrega formal. El segundo es la autonomía, esta tesis es propia de la autora, para lo cual se recurrió a cada fuente bibliográfica y pospuesto en la correspondiente sustentación de la Validez de Constructo y la Validez de Criterio, de acuerdo a ello, al cumplir con la Validez de Contenido en relación a la respectiva ficha de validación brindada con cada juez experto. El tercero es la no maleficencia, ya que nuestra Tesis no causo daños a la empresa elegida y determinada como unidad de análisis respetando cada respuesta vertida por la unidad de observación. La cuarta se le conoce como justicia esperando la aprobación favorable de la presente tesis.

Principios básicos de la ética de estudio, la contribución más relevante del Informe Belmont (1979) (Ley Pública 93348, con la que se creó una Comisión Nacional para la Protección de Sujetos Humanos en la investigación Biomédicas y de la conducta para identificar los principios éticos fundamentales en los que se basa la investigación con seres humanos) fue el establecimiento de tres principios éticos básicos que sirven como justificación en dirigir y evaluar las acciones humanas: a) respeto a las personas: tratar a las personas como seres autónomos y proteger a aquellas con autonomía limitada, b) beneficencia: no causar daño a la persona (derivado del *primum non nocere* hipocrático), maximizar los posibles beneficios y minimizar los posibles riesgos del individuo c) justicia: referido a la justicia en la distribución de los sujetos de investigación, de tal forma que el diseño del estudio de investigación permita que las cargas y los beneficios estén distribuidos en forma equitativa entre los grupos de sujetos de investigación. Ley Pública 93348 de 1974.



#### **IV. RESULTADOS**

En esta unidad se formularon los resultados de la indagación basados en la estadística descriptiva e inferencial, enfocándonos en el desarrollo de los objetivos propuestos.

Resultados descriptivos.

Chaudhari (2020), señaló que la estadística describe los datos de una población o muestra mediante las figuras y tablas.

Se utilizó la estadística descriptiva mediante las frecuencias y tablas y posteriormente se desarrolló la estadística inferencial.

**Tabla 1***Niveles de las dimensiones de la variable 1: Satisfacción del usuario*

Nivel	Elementos tangibles		Confiabilidad		Capacidad de respuesta		Seguridad		Empatía		Global de la satisfacción del usuario	
<b>Malo</b>	4	13.33%	2	6.67%	4	13.33%	8	26.67%	3	10.00%	4	13.33%
<b>Regular</b>	26	86.67%	28	93.33%	26	86.67%	22	73.33%	26	86.67%	25	83.33%
<b>Bueno</b>	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	0	0.00%	1	3.33%	1	3.33%
<b>Totales</b>	30	100.00%	30	100.00%	30	100.00%	30	100.00%	30	100.00%	30	100.00%

N = 30

*Nota.* En la tabla 6, se observa la percepción de 30 entrevistados, en lo relacionado a la satisfacción del usuario de un municipio de Junín en donde solo 1 entrevistado que viene a representar el 3,33% respondió que la dimensión empatía era bueno, en las demás dimensiones se tuvo cero respuestas de bueno, siendo la dimensión confiabilidad con un nivel regular del 93,33% la de mejor desenvolvimiento. En la satisfacción global se tiene que el 83,33% está en una categoría de satisfacción regular en un municipio de Junín, lo cual es preocupante de que los usuarios siempre tienen en cuenta del cómo se da el servicio y como consecuencia de ello disminuyen sus ingresos a través de los diferentes impuestos y tributos que recauda la municipalidad.

**Tabla 2***Estadígrafos de las dimensiones de la variable 1: Satisfacción del usuario*

Estadígrafos	Dimensiones de la variable 1: Satisfacción del usuario				
	Elementos tangibles	Confiabilidad	Capacidad de respuesta	Seguridad	Empatía
Media	3.080	3.050	2.520	2.930	3.480
Desviación estándar	0.740	0.740	0.75	0.600	0.650
Coefficiente de variación	24.03%	24.26%	29.76%	20.48%	18.68%

*Nota.* Los estadígrafos de la tabla 7, nos muestra que la escala de la media la dimensión empatía tiene el mejor comportamiento de una media de 3,480, luego los elementos tangibles con una media de 3,080, siguiéndole la confiabilidad con un 3,050 y la de más bajo rendimiento es la capacidad de respuesta con una media de 2,520, en lo referente al coeficiente de variación este indicador nos permitió determinar la homogeneidad de los datos y es que se encuentran entre un rango del 18,68% al 29,76%, rangos que están dentro del margen del 33,33% que exige la estadística en que los datos tengan homogeneidad.

El coeficiente de variación según Statistics How To (2021), es una medida de la variabilidad relativa.

**Tabla 3***Niveles de las dimensiones de la variable 2: Gestión administrativa*

	Planificación		Organización		Dirección		Control		Global de la dimensión Autoestima	
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%		
Bajo	12	40.00%	9	30.00%	12	40.00%	10	33.33%	11	35.83%
Medio	10	33.33%	11	36.67%	10	33.33%	12	40.00%	11	35.83%
Alto	8	26.67%	10	33.33%	8	26.67%	8	26.67%	8	28.33%
Totales	30	100.00%	30	100.00%	30	100.00%	30	100.00%	30	100.00%

N = 30

*Nota.* La dimensión dirección y organización son las que tienen el más bajo desempeño con una categoría del 40,00%. A nivel global la percepción de la variable 2, el nivel bajo y medio tienen el 35,83% y un 28,33% nivel alto. Deben de mejorar su accionar en sus puestos de trabajo y mejorar la imagen ante los usuarios.

**Tabla 4***Estadígrafos de las dimensiones de la variable 2: Gestión administrativa*

Estadígrafos	Dimensiones de la variable gestión administrativa			
	Planificación	Organización	Dirección	Control
Media	2.49	2.31	2.41	2.13
Desviación estándar	0.6	0.62	0.75	0.58
Coefficiente de variación	24.10%	26.84%	31.12%	27.23%

*Nota.* La tabla 9 nos muestra que la Gestión administrativa en un municipio de Junín tuvo un comportamiento donde la dimensión planificación tuvo una media de 2,49, la dirección con una media de 2,41, la organización con una media de 2.31 y por último la dimensión control con un 2,13, todas no llegan al 50% de la media general que sería 2,5, en lo referente al coeficiente de variación este indicador nos permite determinar si las dimensiones tienen homogeneidad en sus datos y esto se comprueba de que el CV de las dimensiones están entre un rango del 24,10% al 31,12%, rango por debajo del 33,33% que exige la estadística y por lo tanto los datos tienen una homogeneidad.

#### **4.2. Resultados inferenciales**

Este acápite se desarrolló teniendo en cuenta a la estadística o inferencia estadística, según Hogg et al. (2021), permite realizar inferencias a una muestra, interpretando y realizando prognosis.

En este punto los resultados inferenciales se desarrollaron empleando el SPSS V.26, el cual nos permitió desarrollar la prueba de la normalidad y conocer el tipo de estadígrafo a utilizar y posteriormente se realizó la contrastación de hipótesis.

#### **Prueba de normalidad**

Según Mishra et al. (2019), la prueba de normalidad es un requisito previo en muchas pruebas estadísticas y determinar el tipo de prueba a utilizar.

En la investigación se consideró la prueba de Shapiro Wilk

Regla de decisión:

p de satisfacción del usuario = 0,012 <  $\alpha$  = 0,05

p de gestión administrativa = 0,000 <  $\alpha$  = 0,05

Decisión: Se acepta la  $H_A$ = Las variables 1 y variable 2 es diferente a una distribución normal.

### Contrastación de hipótesis

#### Hipótesis general:

#### Planteamiento de la $H_0$ = Hipótesis nula y la hipótesis alterna = $H_A$

$H_0$  = No existe relación significativa entre la satisfacción del usuario y la gestión administrativa de una Municipalidad de Junín – 2022.

$H_A$  = Existe relación significativa entre la satisfacción del usuario y la gestión administrativa de una Municipalidad de Junín – 2022.

Regla de decisión

Si p valor < ,05 se rechaza la  $H_0$

Si p valor > ,05 se acepta la  $H_0$

Cuando el valor de significancia es < ,01 la relación es más significativa.

### Tabla 5

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

			SATISFACCION DEL USUARIO	GESTION ADMINISTRATIVA
Rho de Spearman	SATISFACCION DEL USUARIO	Coeficiente de correlación	1,000	,002
		sig. (bilateral)	.	,993
		N	30	30
	GESTION ADMINISTRATIVA	Coeficiente de correlación	,002	1,000
		Sig.( bilateral)	,993	.
		N	30	30

IBM SPSS Statistics (2021)

Rho = 0,002 es una correlación positiva muy baja

Sig. (bilateral) = 0,993

N = 30

*Nota.* Correlación positiva muy baja entre la satisfacción del usuario y la gestión administrativa. El nivel de significancia  $p = 0,993 > 0,05$ , se acepta la  $H_0 =$  No existe relación significativa entre la satisfacción del usuario y la gestión administrativa

**Hipótesis específica:**

(a) Existe relación entre los aspectos tangibles y la gestión administrativa.

**Tabla 6**

*Contrastación de hipótesis específica dimensión aspectos tangibles y gestión administrativa*

		DIMENSION ASPECTOS TANGIBLES	GESTION ADMINISTRATIVA
Rho de Spearman	DIMENSION ASPECTOS TANGIBLES	Coeficiente de correlación sig. (bilateral)	,051
		N	,789
	GESTION ADMINISTRATIVA	Coeficiente de correlación Sig.( bilateral)	30
		N	,051
			1,000
			,789
			.
			30
			30

IBM SPSS Statistics (2021)

Rho = 0,51 es una correlación positiva muy baja

Sig. (bilateral) = 0,789

N= 30

Con un pvalor= ,789> ,05, se acepta la  $H_0$ : No existe relación significativa en los aspectos tangibles y la gestión administrativa. Teniendo una correlación positiva muy baja Rho= 0,51

### Hipótesis específica:

(b) Existe relación entre la fiabilidad y la gestión administrativa.

Tabla 7

Contrastación de la hipótesis específica Dimensión fiabilidad y gestión administrativa

			DIMENSION FIABILIDAD	GESTION ADMINISTRATIVA
Rho de Spearman	DIMENSION FIABILIDAD	Coefficiente de correlación	1,000	,032
		sig. (bilateral)	.	,865
		N	30	30
	GESTION ADMINISTRATIVA	Coefficiente de correlación	,032	1,000
		Sig. (bilateral)	,865	.
		N	30	30

IBM SPSS Statistics (2021)

Rho = 0,032 es una correlación positiva muy baja

Sig. (bilateral) = 0,865

N= 30

*Nota.* Con un pvalor= ,865> ,05, No existe una relación significativa entre la fiabilidad y la gestión administrativa. Tiene una correlación positiva muy baja Rho= 0,032.



### Hipótesis específica:

( c) Existe relación entre la capacidad de respuesta y la gestión administrativa

**Tabla 8**

*Contrastación de la hipótesis específica de la dimensión capacidad de respuesta y la gestión administrativa*

			DIMENSION CAPACIDAD DE RESPUESTA	GESTION ADMINISTRATIVA
Rho de Spearman	DIMENSION CAPACIDAD DE RESPUESTA	Coefficiente de correlación sig. (bilateral) N	1,000 . 30	-,036 ,850 30
	GESTION ADMINISTRATIVA	Coefficiente de correlación Sig.( bilateral) N	-,036 ,850 30	1,000 . 30

*Nota.* IBM SPSS Statistics (2021)

Rho = - 0,036 es una correlación negativa muy baja

Sig. (bilateral) = 0,850

N = 30

*Nota.* Con un pvalor= ,850 > 0,05, No existe relación significativa entre la capacidad de respuesta ya la gestión administrativa. Tiene una correlación negativa muy baja Rho= -,036

### Hipótesis específica:

(d) Existe relación entre la seguridad y la gestión administrativa.

**Tabla 9**

*Contrastación de la hipótesis específica dimensión seguridad y gestión administrativa*

		DIMENSION SEGURIDAD	GESTION ADMINISTRATIVA	
Rho de Spearman	DIMENSION SEGURIDAD	Coeficiente de correlación	1,000	,030
		sig. (bilateral)	.	,875
		N	30	30
	GESTION ADMINISTRATIVA	Coeficiente de correlación	,030	1,000
		Sig.( bilateral)	,875	.
		N	30	30

IBM SPSS Statistics (2021)

Rho = 0,030 es una correlación positiva muy baja

Sig. (bilateral) = 0,875

N = 30

Con un pvalor= 0,875 > 0,05. No existe una relación significativa entre la dimensión seguridad y la gestión administrativa. Siendo una correlación positiva muy baja Rho= 0,030.

### Hipótesis específica:

( e) Existe relación entre la empatía y la gestión administrativa.

Tabla 10

Contrastación de la hipótesis específica dimensión empatía y gestión administrativa

		DIMENSION EMPATIA	GESTION ADMINISTRATIVA
Rho de Spearman	DIMENSION EMPATIA	Coeficiente de correlación sig. (bilateral) N	1,000 -,042 . 30 30
	GESTION ADMINISTRATIVA	Coeficiente de correlación Sig.( bilateral) N	-,042 1,000 , . 30 30

IBM SPSS Statistics (2021)

Rho = - 0,042 es una correlación negativa muy baja

Sig. (bilateral) = 0,825

N = 30

Con un pvalor= 0,825>0,05. No existe una relación significativa entre la empatía y la gestión administrativa. Teniendo una correlación negativa muy baja Rho= - 0,042.

## V. DISCUSIÓN

Con base en los resultados descriptivos, según los encuestados del municipio de la provincia de Junín, la satisfacción global del usuario en 2022 fue baja con 13,33% (4), media en 83,33% (25), y la más alta fue 3,33% (1). El valor alfa de Cronbach es 0,892, que es muy fiable según la escala de interpretación alfa de Cronbach.

La gestión administrativa se encuentra en el rango bajo a medio del 35,83%, según la percepción de los empleados de la municipalidad de Junín al 2022, y es necesario mejorar la dimensión planificación, organización para una mejor gestión administrativa, información muy valiosa para mostrar. Según los empleados de la municipalidad Junín, los cuales son mal administrados y controlados y por lo tanto tienen un comportamiento negativo, el valor del alfa de Cronbach es de 0,815, que según las respectivas escalas es muy confiable.

Convergiendo con Zeithlm, et al. (2016), señala de conocer la satisfacción que experimentan los usuarios es primordial para el municipio, la cual muestra la realidad de los servicios que ofrecen y cómo trabajan en conjunto para complacer, y al mismo tiempo, los servicios que ofrecen determina la efectividad de los mismos. y en el caso de la municipalidad de Junín, la administración es urgente cambiar la base de la organización orientándola al usuario. Una de las razones por las que los usuarios no pueden cumplir con sus obligaciones tributarias es que no están satisfechos, y se dice por qué lo hacen. Pagaré cuando entre un nuevo equipo de gestión.

Basándonos en la dimensión satisfacción del usuario, la dimensión con mayor puntuación en el rango regular es el elemento tangible y la capacidad de respuesta, cada una con un 86,67%, al mismo tiempo corresponde a la posición de Zeithlm et al. (2016) y Moncada (2016).

En cuanto a la dimensión de gestión administrativa del municipio de Junín, la dimensión con mayor puntuación es la dimensión de control con un 40,00% en el rango medio, y la dimensión con menor puntuación es la dimensión de planificación y dirección.

En lo referente a los resultados inferenciales

En el estudio en el propósito general, no existe relación significativa entre la satisfacción del usuario y la administración del municipio de Junín. Además,  $Rho = 0.002$ . Esta es una correlación positiva muy baja entre la satisfacción del usuario y la gestión municipal. La hipótesis nula  $H_0$ , es un indicador de la intervención de otros factores.

De acuerdo con el marco teórico del estudio, coinciden con Carpio (2020) quien no encontró vínculo entre la gestión del gobierno local y la satisfacción ciudadana en Baba, Ecuador.

Convergiendo con Gutiérrez (2017), la satisfacción del usuario es el resultado de que los usuarios también están conectados con los consumidores, y si los usuarios hacen visibles sus opiniones hacia el exterior, todo esto se refleja, especialmente si esto es para la satisfacción de los usuarios y de esta forma se puede desincentivar a nuevos usuarios de la competencia, es fundamental para la institución y a un alto nivel necesitamos hacer todo lo posible para llegar, los municipios deben medir los índices de satisfacción de los usuarios.

De acuerdo a la dimensión aspectos tangibles, no existe relación significativa entre la dimensión aspectos tangibles y la gestión administrativa de una Municipalidad de Junín – 2022.

Hallando el Coeficiente de determinación ( $R^2$ ): El coeficiente de determinación  $R^2$  es una medida estadística en un modelo de regresión que determina la proporción de varianza en la variable dependiente que puede ser explicada por la variable independiente (Corporate Finance Institute, 2022).

Considerando que la correlación entre los aspectos tangibles y la gestión administrativa es de 0,051, hallamos el Coeficiente de determinación.

$R = 0,051$ , nos indica que la dimensión aspectos tangibles explican el 5,10% de la satisfacción del usuario de una Municipalidad de Junín, 2022.

No existe relación significativa entre la dimensión aspectos tangibles y la gestión administrativa de una Municipalidad de Junín – 2022. En este aspecto se necesita tener en cuenta que los aspectos tangibles son primordiales en los

usuarios del gobierno local de Junín, tal como plantea Zeithlm, et al. (2016), es muy importante de representar al servicio físicamente y superar la intangibilidad, esta dimensión proporciona las representaciones físicas o imágenes del servicio que los usuarios y especialmente los nuevos, usarán y evaluarán la calidad.

Lo que es divergente teniendo presente a Mbassi et al. (2019), quien localizó la existencia de una interacción significativa y positiva alta entre: tangibilidad ( $r=0,90$ ), seguridad ( $r=0,70$ ), fiabilidad ( $r=0,71$ ) y la satisfacción del usuario ofrecido por los ayuntamientos en Camerún.

Según la fiabilidad con una significancia  $\alpha=0,05$  se mostró que: la fiabilidad no se relaciona significativamente con la gestión administrativa de un Municipio de Junín, 2022, por tener un p-valor = 0,865 que es superior a un p valor = 0,05.

Convergiendo con Zeithlm et al. (2016), significa que la organización cumple sus promesas sobre entregas, suministro del servicio, solución de problemas y fijación de precios y todas las empresas y organizaciones necesitan estar conscientes de las expectativas del cliente respecto a la fiabilidad.

Divergiendo con, Mbassi et al. (2019), en su investigación, encontraron una relación significativa y positiva en la dimensión fiabilidad un  $r =0,71$  en el país de Camerún que donde sus colaboradores son conscientes del servicio que brindan a su población y es por ello que se tiene un  $r$  alto en lo que respecta a la dimensión fiabilidad.

Hallando el Coeficiente de decisión ( $R^2$ ): Tomando en cuenta que la correlación entre la confiabilidad y la satisfacción del cliente de una Municipalidad de Junín es de 0,032, hallamos el Coeficiente de decisión.

$R^2 =0,32\%$ , el cual sugiere que la fiabilidad sostiene el 3,20% de la satisfacción del usuario de una Municipalidad de Junín, 2022.

En la fiabilidad se tiene como indicadores al compromiso y la atención de los colaboradores de la municipalidad de Junín a los usuarios.

No existe relación significativa entre la dimensión capacidad de respuesta y la gestión de un gobierno local de Junín – 2021. Teniendo una correlación negativa muy baja de -0,036.

$R^2 = 0,036\%$ , la capacidad de respuesta explica el 3,6%% de la satisfacción del usuario de una Municipalidad de Junín, 2022.

Se demostró que: la dimensión seguridad no se relaciona significativamente con la gestión administrativa de un Municipio de Junín, por tener un  $p_{valor} = 0,875$  que es mayor a un  $p_{valor} = 0,05$ .

En la dimensión seguridad se consideraron como indicadora generación de confianza, atención recibida y ambiente laboral.

No existe relación significativa entre la dimensión empatía y la gestión administrativa. El Coeficiente de determinación:  $(R^2) = 0,042\%$ , lo que nos sugiere que la empatía sostiene el 4,20% de la satisfacción del contribuyente de un gobierno de Junín, 2022.

En la dimensión empatía se consideraron como indicadores la actitud del servidor y el servicio de calidad.

## VI. CONCLUSIONES

**Primera.** Se precisó que con un grado de significancia  $p_{\text{valor}}=0,993 > 0,05$  no existe relación significativa entre la satisfacción del usuario y la gestión administrativa. Con un  $Rho=0,002$  se da una correlación positiva baja. A través del coeficiente de determinación la variable 1: Satisfacción del usuario explican en un 2,00% de la variable 2: Gestión administrativa.

**Segunda.** Se determinó que con un grado de significancia  $p_{\text{valor}} = 3 0,789 > 0,05$ , no existe una relación significativa entre la dimensión aspectos tangibles y la gestión administrativa de una Municipalidad de Junín– 2022. Con un  $Rho= 0,051$  se da una correlación positiva baja. La dimensión aspectos tangibles a través del coeficiente de determinación explican que los aspectos tangibles de la satisfacción del usuario están en un 5,10% de la gestión administrativa de un Municipio de Junín – 2022.

**Tercera.** Se estableció que con un grado de significancia  $p_{\text{valor}} = 0,865 > 0,05$ , no existe relación significativa entre la dimensión fiabilidad y la gestión administrativa. Con un  $Rho= 0,032$  se da una correlación positiva baja. El coeficiente de determinación explica que la dimensión fiabilidad del usuario está en un 3,20% de la variable gestión administrativa, lo que nos indica que la dimensión fiabilidad de la satisfacción del usuario están muy por debajo de la gestión administrativa de una Municipalidad de Junin-2022.

**Cuarta.** Se determinó que con un grado de significancia  $p_{\text{valor}} = 0,850 > 0,05$  no existe relación entre la dimensión capacidad de respuesta y la gestión administrativa de una Municipalidad de Junín – 2022. Con un  $Rho= -0,036$  siendo una correlación negativa baja. El coeficiente de determinación explica que la dimensión capacidad de respuesta está en un 3,60% de la variable gestión administrativa de una Municipalidad de Junin-2020.

**Quinta.** Se determinó que con un grado de significancia  $p_{\text{valor}} = 0,875 > 0,05$ , no existe relación entre la dimensión seguridad y la gestión administrativa de una Municipalidad de Junín – 2022. Con un  $Rh0= 0,030$  se da una correlación positiva baja. El coeficiente de determinación



explica que la dimensión seguridad está en un 3,0% de la variable gestión administrativa.

**Sexta.** Se estableció que con un grado de significancia  $p_{valor} = 0,825 > 0,05$ , no existe relación entre la dimensión empatía y la gestión administrativa de una Municipalidad de Junín – 2022. Con un  $Rho = -0,042$  se da una correlación negativa baja. El coeficiente de determinación explica que la dimensión empatía está en un 4,20% de la variable gestión administrativa de una Municipalidad de Junín-2020.

## VII. RECOMENDACIONES

**Primera.** Al alcalde del municipio de Junín llevar a cabo un Programa de Fortalecimiento de la Calidad y la gestión con todos los trabajadores.

**Segunda.** A la Gerencia Municipal implementar un Programa de Calidad de los aspectos tangibles y la gestión administrativa, fomentando la satisfacción del usuario y a la vez la mejora de la gestión administrativa municipal.

**Tercera.** A la Gerencia Municipal implementar un Programa de Fidelización de los usuarios a través de mediciones y conocer las expectativas de los usuarios.

**Cuarta.** A la Gerencia Municipal implementar una estrategia de atención del usuario enfocado en dos aspectos fundamentales 1) deleitar a los usuarios con una experiencia excepcional y 2) Atenderlo en el menor tiempo posible, sobre la base de ello debe de capacitar a los colaboradores de la Municipalidad de Junín.

**Quinta.** A la Gerencia Municipal debe de implementar Talleres de calidad del servicio, y mejorar dicha dimensión y que debe de repercutir en la percepción de los usuarios en forma positiva.

**Sexta.** En la investigación no existe relación significativa entre la dimensión empatía y la gestión administrativa de una Municipalidad de Junín – 2022, la dimensión de empatía considera la actitud del servidor y el servicio de calidad, Se recomienda a la Gerencia Municipal implementar una capacitación sobre la empatía orientada a los trabajadores.

**Séptima.** Se recomienda realizar este tipo de investigaciones en el gobierno nacional, regional y local, para tener un conocimiento más profundo del sector público peruano y a través de las Unidades de Posgrado de las Universidades del Perú, para contribuir en la mejora de la Gestión Administrativa y la Satisfacción del usuario con propuestas que estén de acorde a nuestra realidad.

## REFERENCIAS

- Adachi, H., Sekiya, Y., Imamura, K., Watanabe, K., & Kawakami, N. (2019). The effects of training managers on management competencies to improve their management practices and work engagement of their subordinates: A single group pre- and post-test study. *Journal of Occupational Health*, 62(1), 125-145. <https://doi.org/https://doi.org/10.1002/1348-9585.12085>
- Alhaj, A., & Hassan, K. (2016). The Impact of Administrative Management's Quality on Improving Local Government in Khartoum: An Applied Study on Karary Locality. *European Journal of Business and Management*, 8(26), 94-104. <https://iiste.org/Journals/index.php/EJBM/article/view/32905/34200>
- Arias, J., & Covinos, M. (2021). *Diseño y Metodología de la Investigación. Enfoques Consulting* EIRL.
- Barrera, A., & Ysuiza, M. (2018). Gestión administrativa y calidad de servicio de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, Loreto 2018. *Revista Digital Gobierno y Gestión Pública*, 5(1). <https://doi.org/https://doi.org/10.24265/iggp.2018.v5n1.06>
- Bernal, C. (2010). *Metodología de la investigación: Administración*. Ed. O. Fernando Palma.
- Cano, C. (2017). *La Administración y el proceso Administrativo*. Universidad de Bogota Jorge Tadeo Lozano.
- Carpio, M. (2020). *Gestión municipal y su relación en la satisfacción de la ciudadanía del Cantón Baba*. [Disertación Maestría, Universidad César Vallejo]. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/42762/Carpio\\_LMDJ.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/42762/Carpio_LMDJ.pdf?sequence=1)
- Carreño, D. (2021). *Gestión Administrativa y Satisfacción en los usuarios de la Municipalidad Distrital de Caleta de Caequin*. Huacho: [Disertación maestría, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión]. <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/4801/DANILO%20HUGO%20CARRE%c3%91O%20RAMIREZ%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Castillo, R., Cárdenas, M., & Palomino, G. (2020). Calidad del servicio municipal desde la perspectiva del ciudadano. *Ciencia Latina Revista Multidisciplinar*, 4(2). [https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v4i2.130](https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.130)
- Chang, J. (2016). "Atención al Cliente en los Servicios de la Municipalidad de Malacatán San Marcos". Quetzaltenango: Universidad Rafael Landívar. <http://biblio3.url.edu.gt/Tesario/2014/01/01/Chang-Juan.pdf>
- Chaudhari, S. (2020). *Descriptive Statistics*. Editorial Patria.

- Congreso de la República. (18 de diciembre de 2007). <https://www.leyes.congreso.gob.pe/Documentos/Leyes/29158.pdf>
- Congreso de la República del Perú. (2003). Ley Orgánica de Municipalidades Ley N 27972. [https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu\\_publica/capacita/programacion\\_formulacion\\_presupuestal2012/Anexos/ley27972.pdf](https://www.mef.gob.pe/contenidos/presu_publica/capacita/programacion_formulacion_presupuestal2012/Anexos/ley27972.pdf)
- Córdova, I. (2018). *Instrumentos de investigación*. Lima: San Marcos.
- Corporate Finance Institute. (5 de mayo de 2022). *Coefficient of Determination*. <https://corporatefinanceinstitute.com/resources/knowledge/other/coefficient-of-determination/>
- Cruz, C., Gonzales, M., & Olivarez, S. (2014). *Metodología de la investigación*. México: Editorial Patria S.A. de C.V.
- Cucos, L. (27 de enero de 2022). *How To Calculate Cronbach's Alpha in SPSS*. <https://uedufy.com/how-to-calculate-cronbachs-alpha-in-spss/>
- Cuevas, R., & Rodríguez, R. (2017). Responsabilidad social y ética profesional en la gestión de la administración pública y empresarial. *Pensamiento & Gestión*, 1-25. <https://www.redalyc.org/pdf/646/64652584002.pdf>
- Díaz, M., Pizzán, N., Rosales, C., & Reátegui, J. (2022). E-government services and user satisfaction in a municipality. *Sapienza: International Journal of Interdisciplinary Studies*, 3(1). <https://doi.org/https://doi.org/10.51798/sijis.v3i1.258>
- Figuroa, Y. (2019). *Gestión administrativa en la satisfacción del usuario de la municipalidad provincial de Huaraz, 2019*. [Disertación maestría, Universidad César Vallejo] [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/36746/Figuroa\\_RYM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/36746/Figuroa_RYM.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Goitia, A. (2020). *Gestión administrativa y satisfacción de los usuarios en el Área de Participación Ciudadana de la Municipalidad de Carabayllo del año 2020*. [Disertación maestría, Universidad César Vallejo] [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47484/Goitia\\_CA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47484/Goitia_CA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Guemes, C., & Wences, I. (2019). Comportamientos incumplidores: contextos y posibles tratamientos políticos. *PAPERS*, 75-99. <https://doi.org/https://doi.org/10.5565/rev/papers.2482>
- Hellriegel, D., Jackson, S., & Slocum, J. (2016). *Administración un enfoque basado en competencias*. México: Cengage.
- Hernández, R., & Mendoza, P. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México D.F.: McGRAW-HILL. Interamericana Editores S.A. de C.V.

- Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. México D.F.: McGRAW-HILL Education.
- Hogg, R., Tanis, E., & Zimmerman, D. (2021). *Probability and Statistical Inference*. Pearson 10th Edition.
- IBM SPSS Statistics. (2021). *SPSS Statistics V.26*. IBMA. <https://www.ibm.com/products/spss-statistics/details>
- Kalinichenko, L., Urzha, O., Adamskaya, L., Evstratova, T., & Medvedeva, N. (2021). Source Municipal Management In Russia: The National Base Of The President And System Digitalization. 9, 1-12. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.20511/pyr2021.v9nSPE3.1164>
- Kaufmann, J., Sangines, M., & Garci, M. (2015). Building Effective Governments Achievements and Challenges for Results-Based Public Administration in Latin America and the Caribbean.
- Koontz, H., Wehrich, H., & Cannice, M. (2012). *Administración. Una perspectiva global y empresarial (14 ed.)*. México: McGRAW-Hill.
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2017). *Fundamentos de Marketing*. México: Pearson.
- Landika, M., Jakupovic, S., Bojanic, R., Peulic, V., Supukovic, V., & Berger, W. (2019). Stochatochastic Aspects Of Continuous Improvement of the Business Results Performance of the Public Administration. *Acta Económica*, 17(31), 35-50. <https://doi.org/https://doi.org/10.7251/ACE1931035L>
- López, Z. (2021). *Gestión administrativa y calidad del servicio público en la Municipalidad Provincial de Moyobamba, 2021*. Tarapoto: [ Disertación maestría, Universidad César Vallejo] [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/70154/L%c3%b3pez\\_TRZ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/70154/L%c3%b3pez_TRZ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Luna, J., & Luna, M. (2021). Municipal Administrative Management. A Conceptual Approach. *Revista Iberoamericana de la Educación*. <https://doi.org/https://doi.org/10.31876/ie.vi.95>
- Mandujano, L., Bustamante, R., & Ochoa, M. (2016). *Metodología de la investigación en las Ciencias Sociales*. Industria Grafica Marsants.
- Martinez, R., & Campos, J. (2016). *Coeficientes de Spearman y Pearson para la investigación*. Patria.
- Mayta, J. (2018). *Gestión administrativa y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad distrital de Olleros – Huaraz, 2018*. Chimbote: [ Disertación maestría, Universidad César Vallejo] <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/38578>
- Mbassi, J., Mbarga, A., & Ndeme, R. (2019). Public Service Quality and Citizen-Client's Satisfaction in Local Municipalities. *Journal of Marketing*

- Development and Competitiveness*, 13(3), 110-123.  
<https://articegateway.com/index.php/JMDC/article/view/2242/2132>
- Mendoza, V., & Moreira, J. (2021). Procesos de Gestión Administrativa, un recorrido desde su origen. *FIPCAEC*, 6(3), 608-620.  
<https://doi.org/https://doi.org/10.23857/fipcaec.v6i3.414>
- Mishra, P., Pandey, C., Gupta, A., Sahu, C., & Keshri, A. (2019). Descriptive Statistics and Normality Tests for Statistical Data. *National Library of Medicine*, 22(1), 67-72.  
[https://doi.org/https://doi.org/10.4103%2Faca.ACA\\_157\\_18](https://doi.org/https://doi.org/10.4103%2Faca.ACA_157_18)
- Mocada, G. (2016). La gestión municipal: ¿cómo administrar las plazas y los mercados de la ciudad de México? *Secuencia.Revista de historia y ciencias sociales*, 95, 39-62.  
<https://doi.org/http://dx.doi.org/10.18234/secuencia.v0i95.1377>
- Montes de Oca, J., & Pulla, C. (2019). La gestión administrativa y su incidencia en la productividad de las microempresas ecuatorianas. Caso de estudio taller Dipromax de la ciudad de Santo Domingo. *Revista Dilemas Contemporáneos*, 1-14.  
<https://dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/1191/126>
- Munch, L. (2016). *Gestión organizacional, enfoques y proceso administrativo*. Naucalpan de Juárez México: Pearson.
- Njoku, V. (2015). *Success plan and positioning strategy*. EE.UU. outskirtspress.
- Pacaya Armas, B. (2022). *Gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios en la Municipalidad Distrital de Yarinacocha - Ucayali, 2021*. [Disertación maestría, Universidad César Vallejo]  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/86543/Pacaya\\_AB-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/86543/Pacaya_AB-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Pacheco, R. , Robles, C. & Ospino,J. (2018). Análisis de la Gestión Administrativa en las Instituciones Educativas de los Niveles de Básica y Media en las Zonas Rurales de Santa Marta, Colombia. *Información Tecnológica (online)*, 29(5), 259-266.  
[https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci\\_abstract&pid=S0718-07642018000500259&lng=pt&nrm=i.p](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_abstract&pid=S0718-07642018000500259&lng=pt&nrm=i.p)
- Pedraja, L. (2017). DESAFÍOS PARA LA GESTIÓN PÚBLICA EN LA SOCIEDAD DEL CONOCIMIENTO. *Sistema de Información Científica Redalyc*, 42(3).  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=33950011001>
- Quiroa, M. (7 de diciembre de 2020). *economipedia*.  
<https://economipedia.com/definiciones/gestion-administrativa.html>
- Ramírez, C., & Ramírez, M. (2016). *FUNDAMENTOS DE ADMINISTRACIÓN*. ECOE EDICIONES.

- Rodriguez, J., Maradei, F., & Castellanos, J. (2019). Office Productivity with the use of Tilt Motion Seats. *Información tecnológica*, 30(4). <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642019000400127>
- Rodríguez, J., Maradei, F., & Castellanos, J. (2019). Office Productivity with the use of Tilt Motion Seats. *Información tecnológica*. <https://doi.org/http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642019000400127>
- Salvador, M., & Pano, E. (2018). Mayors facing local government reforms: From municipal organization leadership to public management transformation processes. *Revista Española de Ciencia Política*(46), 103-127. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6382843.pdf>
- Statistics. (2021). *How to Find a Coefficient of Variation*. <https://www.statisticshowto.com/probability-and-statistics/how-to-find-a-coefficient-of-variation/>
- Toro-Alava, W. J., Carranza-Quimi, W. D., Espinoza-Mendoza, J. E., & Malave-Galarza, L. A. (2017). Sistemas de control de Gestión, una herramienta administrativa para las decisiones. *Revista Administración y Finanzas*, 4(10), 38-49. Obtenido de [https://www.ecorfan.org/bolivia/researchjournals/Administracion\\_y\\_Finanzas/vol4num10/Revista\\_de\\_Administraci%c3%b3n\\_y\\_Finanzas\\_V4\\_N10\\_4.pdf](https://www.ecorfan.org/bolivia/researchjournals/Administracion_y_Finanzas/vol4num10/Revista_de_Administraci%c3%b3n_y_Finanzas_V4_N10_4.pdf)
- Umar, M., Rozilah, D., Najibi, M., & Talib, 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/http://dx.doi.org/10.22178/pos.31-2>
- Uvalle, R. (2014). La fundamentación teórica del estudio se centra en los aportes. *Revista Venezolana de Gerencia*, 9(28), 1-29. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29092807>
- Van Dijk, D., & Schodl, M. (s.f.). *Performance Appraisal and Evaluation*. 17.
- Vega, L., Pérez, M., & Nieves, A. (2017). Procedimiento Para Evaluar el Nive de Madurez y Eficiencia del Control Interno. *Revista Científica "Visión del Futuro"*, 212-230. <https://www.redalyc.org/pdf/3579/357955446006.pdf>
- Zeithlm, V., Bitner, M., & Gremler, D. (2016). *Marketing de Servicios*. México: McGRAW-HILL.

**ANEXOS:**

Anexo 1: Matriz de consistencia

Anexo 2: Matriz de operacionalización de variables

Anexo 3: Instrumentos de la investigación

Anexo 4: Validación de contenido mediante el juicio por expertos

Anexo 5: Carta de aceptación de aplicación de instrumentos



## Anexo 1: Matriz de consistencia

Título: La satisfacción del usuario y la gestión administrativa							
Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
Problema General:	Objetivo general:	Hipótesis general:	Variable 1: Satisfacción del usuario				
¿Cuál es la relación entre la satisfacción del usuario y la gestión administrativa?,	Determinar la relación entre la satisfacción del usuario y la gestión administrativa.	Existe relación entre la satisfacción del usuario y la gestión administrativa.	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Rangos  Bajo [ 19, 43 >  Medio [ 44, 69 >  Alto [ 70, 95 >
			Fiabilidad	Compromiso Atención	1,2,3, 4,5	Ordinal Escala de Likert  Nunca  Casi nunca	
			Sensibilidad	Tiempo de atención Atención preferencial Exigencias especiales Particularidades de los usuarios	6,7,8, 9		
			Tangibilidad	Instalaciones cómodas Equipos de aspectos modernos Apariencia del personal Instalaciones físicas Uniformados e identificados	10,11 ,12,1 3,14	A veces  Casi siempre  Siempre	
Seguridad	Generación de confianza Atención recibida Ambiente laboral	15,16 ,17					
Problemas Específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Variable 2: Gestión administrativa				
(a) ¿Cuál es la relación que existe entre los	a) Determinar la relación que existe entre los aspectos	(a) Existe relación entre los aspectos tangibles y la gestión administrativa.	Empatía	Actitud del servidor Servicio de calidad	18,19		

aspectos tangibles y la gestión administrativa?	tangibles y la gestión administrativa.		Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Rangos
(b) ¿Cuál es la relación que existe entre la fiabilidad y la gestión administrativa?.	(b) Determinar la relación que existe entre la fiabilidad y la gestión administrativa.	(b) Existe relación entre la fiabilidad y la gestión administrativa.	Planificación	Diagnóstico Alineación a la misión y visión Establecimiento de objetivos estratégicos Previsión de actividades	1,2,3,4	Ordinal Escala de Likert  Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre	Bajo [17,39>
			Organización	Diseñar estrategias y procesos Disposición de funciones y responsabilidades Simplificación administrativa	5,6,7		Medio [40,62>
(c) Cuál es la relación que existe entre capacidad de respuesta y la gestión administrativa?	(c) Determinar la relación que existe entre la capacidad de respuesta y la gestión administrativa.	(c) Existe relación entre la capacidad de respuesta y la gestión administrativa.	Dirección	Función de liderazgo Motivación del equipo humano Comunicación	8,9,10,11,12,13		
(d) Cuál es la relación que existe entre la seguridad y la gestión administrativa ¿	d) Determinar la relación que existe entre la seguridad y la gestión administrativa.	(d) Existe relación entre la seguridad y la gestión administrativa.	Control	Evaluación de procesos Evaluación de resultados Mejora de operaciones	14,15,16,17		
( e) Cuál es la relación que existe entre la empatía y la gestión administrativa?	( e) Determinar la relación que existe entre la empatía y la gestión administrativa.	( e) Existe relación entre la empatía y la gestión administrativa.					
<b>Diseño de investigación:</b>		<b>Población y Muestra:</b>	<b>Técnicas e instrumentos:</b>		<b>Método de análisis de datos:</b>		

Enfoque: Cuantitativo Tipo: Básica Método: descriptivo Diseño: No experimental – correlacional - transversal	Población : 30 Colaboradores Censo: 30 Colaboradores	Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario	Descriptiva : Se utilizará el Excel y hallar las tablas de frecuencia, niveles de las variables y realizar el análisis descriptivo. Inferencial: A través del SPSS V.26, mediante el estadígrafo de Spearman Rho, se hallará la contrastación de hipótesis.
---	---	--	--

## Anexo 2: Matriz de operacionalización de variables

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Rangos
<b>Variable 1: Satisfacción del usuario</b>	Es la percepción o valoración que realizan los usuarios respecto a las características del servicio recibido, a través de las actividades de gestión administrativa realizadas a escala de los gobiernos municipales (Van & Schodl, 2017,p. 3).	La Variable será medida con un instrumento cuantitativo, a través del cuestionario y medir la satisfacción de los usuarios será necesario trabajar un cuestionario compuesto por 19 preguntas, con 5 dimensiones : Fiabilidad, Sensibilidad, Tangibilidad; Seguridad y Empatía.	<b>Fiabilidad</b>	Compromiso Atención	<b>Ordinal</b>  Escala de Likert  Nunca.  Casi nunca  A veces  Casi siempre  Siempre	Bajo [19, 43>  Medio [44, 69>  Alto [70, 95>
			<b>Sensibilidad</b>	Tiempo de atención Atención preferencial Exigencias especiales Particularidades de los usuarios		
			<b>Tangibilidad</b>	Instalaciones cómodas Equipos de aspectos modernos Apariencia del personal Instalaciones físicas Uniformados e identificados		
			<b>Seguridad</b>	Generación de confianza Atención recibida Ambiente laboral		
			<b>Empatía</b>	Actitud del servidor Servicio de calidad		

Variables de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Rangos
<b>Variable 2: Gestión administrativa</b>	Es el conjunto de tareas y actividades coordinadas que ayudan a utilizar de manera óptima los recursos que posee una empresa. Todo esto con el fin de alcanzar los objetivos y obtener los mejores resultados (Quiroa, 2020, p.1).	La Variable será medida con un instrumento cuantitativo, a través del cuestionario. La variable Gestión administrativa se operativizará con sus cuatro dimensiones y 17 ítems respectivamente.	<b>Planificación</b>	Comprensión emocional de sí mismo . Asertividad . Auto concepto. Autorrealización e independencia .	<b>Ordinal</b>  Escala de Likert  Nunca  Casi nunca  A veces  Casi siempre  Siempre	Deficiente [17, 39>  Regular [40, 62>  Buena [63, 85>
			<b>Organización</b>	Empatía. Relaciones interpersonales. Responsabilidad social.		
			<b>Dirección</b>	Solución de problemas . Prueba de la realidad . Flexibilidad		
			<b>Control</b>	Tolerancia al estrés . Control de los impulsos		

### Anexo 3. Instrumentos

#### Cuestionario evaluación de la Satisfacción del Usuario de una Municipalidad de Junín

Estimado (a) colaborador (a):

El presente instrumento tiene por finalidad identificar el grado de satisfacción del usuario de una Municipalidad de Junín.

INSTRUCCIONES: Marque con una “x” la alternativa de la columna en cada una de los enunciados propuestos, de acuerdo a su percepción del grado de satisfacción del usuario, según la siguiente escala:

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

N°	Ítems	OPCIÓN DE RESPUESTA				
		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
<b>D1: Fiabilidad</b>						
1	Como servidor público considera que la municipalidad cumple con el servicio prometido a sus ciudadanos					
2	La municipalidad ofrece un servicio de calidad por la institución					
3	Los servidores públicos muestran interés en la solución de los problemas de los ciudadanos					
4	Como servidor público considera que el servicio que brinda la municipalidad es la que espera el ciudadano					
5	La municipalidad cumple con su horario de atención					
<b>D2: Sensibilidad</b>		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
6	Como servidor público considera que el tiempo de atención ofrecido por el servidor público satisface las necesidades de los usuarios del servicio.					
7	Como servidor público considera que se ofrece una atención preferencial de acuerdo a las necesidades de los usuarios del servicio.					
8	Como servidor público atiende de forma efectiva las exigencias especiales de los					

	usuarios del servicio.					
9	Como servidor público considera que ofrece una atención de acuerdo a las particularidades de los usuarios.					
<b>D3: Elementos tangibles</b>		<b>Nunca</b>	<b>Casi nunca</b>	<b>A veces</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Siempre</b>
10	Como servidor público considera que la municipalidad tiene instalaciones visualmente cómodas					
11	Como servidor público considera que la municipalidad cuenta con equipos tecnológicos modernos para su funcionamiento y atención a los usuarios,					
12	Como servidor público considera que el personal de la municipalidad tiene buena apariencia o presentación personal.					
13	Como servidor público considera que las instalaciones físicas son aptas en brindar un buen servicio					
14	Como servidor público considera que la presentación de los servidores públicos es acorde a la función y cargo que desempeñan.					
<b>D4: Seguridad</b>		<b>Nunca</b>	<b>Casi nunca</b>	<b>A veces</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Siempre</b>
15	Como servidor público considera que su comportamiento inspira confianza a la ciudadanía					
16	Como servidor público considera que tiene los conocimientos necesarios en ofrecer un servicio de calidad					
17	La atención ofrecida por el servidor público refleja un ambiente laboral positivo en la gestión municipal					
<b>D5: Empatía</b>		<b>Nunca</b>	<b>Casi nunca</b>	<b>A veces</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Siempre</b>
18	Como servidor público considera que muestran cortesía al atender al usuario					
19	Como servidor público considera que la atención ofrecida refleja un servicio de calidad para los usuarios.					

Se le agradece por su colaboración.

## Cuestionario Evaluación de la Gestión Administrativa en una Municipalidad de Junín

Estimado (a) colaborador (a):

El presente instrumento tiene por finalidad identificar la escala de gestión administrativa en una Municipalidad de Junín.

INSTRUCCIONES: Marque con una "x" la alternativa de la columna en cada una de los enunciados propuestos, de acuerdo a su percepción de la escala de gestión administrativa, según la siguiente escala:

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

N°	Ítems	OPCIÓN DE RESPUESTA				
		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
<b>D1: Planificación</b>						
1	Como trabajador de la municipalidad parte del análisis del diagnóstico provincial para el diseño de sus actividades de funcionamiento y de servicio a la ciudadanía.					
2	La planificación de actividades de gestión municipal están alineadas a la misión y visión institucional					
3	Se formulan mejoras en el establecimiento de objetivos estratégicos de la gestión municipal.					
4.	Las actividades planificadas garantizan el logro de los objetivos y metas de la gestión municipal					
<b>D2: Organización</b>		<b>Nunca</b>	<b>Casi nunca</b>	<b>A veces</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Siempre</b>
5.	En la gestión municipal se establecen las formas de distribución del trabajo y la coordinación de las actividades de acuerdo a la estructura organizacional.					
6.	En la práctica organizacional, las funciones de los servidores públicos se adecuan a las normas y reglamentos de trabajo.					
7.	En la gestión municipal se aplican los lineamientos de la simplificación administrativa.					



<b>D3: Dirección</b>		<b>Nunca</b>	<b>Casi nunca</b>	<b>A veces</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Siempre</b>
8.	Los gerentes y subgerentes en la municipalidad dirigen con efectividad los equipos humanos de trabajo de las diferentes áreas de la municipalidad					
9.	Los gerentes y subgerentes en la municipalidad generar un clima o ambiente laboral positivo para el desarrollo de las actividades administrativas.					
10.	Los gerentes y subgerentes en la municipalidad motivan a los servidores públicos a desempeñarse mejor en el trabajo administrativo o de atención al usuario.					
11.	Los gerentes y subgerentes en la municipalidad motivan a su personal para que demuestren un buen desempeño en beneficio de la mejor del servicio a la ciudadanía.					
12.	Los gerentes y subgerentes en la municipalidad establecen una comunicación horizontal, fluida y asertiva con los servidores públicos.					
13.	Los gerentes y subgerentes en la municipalidad establecen una comunicación fluida y servicial con los usuarios en general.					
<b>D4: Control</b>		<b>Nunca</b>	<b>Casi nunca</b>	<b>A veces</b>	<b>Casi siempre</b>	<b>Siempre</b>
14.	Se realizan actividades seguimiento a la ejecución de las actividades de gestión municipal.					
15.	Se realizan acciones de auditoría y control respecto a los resultados obtenidos de la gestión municipal de forma semestral o anual.					
16.	El municipio formula acciones de mejora en las operaciones administrativas y de funcionamiento en las diferentes gerencias y subgerencias.					
17.	El municipio implementa acciones de verificación de las mejoras realizadas en las operaciones administrativas y de funcionamiento en las diferentes gerencias y subgerencias.					

Se le agradece por su colaboración.

## Anexo 4: Certificado de validez de instrumentos

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: FIABILIDAD</b>								
1	Como servidor público considera que lamunicipalidad cumple con el servicio prometido a sus ciudadanos.	X		X		X		
2	La municipalidad ofrece e un serviciode calidad por la institución.	X		X		X		
3	Los servidores públicos muestran interés en la solución de los problemas de los ciudadanos	X		X		X		
4	Como servidor público considera que el servicio que brinda la municipalidad es la que espera el ciudadano.	X		X		X		
5	La municipalidad cumple con su horariode atención.							
<b>DIMENSIÓN 2: SENSIBILIDAD</b>								
6	Como servidor público considera que el tiempo de atención ofrecido por el servidor público satisface las necesidades de los usuarios del servicio.	X		X		X		
7	Como servidor público considera que se ofrece una atención preferencial de acuerdo a las necesidades de los usuarios del servicio.	X		X		X		
8	Como servidor público atiende de forma efectiva las exigencias especiales de los usuarios del servicio.	X		X		X		
9	Como servidor público considera que ofrece una atención de acuerdo a las particularidades de los usuarios.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: TANGIBILIDAD</b>								
10	Como servidor público considera que lamunicipalidad tiene instalaciones visualmente cómodas	X		X		X		
11	Como servidor público considera que la municipalidad cuenta con equipos tecnológicos modernos para su funcionamiento y atención a los usuarios,	X		X		X		
12	Como servidor público considera que elpersonal de la municipalidad tiene buena apariencia o presentación personal.	X		X		X		

13	Como servidor público considera que las instalaciones físicas son aptas al brindar un buen servicio	X		X		X		
14	Como servidor público considera que la presentación de los servidores públicos es acorde a la función y cargo que desempeñan.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
15	Como servidor público considera que su comportamiento inspira confianza a la ciudadanía	X		X		X		
16	Como servidor público considera que tiene los conocimientos necesarios en ofrecer un servicio de calidad	X		X		X		
17	La atención ofrecida por el servidor público refleja un ambiente laboral positivo en la gestión municipal	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 5: EMPATÍA</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
18	Como servidor público considera que muestran cortesía al atender al usuario	X		X		X		
19	Como servidor público considera que la atención ofrecida refleja un servicio de calidad en los usuarios.	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: Katherine Lizett Chuquipiondo Martínez        **DNI:45264723**

**Especialidad del validador:** Magister en Gestión Pública

<sup>1</sup>**Pertinencia:**El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

**Lima,03 de junio del 2022**



Mg. Katherine Lizett Chuquipiondo Martínez  
Magister en Gestión Pública  
ABOGADA  
AL 10 00027

-----  
**Firma del Experto Informante.**

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTION ADMINISTRATIVA**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Planificación</b>							
1	Como trabajador de la municipalidad parte del análisis del diagnóstico provincial para el diseño de sus actividades de funcionamiento y deservicio a la ciudadanía.	X		X		X		
2	La planificación de actividades de gestión municipal está alineadas a la misión y visión institucional.	X		X		X		
3	Se formulan mejoras en el establecimiento de objetivos estratégicos de la gestión municipal.	X		X		X		
4	Las actividades planificadas garantizan el logro de los objetivos y metas de la gestión municipal.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: Organización</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
5	En la gestión municipal se establecen las formas de distribución del trabajo y la coordinación de las actividades de acuerdo a la estructura organizacional	X		X		X		
6	En la práctica organizacional, las funciones de los servidores públicos se adecuan a las normas y reglamentos de trabajo	X		X		X		
7	En la gestión municipal se aplican los lineamientos de la simplificación administrativa.	X		X		X		
	<b>DIMENSION 3: Dirección</b>							
8	Los gerentes y subgerentes en la municipalidad dirigen con efectividad los equipos humanos de trabajo de las diferentes áreas de la municipalidad.	X		X		X		
9	Los gerentes y subgerentes en la municipalidad generar un clima o ambiente laboral positivo para el desarrollo de las actividades administrativas.	X		X		X		
10	Los gerentes y subgerentes en la municipalidad motivan a los servidores públicos a desempeñarse mejor en el trabajo administrativo o de atención al usuario.	X		X		X		
11	Los gerentes y subgerentes en la municipalidad motivan a su personal para que demuestren un buen desempeño en beneficio de la mejor del servicio a la ciudadanía.	X		X		X		
12	Los gerentes y subgerentes en la municipalidad establecen una comunicación horizontal, fluida y asertiva con los servidores públicos.	X		X		X		
13	Los gerentes y subgerentes en la municipalidad establecen una comunicación fluida y servicial con los usuarios en general.	X		X		X		

DIMENSIÓN 4: Control		Si	No	Si	No	Si	No
14	Se realizan actividades seguimiento a la ejecución de las actividades de gestión municipal.	X		X		X	
15	Se realizan acciones de auditoría y control respecto a los resultados obtenidos de la gestión municipal de forma semestral o anual.	X		X		X	
16	El municipio formula acciones de mejora en las operaciones administrativas y de funcionamiento en las diferentes gerencias y subgerencias	X		X		X	
17	El municipio implementa acciones de verificación de las mejoras realizadas en las operaciones administrativas y de funcionamiento en las diferentes gerencias y subgerencias.	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: Katherine Lizett Chuquipiondo Martínez      **DNI:45264723**

**Especialidad del validador:** Magister en Gestión Pública

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

**Lima, 03 de junio del 2022**



Katherine Lizett Chuquipiondo Martínez  
Magister en Gestión Pública  
ASOCIADA  
AL N° 08237

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: FIABILIDAD</b>								
1	Como servidor público considera que lamunicipalidad cumple con el servicio prometido a sus ciudadanos.	X		X		X		
2	La municipalidad ofrece e un serviciode calidad por la institución.	X		X		X		
3	Los servidores públicos muestran interés en la solución de los problemas de los ciudadanos	X		X		X		
4	Como servidor público considera que el servicio que brinda la municipalidad es la que espera el ciudadano.	X		X		X		
5	La municipalidad cumple con su horariode atención.							
<b>DIMENSIÓN 2: SENSIBILIDAD</b>								
6	Como servidor público considera que el tiempo de atención ofrecido por el servidor público satisface las necesidades de los usuarios del servicio.	X		X		X		
7	Como servidor público considera que se ofrece una atención preferencial de acuerdo a las necesidades de los usuarios del servicio.	X		X		X		
8	Como servidor público atiende de forma efectiva las exigencias especiales de los usuarios del servicio.	X		X		X		
9	Como servidor público considera que ofrece una atención de acuerdo a las particularidades de los usuarios.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: TANGIBILIDAD</b>								
10	Como servidor público considera que lamunicipalidad tiene instalaciones visualmente cómodas	X		X		X		
11	Como servidor público considera que la municipalidad cuenta con equipos tecnológicos modernos para su funcionamiento y atención a los usuarios,	X		X		X		
12	Como servidor público considera que elpersonal de la municipalidad tiene buena apariencia o presentación personal.	X		X		X		
13	Como servidor público considera que las instalaciones físicas son aptas al brindar un buen servicio	X		X		X		
14	Como servidor público considera que la presentación de los servidores públicos es acorde a la función y	X		X		X		

	cargo que desempeñan.						
	DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD	Si	No	Si	No	Si	No
15	Como servidor público considera que su comportamiento inspira confianza a la ciudadanía	X		X		X	
16	Como servidor público considera que tiene los conocimientos necesarios en ofrecer un servicio de calidad	X		X		X	
17	La atención ofrecida por el servidor público refleja un ambiente laboral positivo en la gestión municipal	X		X		X	
	DIMENSIÓN 5: EMPATÍA	Si	No	Si	No	Si	No
18	Como servidor público considera que muestran cortesía al atender al usuario	X		X		X	
19	Como servidor público considera que la atención ofrecida refleja un servicio de calidad en los usuarios.	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: Merardo Américo Osorio Canturín

DNI:42490429

Especialidad del validador: Magister en Administración Pública y Gobierno

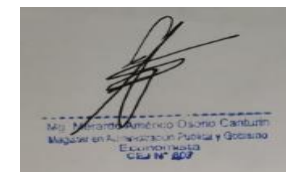
Lima, 03 de junio del 2022

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



-----  
Firma del Experto Informante.

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTION ADMINISTRATIVA**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Planificación</b>							
1	Como trabajador de la municipalidad parte del análisis del diagnóstico provincial para el diseño de sus actividades de funcionamiento y deservicio a la ciudadanía.	X		X		X		
2	La planificación de actividades de gestión municipal está alineadas a la misión y visión institucional.	X		X		X		
3	Se formulan mejoras en el establecimiento de objetivos estratégicos de la gestión municipal.	X		X		X		
4	Las actividades planificadas garantizan el logro de los objetivos y metas de la gestión municipal.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: Organización</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
5	En la gestión municipal se establecen las formas de distribución del trabajo y la coordinación de las actividades de acuerdo a la estructura organizacional	X		X		X		
6	En la práctica organizacional, las funciones de los servidores públicos se adecuan a las normas y reglamentos de trabajo	X		X		X		
7	En la gestión municipal se aplican los lineamientos de la simplificación administrativa.	X		X		X		
	<b>DIMENSION 3: Dirección</b>							
8	Los gerentes y subgerentes en la municipalidad dirigen con efectividad los equipos humanos de trabajo de las diferentes áreas de la municipalidad.	X		X		X		
9	Los gerentes y subgerentes en la municipalidad generar un clima o ambiente laboral positivo para el desarrollo de las actividades administrativas.	X		X		X		
10	Los gerentes y subgerentes en la municipalidad motivan a los servidores públicos a desempeñarse mejor en el trabajo administrativo o de atención al usuario.	X		X		X		
11	Los gerentes y subgerentes en la municipalidad motivan a su personal para que demuestren un buen desempeño en beneficio de la mejor del servicio a la ciudadanía.	X		X		X		
12	Los gerentes y subgerentes en la municipalidad establecen una comunicación horizontal, fluida y asertiva con los servidores públicos.	X		X		X		
13	Los gerentes y subgerentes en la municipalidad establecen una comunicación fluida y servicial con los usuarios en general.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 4: Control</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	



14	Se realizan actividades seguimiento a la ejecución de las actividades de gestión municipal.	X		X		X		
15	Se realizan acciones de auditoría y control respecto a los resultados obtenidos de la gestión municipal de forma semestral o anual.	X		X		X		
16	El municipio formula acciones de mejora en las operaciones administrativas y de funcionamiento en las diferentes gerencias y subgerencias	X		X		X		
17	El municipio implementa acciones de verificación de las mejoras realizadas en las operaciones administrativas y de funcionamiento en las diferentes gerencias y subgerencias.	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: Merardo Américo Osorio Canturín

DNI:42490429

Especialidad del validador: Magister en Administración Pública y Gobierno


<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

Lima, 03 de junio del 2022



Merardo Américo Osorio Canturín  
Magister en Administración Pública y Gobierno  
Especialidad en  
Código N° 4249

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO**

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>DIMENSIÓN 1: FIABILIDAD</b>								
1	Como servidor público considera que la municipalidad cumple con el servicio prometido a sus ciudadanos.	X		X		X		
2	La municipalidad ofrece e un serviciode calidad por la institución.	X		X		X		
3	Los servidores públicos muestran interés en la solución de los problemas de los ciudadanos	X		X		X		
4	Como servidor público considera que el servicio que brinda la municipalidad es la que espera el ciudadano.	X		X		X		
5	La municipalidad cumple con su horario de atención.							
<b>DIMENSIÓN 2: SENSIBILIDAD</b>								
6	Como servidor público considera que el tiempo de atención ofrecido por el servidor público satisface las necesidades de los usuarios del servicio.	X		X		X		
7	Como servidor público considera que se ofrece una atención preferencial de acuerdo a las necesidades de los usuarios del servicio.	X		X		X		
8	Como servidor público atiende de forma efectiva las exigencias especiales de los usuarios del servicio.	X		X		X		
9	Como servidor público considera que ofrece una atención de acuerdo a las particularidades de los usuarios.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: TANGIBILIDAD</b>								
10	Como servidor público considera que lamunicipalidad tiene instalaciones visualmente cómodas	X		X		X		
11	Como servidor público considera que la municipalidad cuenta con equipos tecnológicos modernos en su funcionamiento y atención a los usuarios,	X		X		X		
12	Como servidor público considera que el personal de la	X		X		X		

	municipalidad tiene buena apariencia o presentación personal.						
13	Como servidor público considera que las instalaciones físicas son aptas al brindar un buen servicio	X		X		X	
14	Como servidor público considera que la presentación de los servidores públicos es acorde a la función y cargo que desempeñan.	X		X		X	
<b>DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
15	Como servidor público considera que su comportamiento inspira confianza a la ciudadanía	X		X		X	
16	Como servidor público considera que tiene los conocimientos necesarios en ofrecer un servicio de calidad	X		X		X	
17	La atención ofrecida por el servidor público refleja un ambiente laboral positivo en la gestión municipal	X		X		X	
<b>DIMENSIÓN 5: EMPATÍA</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
18	Como servidor público considera que muestran cortesía al atender al usuario	X		X		X	
19	Como servidor público considera que la atención ofrecida refleja un servicio de calidad e los usuarios.	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: Jhonn Rolando Colachagua Ramón

**DNI:41775537**

**Especialidad del validador:** Magister en Gerencia Publica

**Lima,03 de junio del 2022**

<sup>1</sup>**Pertinencia:**El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

Mg. Jhonn Rolando Colachagua Ramón  
Magister en Gerencia Pública  
Instituto de Administración  
CÓDIGO N° 08205

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA GESTION ADMINISTRATIVA

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: Planificación</b>							
1	Como trabajador de la municipalidad parte del análisis del diagnóstico provincial para el diseño de sus actividades de funcionamiento y deservicio a la ciudadanía.	X		X		X		
2	La planificación de actividades de gestión municipal está alineadas a la misión y visión institucional.	X		X		X		
3	Se formulan mejoras en el establecimiento de objetivos estratégicos de la gestión municipal.	X		X		X		
4	Las actividades planificadas garantizan el logro de los objetivos y metas de la gestión municipal.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: Organización</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
5	En la gestión municipal se establecen las formas de distribución del trabajo y la coordinación de las actividades de acuerdo a la estructura organizacional	X		X		X		
6	En la práctica organizacional, las funciones de los servidores públicos se adecuan a las normas y reglamentos de trabajo	X		X		X		
7	En la gestión municipal se aplican los lineamientos de la simplificación administrativa.	X		X		X		
	<b>DIMENSION 3: Dirección</b>							
8	Los gerentes y subgerentes en la municipalidad dirigen con efectividad los equipos humanos de trabajo de las diferentes áreas de la municipalidad.	X		X		X		
9	Los gerentes y subgerentes en la municipalidad generar un clima o ambiente laboral positivo para el desarrollo de las actividades administrativas.	X		X		X		
10	Los gerentes y subgerentes en la municipalidad motivan a los servidores públicos a desempeñarse mejor en el trabajo administrativo o de atención al usuario.	X		X		X		
11	Los gerentes y subgerentes en la municipalidad motivan a su personal para que demuestren un buen desempeño en beneficio de la mejor del servicio a la ciudadanía.	X		X		X		
12	Los gerentes y subgerentes en la municipalidad	X		X		X		

	establecen una comunicación horizontal, fluida y asertiva con los servidores públicos.						
13	Los gerentes y subgerentes en la municipalidad establecen una comunicación fluida y servicial con los usuarios en general.	X		X		X	
	<b>DIMENSIÓN 4: Control</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
14	Se realizan actividades seguimiento a la ejecución de las actividades de gestión municipal.	X		X		X	
15	Se realizan acciones de auditoría y control respecto a los resultados obtenidos de la gestión municipal de forma semestral o anual.	X		X		X	
16	El municipio formula acciones de mejora en las operaciones administrativas y de funcionamiento en las diferentes gerencias y subgerencias	X		X		X	
17	El municipio implementa acciones de verificación de las mejoras realizadas en las operaciones administrativas y de funcionamiento en las diferentes gerencias y subgerencias.	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: Jhonn Rolando Colachagua Ramón

**DNI:41775537**

**Especialidad del validador:** Magister en Gerencia Publica

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

**Lima, 03 de junio del 2022**

Handwritten signature of Jhonn Rolando Colachagua Ramón over a blue official stamp. The stamp contains the text: "Mg. Jhonn Rolando Colachagua Ramón, Magister en Gerencia Pública, Licenciado en Administración, CURRUP N° 58295".

## Anexo 5: Carta de aceptación de aplicación de instrumentos

	<b>MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE RIO NEGRO</b> PROVINCIA DE SATIPO - REGION JUNIN	
<i>"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"</i>		
Rio Negro, 15 de Mayo del 2022		
Señorita: Jackelyne Keyla Vivanco Ordoñez		
De mi mayor consideración:		
Es grato dirigimos a usted, para comunicarle que su solicitud para aplicar encuestas y desarrollar su trabajo de investigación denominado "La satisfacción del usuario y la gestión administrativa de una Municipalidad de Junín - 2021", ha sido <b>ACEPTADA</b> , por lo que se le informa para fines que crea por conveniente, así mismo le informamos que se proporcionara información pertinente para el desarrollo de su investigación.		
Sin otro particular y aprovechando la oportunidad para reiterar mi estima personal y especial consideración, me suscribo de usted.		
Atentamente;		
 <small>Municipalidad Distrital de Rio Negro Luis Regalosa REGALOSA</small>		
<hr/> <hr/> <p>DIRECCIÓN: Av. Defensores de la Paz N° 150 - Plaza Principal - Rio Negro Teléfono: 064-549023 / 064-549089 Telefax: 064-549028 E-mail: <a href="mailto:muni_rionegro@yahoo.es">muni_rionegro@yahoo.es</a></p>		