



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

**Gestión administrativa y la satisfacción del ciudadano en una  
Municipalidad distrital de Ica, 2022**

**AUTOR:**

Hernandez Nieto, Paulo Daniel ([orcid.org/0000-0003-0946-2562](https://orcid.org/0000-0003-0946-2562))

**ASESOR:**

Mtro. Jaramillo Ostos, Dennis Fernando ([orcid.org/0000-0003-0432-7855](https://orcid.org/0000-0003-0432-7855))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de políticas públicas

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL:**

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA – PERÚ

2022

**DEDICATORIA:**

A la Virgen Dolorosa, quien siempre me protege en los momentos más difíciles.

## **AGRADECIMIENTO**

A mis padres, por ellos he llegado hasta donde me encuentro en este momento.

A mi familia, por su apoyo incondicional.

<b>Índice de contenidos</b>	<b>pág.</b>
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índices de tablas	v
Índices de figuras	vi
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	13
3.1. Tipo y diseño de investigación	13
3.2. Variables y operacionalización	13
3.3. Población, muestra y muestreo	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y Confiabilidad.	15
3.5. Procedimiento	16
3.6. Método de análisis de datos	16
3.7. Aspectos éticos	16
IV. RESULTADOS	18
4.1. Resultados descriptivos	18
4.2. Resultados inferenciales	19
V. DISCUSIÓN	29
VI. CONCLUSIONES	33
VII. RECOMENDACIONES	34
REFERENCIAS	35
ANEXOS	40

## Índice de tablas

pág.

Tabla 1.	18
Tabla 2.	19
Tabla 3.	24
Tabla 4.	25
Tabla 5.	26
Tabla 6.	27
Tabla 7.	28

Índice de figuras	pág.
Figura 1.	18
Figura 2.	18
Figura 3.	19

## Resumen

La investigación se propuso establecer cómo incide la gestión administrativa en la satisfacción del ciudadano en una municipalidad distrital de Ica. En ese sentido, se tiene que la modernización del Estado es básica para el desarrollo del país y sus instituciones como es el caso de las municipalidades. Para que una gestión administrativa se considere eficiente se requiere que los servicios que se prestan sean oportunos y de calidad, de modo que estén a la altura de las expectativas de los ciudadanos; de allí la importancia de escuchar a la ciudadanía y realizar los ajustes pertinentes para mantener un nivel adecuado de satisfacción. La investigación fue de tipo básico, el enfoque cuantitativo, diseño correlacional, no experimental descriptivo, la muestra estuvo constituida por 60 ciudadanos de un distrito de Ica, a quienes se les aplicó un cuestionario adaptado y validado por tres expertos, obteniéndose un coeficiente de correlación de Spearman de 0.802 y  $p=0.000<0.01$ , lo que permite el rechazo de la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna; es decir que existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción del ciudadano en una Municipalidad distrital de Ica 2022.

Palabras clave: administración, ciudadanos, eficiencia.

## **Abstract**

The research aimed to establish how administrative management affects citizen satisfaction in a district municipality of Ica. In this sense, the modernization of the State is essential for the development of the country and its institutions, as is the case of the municipalities. For an administrative management to be considered efficient, it is required that the services provided are timely and of quality, so that they are up to the expectations of citizens; hence the importance of listening to citizens and making the pertinent adjustments to maintain an adequate level of satisfaction. The research was of a basic type, the quantitative approach, correlational design, not experimental descriptive, the sample consisted of 60 citizens from a district of Ica, to whom an adapted questionnaire was applied and validated by three experts, obtaining a correlation coefficient Spearman's of 0.802 and  $p=0.000<0.01$ , which allows rejecting the null hypothesis and accepting the alternative hypothesis; that is, there is a significant relationship between administrative management and citizen satisfaction in a district Municipality of Ica 2022.

Keywords: administration, citizens, efficiency.



## I. INTRODUCCIÓN

La gestión administrativa es sumamente importante para concretar los objetivos de las instituciones. Tirado (2014) considera que dicha gestión está constituida por actividades que coordinan los esfuerzos de un grupo de trabajadores para lograr que se cumplan objetivos propuestos, pasando por procesos de planeación, organización y control. Respecto de la gestión municipal, es necesario que las autoridades programen y ejecuten acciones dirigidas a los requerimientos de sus pobladores, brindando servicios de calidad que causen su satisfacción. Así, la administración tiene un rol trascendental en el desarrollo económico de un país, constituyéndose la empresa más importante. En ese mismo sentido, Criado (2016) señala que debe fortalecerse los pilares de la administración pública, dejando de lado la burocracia, optando por la transparencia, ofreciendo mejores servicios públicos, de forma que se supere la desconfianza que existe sobre las entidades y la falta de credibilidad en las autoridades.

Durante la década de 1970, los países europeos sufrieron profundos cambios en cuanto a la reestructuración de sus gobiernos locales, ampliando la cobertura de atención de servicios públicos, es así que los países nórdicos redujeron sus entes, mientras que los mediterráneos permanecieron igual. Algunos países se decidieron por la colaboración intermunicipal, mientras que otros optaron por la separación de municipios anexados artificialmente, tratando de lograr la eficiencia de los servicios, conforme señala Cadaval (2012).

A nivel de América Latina, la expectativa de los ciudadanos sobre la gestión municipal en general es muy alta respecto de las autoridades; sin embargo, el Latinobarómetro, (2018) señala una crisis de confianza respecto al funcionamiento de las instituciones democráticas, como los gobiernos municipales, las cuales contaron solo con el 48% de apoyo de la población, considerando que presentan pocas probabilidades para solucionar sus problemas. En Colombia, Calderón & Bejarano (2016) señalaron que las entidades públicas requieren mejorar las evaluaciones para superar sus deficiencias, aplicar los correctivos oportunamente y obtener mayores

resultados. Por su parte, Briceño & Yalene (2016) señalaron que los servidores requieren programas de capacitación, siendo esta una seria debilidad del sistema administrativo, así como la tardanza de los trámites administrativos y los defectos al prestar el servicio público, generando el descontento de la ciudadanía.

En el Perú, los gobiernos locales han sufrido una serie de cambios, desde el 2002 que se inició el proceso de descentralización, la modernización del Estado ha generado un largo proceso de adaptación desde la centralización hacia los retos generados por la administración de recursos, asignación de funciones y la mejora de la gestión pública. Los reportes del MEF, de la DP, el REDATAM 2017 de INEI, la Encuesta Demográfica y de Salud Familiar, dieron a conocer que al prestar servicio público era notable la falta de estrategias durante la emergencia, asimismo la incapacidad para ejecutar el presupuesto y débil articulación intergubernamental (Vargas et al. 2020). Durante los últimos años, la percepción de los ciudadanos ha sido que los alcaldes generalmente tienen un liderazgo débil, no se verifica trabajo en equipo, existe mucha falta de motivación y de compromiso de los servidores, así como ineficiente supervisión del trabajo; lo que genera que la gestión administrativa sea deficiente y exista descontento en la ciudadanía, porque el servicio no cubre sus expectativas del ciudadano, percibiendo la atención como ineficiente y burocrática.

En cuanto a la Municipalidad materia de estudios, no cuenta con planes actualizados conocidos por todos los servidores, las estrategias no son socializadas, algunos servidores no se encuentran en su puesto de trabajo en horas de atención, aprovechando la poca supervisión. Los administrados reclaman que los servicios que brinda el personal municipal son burocráticos y no reciben una atención personalizada; lo cual exige evaluar el procedimiento administrativo para determinar si se consideran las necesidades de los ciudadanos, si se aplicaron los mecanismos y procedimientos e simplificación administrativa. En ese sentido, Bresser (2008), señala que debe tenerse en cuenta que el nuevo paradigma administrativo centrado en la satisfacción del ciudadano, enfatizando la aplicación de la competitividad y la eficiencia.

En la presente investigación, como problema general, se tiene ¿Cómo incide la gestión administrativa en la satisfacción del ciudadano en una Municipalidad distrital de Ica en el año 2022? y como problemas específicos: ¿Cómo incide la planificación

en la satisfacción del ciudadano en una Municipalidad distrital de Ica 2022?, ¿Cómo incide la organización, dirección y control en la satisfacción del ciudadano de una Municipalidad distrital de Ica en el año 2022?

Respecto a la fundamentación tenemos que teóricamente, se pretende conocer la gestión administrativa municipal para establecer sus dificultades y como pueden superarse, para atender las necesidades de los administrados respecto a los servicios que se brindan, mientras que su justificación práctica sería aportar propuestas para brindar atención de calidad a los ciudadanos, tomando como base el mejoramiento de los procedimientos administrativos, la capacitación y motivación del personal y en general los aspectos relacionados con la modernización y eficiencia de las entidades del Estado. Asimismo, la justificación metodológica de la presente investigación radica en contribuir al desarrollo de métodos y estrategias que permitan a los futuros investigadores profundizar las investigaciones sobre gestión municipal y su relación con la satisfacción del usuario. En ese contexto, una de las principales preocupaciones de las instituciones públicas consiste en realizar una gestión administrativa eficiente, que brinde calidad de atención, de tal manera que logre cumplir las expectativas de los ciudadanos. Por ello, la investigación tiene como objetivo general: Determinar cómo incide la gestión administrativa en la satisfacción del ciudadano en una municipalidad distrital de Ica 2022, mientras que los objetivos específicos son: Establecer cómo incide la planeación, organización, dirección y control en la satisfacción del ciudadano de una Municipalidad distrital de Ica en el año 2022.

Finalmente, respecto de la hipótesis general se tiene: Existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción del ciudadano en una Municipalidad distrital de Ica 2022; asimismo las hipótesis específicas son las siguientes: Hipótesis específicas: 1. Existe una relación significativa entre la planificación y la satisfacción del ciudadano en una Municipalidad distrital de Ica 2022. 2. Existe una relación significativa entre la organización y la satisfacción del ciudadano en una Municipalidad distrital de Ica 2022. 3. Existe una relación significativa entre la dirección y la satisfacción del ciudadano en una Municipalidad distrital de Ica 2022. 4. Existe una relación significativa entre el control y la satisfacción del ciudadano en una Municipalidad distrital de Ica 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

Con referencia a los antecedentes nacionales podemos precisar que en la última década se ha relacionado fuertemente a la gestión administrativa con la satisfacción del ciudadano. Siendo así, iniciaremos con Carreño (2021), quien propuso instaurar la relación entre gestión administrativa y la satisfacción que ésta generó en los ciudadanos, aplicando como instrumento el cuestionario, concluyendo que ambas variables tienen una correlación de  $r=0.679$ , siendo así constituyó una correlación positiva alta. Asimismo, Figueroa (2020) en su investigación en la cual planteo por objeto determinar la relación entre la satisfacción del usuario y la gestión administrativa en una municipalidad, obteniéndose como resultado una correlación  $P: 0,000 < \alpha 0,01$ , concluyéndose que existe un nivel medio de insatisfacción tanto en la satisfacción del usuario como en la gestión administrativa.

Por su parte, Mayta (2019), en su estudio que tuvo por objeto esclarecer la relación entre dos variables, primero la satisfacción del usuario y en segundo lugar la gestión administrativa, para ello aplicó la técnica de encuesta conjuntamente con el instrumento de cuestionario, siendo así uso el método de Pearson, concluyéndose que las variables se relacionan ( $r = 0.761$ ; sig. = 0.000), demostrándose se ha favorecido al usuario y están encaminados al logro de las metas propuestas. Dentro de esa misma línea, Reyna (2019) se propuso resaltar cual era la incidencia entre las variables presentadas y sus dimensiones. Para ello, aplico como técnica la encuesta y utilizo el cuestionario, arrojando el alfa de Crombach una correlación de 0.799 con respecto a la primera variable y de 0.733 para la segunda variable. Asimismo, la variable satisfacción del usuario arrojó  $P: 0,000 < \alpha 0,01$ , lo que hizo que arribará a la conclusión que existe relación entre las variables mencionadas.

Ahora bien, Jara (2018) planteó como objeto dilucidar la relación entre la gestión administrativa y satisfacción del usuario, siendo así aplicó como técnica la encuesta; obteniendo como coeficiente de correlación un valor de 0.371, y al ser este el resultado no fue aceptada la hipótesis planteada. Por su parte, Peña (2018) planteo por objeto precisar la relación entre las gestiones administrativas y la calidad del servicio al sujeto

en una municipalidad distrital de Ancash; determinándose que entre las variables existía la correlación de 0.805 considerada correlación positiva alta positiva en la cual se tuvo en cuenta un error de 05%, lo que conllevó a rechazar la hipótesis nula y considerad la hipótesis alterna.

Asimismo, Cáceres (2018) propuso establecer la relación entre la calidad de servicios públicos y las gestiones administrativas en una Municipalidad de Ilo en el 2018, siendo que arribo a la conclusión que existía nivel de correlación positivo de 0.551 significativa entre las variables; asimismo determino que entre la planificación y la calidad de los servicios públicos brindados el nivel de correlación positivo es de 0.265. Asimismo, Tipian (2017) propuso por finalidad verificar la relación entre las gestiones administrativas y la calidad de los servicios brindados a los sujetos del programa MINJUS – 2016. Como conclusión indico que si bien la relación puede entenderse como significativa debe tenerse en consideración los niveles de planeación y también la calidad del servicio que se había brindado a los sujetos de la DGPDP del MINJUS 2016.

Respecto de la gestión administrativa, relacionada a la calidad de atención, tenemos los siguientes trabajos. Es así que Segura (2021) realizó un estudio correlacional, aplicando un diseño no experimental, el cual aplico a una población de 363 personas, determinándose que la relación entre las variables era de 0.899 con un nivel de significancia de 0.000, infiriéndose que la percepción de los contribuyentes respectiva de la gestión administrativa y la calidad de la atención está significativamente relacionada.

Por su parte, Chu y Donayre (2020) tuvieron por finalidad esclarecer la relación entre las variables, demostrando la correlación entre ambas, comprobada con el coeficiente Rho de Spearman, el cual arrojó determino un valor de 0.891 y una significancia de 0.000; siendo así se confirmó el planteamiento de la hipótesis alterna, determinándose que en caso mejore la gestión administrativa de una entidad, paralelamente mejorará la calidad de atención. Por su parte, Ortiz (2017), abarco como unidad una Municipalidad de Lima, planteando establecer qué relación podría existir entre la satisfacción del usuario y la gestión administrativa. El autor antes mencionado aplico una investigación del tipo básico, de nivel correlacional y corte transversal,

teniendo una muestra de 156 usuarios. Utilizó para ello como instrumentos dos cuestionarios; obteniéndose un coeficiente de Spearman ( $\rho=0,792$ ) y un valor igual a 0,001, lo cual se interpretó como correlación positiva, siendo que cuando la gestión administrativa resulta mejor, se considera que la satisfacción de los ciudadanos es positiva.

Gutiérrez (2017) planteó en su estudio determinar la relación entre la satisfacción del usuario y la gestión administrativa. El estudio posee un enfoque descriptivo con un diseño no experimental, contando con una muestra de 36 sujetos que eran parte del personal administrativo y 40 usuarios externos. Usó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario. Como conclusión, se indicó que no se habría encontrado una relación entre las variables dando como resultado ( $Rho=0,273$ ;  $p>0,05$ ).

Respecto a los antecedentes internacionales se ha considerado a Espinoza (2019) quien tuvo por objeto analizar la forma en que la gestión administrativa podría incidir en el servicio brindado en una empresa. La investigación aplicó el método analítico, deductivo, diseño no experimental, la muestra compuesta por 8 trabajadores y 96 huéspedes del hotel, se emplearon como instrumentos: una guía de entrevista, también la guía de observación y por último el cuestionario modelo SERVQUAL. Los resultados de las dimensiones evidenciaron un 4.826 en fiabilidad, 4.520 en capacidad de respuesta, 4.690 en seguridad, 4.678 en empatía y 4.082 en elementos tangibles, obteniendo en promedio un 93% de satisfacción de los clientes, obteniéndose un resultado valor un promedio general de 4,65 demostrando un índice alto de calidad y satisfacción de los clientes.

Ahora bien, Arbeláez y Mendoza (2017) se propusieron determinar la relación entre la gestión del director y la satisfacción del usuario externo; obteniendo como resultado que existía una correlación positiva (0,781) entre las “habilidades gerenciales” y “satisfacción laboral”, con lo que se confirmó que mientras mayor sea el nivel de la primera variable mayor será el nivel de la segunda. Por su parte, Santiago (2016) citado por Rodríguez, C, (2018); trató de determinar la conformidad de los usuarios con la gestión administrativa de los servidores de la entidad, la investigación fue correlacional, con diseño transversal, no experimental y enfoque cuantitativo,

concluyéndose que la conformidad del cliente tenía una correlación positiva y significativa alta con la gestión administrativa con un valor de rho Spearman de 0,816.

Seguidamente, Castellón (2019), se propuso evaluar la satisfacción de los usuarios acerca de procedimientos de salud, recabándose información de los pacientes mediante encuestas, con el fin de determinar sus expectativas, estableciéndose que éstas fueron superiores a la calidad de la atención recibida, concluyéndose que la demanda era superada por la oferta, por contarse con escasos equipos y los que cuentan no zona no son acordes a las expectativas; asimismo, se determinó la falta de personal para la atención de los usuarios. Yépez (2017), planteó como objeto determinar cómo influyó la gestión administrativa en la satisfacción del cliente. La investigación fue descriptiva, exploratoria y explicativa, contó con una muestra formada por 50 clientes y 2 empleados; evidenciándose que no existía una eficiente gestión administrativa, lo que genera insatisfacción en los clientes, por lo que se sugirió la implementación de una guía orientada a optimizar la gestión administrativa.

Okhakhu, (2018) tuvo por finalidad indagar sobre el efecto de la gestión estratégica en la satisfacción del cliente. El estudio fue de enfoque cuantitativo, la muestra estaba constituida por 162 bibliotecarios (25% de la población total). Aplicó como técnicas la encuesta y la entrevista. Se concluyó que la gestión administrativa generaba satisfacción a la mayoría de clientes, siendo el grado de correlación de Pearson = 0,490, contando con un valor de significancia de  $p = 0,003$ .

Seguidamente, se definen las variables de estudio, empezando por la gestión administrativa: Para Chiavenato (2009) es el proceso de planear, dirigir y controlar el empleo de los recursos institucionales, para lograr sus objetivos.

Por su parte, Robbins y Coulter (2014) señalan que la gestión administrativa se refiere a la coordinación de actividades de trabajo con el objetivo de realizarlas de forma eficiente. Igualmente, Kaplan y Norton (2000), consideran a la gestión administrativa como la acción de planear y conservar un ambiente de trabajo adecuado, donde las personas cuenten con las condiciones para alcanzar las metas

organizacionales, la cual comprende las actividades de planear, organizar, dirigir y controlar, dentro de la organización.

Se han formulado diversas teorías referidas a la gestión administrativa: la primera de ellas fue la teoría científica esbozada por Taylor, quien definió los principios de la organización, basado en la implantación de la administración científica, considerando los principios de especialización, división del trabajo y su medición (Castilla 2003). Luego, se tiene la teoría funcional o teoría del proceso administrativo que tuvo como precursor a Henry Fayol, donde se pone énfasis a la estructura funcional de la organización, considerándola como una disposición de partes que constituyen su forma. A continuación, se tiene la teoría burocrática, cuyo nombre fue creado por Max Weber, quien identificó como burocracia a la forma de organización basándose en un trabajo especializado, en el que se contará con autoridad jerarquizada y un conjunto de normas y procedimientos (Ivancevich et al 2006). Posteriormente, surgió la teoría de las relaciones humanas, la cual señala que el desarrollo de las organizaciones se basa en satisfacer las necesidades de los usuarios, generar autodependencia y el conjunto articulado de personas con la naturaleza, la tecnología y el desarrollo empresarial. Finalmente, surge la teoría de sistemas, que propugna que la realidad de cualquier organización debe entenderse como un sistema y diversos subsistemas que deben coordinar para lograr objetivos comunes.

La gestión administrativa permite organizar y administrar los recursos disponibles, orientándolos a cumplir objetivos y metas establecidas por la organización; para lo cual es necesaria la aplicación de los principios básicos de la empresa: planeación, organización, dirección y control; concluyéndose que la gestión administrativa se convierte en el instrumento para que la organización logre los objetivos propuestos. En ese mismo sentido, Munch (2014) sostiene que la gestión administrativa es el proceso que permite coordinar y optimizar los recursos de la empresa o institución con el objetivo de lograr una mayor calidad, competitividad, eficacia y productividad.

La gestión administrativa se caracteriza por una serie de aspectos como la universalidad consistente en que la administración se aplica a todo organismo nacional o internacional, público privado; respecto a su especificidad, porque tiene carácter



específico; resultando inconfundible con otras disciplinas relacionadas, luego tenemos la unidad temporal, ya que el procedimiento administrativo se divide en etapas que se aplican sinérgicamente en el tiempo, a continuación se tiene la unidad jerárquica o amplitud de ejercicio consistente en el nivel de gobierno en que se aplica. Asimismo, es interdisciplinaria porque es semejante a otras formas de conocimientos relacionados con la eficacia y la eficiencia; se caracteriza por su valor instrumental para alcanzar resultados prácticos y finalmente su flexibilidad, consistente en un margen de decisión en el interior del organismo.

Autores como Arraiza (2016) consideran que, en materia municipal, resulta aplicable el modelo del proceso administrativo señalado por Fayol que establece cuatro etapas: planificar, organizar, dirigir coordinar y controlar. Organizar consiste en distribuir los medios materiales, personal y recursos, disponiendo las tareas que debe realizar cada servidor. Seguidamente, se tiene la planificación, la cual debe ser informada, recogiendo las tendencias históricas y proyecciones futuras, debe ser participativa, considerando los intereses del ciudadano y ser estratégica, revisando permanentemente las proyecciones de plazo.

Por su parte, Munch (2014) considera que la gestión administrativa se caracteriza por la universalidad, ósea, ser necesaria para la empresa pública o privada, luego, tiene valor instrumental por ser su finalidad básicamente práctica, sirviendo como medio para el logro de objetivos. Asimismo, es multidisciplinar por que utiliza conocimientos de diversas ciencias y técnicas, luego se tiene su flexibilidad, ya que sus principios se adaptan a las necesidades de los grupos sociales y finalmente se caracteriza por ser específica; es decir, que no puede confundirse con otras disciplinas.

Señala como sus dimensiones la planeación referida a establecer las bases para las demás funciones, para cuyo efecto se establecen los objetivos y los lineamientos que permitan lograrlos. Los planes comprenden aspectos como método de trabajo, administración de recursos, planificación de actividades. Seguidamente, se tiene la organización que consiste en la manera de dividir el trabajo, así como establecer las líneas de autoridad y responsabilidad, luego se tiene la dirección, referida a la conducción de la entidad, encaminada al logro de los objetivos, la cual

atraviesa toda la estructura organizacional en forma lineal, ya que en todos los niveles se requiere de dirección. Finalmente, el control, referido a la supervisión de la forma como se está realizando el trabajo, así como la corrección de los errores que se van detectando.

Robbin y Coulter (2018) señalan cuatro aspectos de la gestión administrativa: planeación, organización, dirección y control. La planeación consistente en definir objetivos, formular estrategias y planes, seguidamente la organización referida a determinar lo que debe realizarse, cómo y quién es el responsable, a continuación, se tiene la dirección, relacionada con motivar y orientar al personal. Finalmente, el control consistente en supervisar el desarrollo de las acciones para verificar la realización de lo planeado, evaluando el desempeño. En ese mismo sentido, Manrique (2015) señala que la gestión administrativa se determina por las dimensiones que corresponden a la administración como son: planificación, organización, dirección y control, los cuales se relacionan bajo criterios normativos, para producir bienes y servicios. Asimismo, para Mendoza-Briones (2017) la gestión administrativa se caracteriza por su carácter sistemático; es decir, está constituida por acciones orientadas coherentemente al logro de objetivos, mediante el cumplimiento de funciones clásicas dentro de la gestión administrativa referidas a planear, organizar, dirigir y controlar.

Respecto a la segunda variable relativa a la satisfacción del ciudadano, Zeithaml, et al (2009) consideran que los clientes evalúan el servicio que reciben basándose en aspectos tangibles, la confianza que inspiren, la capacidad de respuesta y la empatía que demuestren. En ese mismo sentido, Aydin et al (2005) consideran que el cliente compara lo que tenía antes y después del servicio para determinar su satisfacción respecto del mismo. Asimismo, Khan y Matiy (2009) señala que la satisfacción se basa en la capacidad que tiene un proveedor de servicios para cumplir las expectativas del cliente o incluso de superarlas, criterio que concuerda con lo expuesto por Rezael, et al (2011).

Por su parte, para Kotler y Armstrong (2013), la satisfacción del cliente consiste en comparar el estado de ánimo que manifiesta el cliente antes de recibir un producto o servicio, lo que se denomina expectativa con el rendimiento real que percibe el cliente del producto o servicio. Los niveles de satisfacción se pueden clasificar en insatisfecho,

cuando no satisface sus expectativas, satisfecho cuando satisface las necesidades y expectativas y la complacencia, cuando el rendimiento es superior a las expectativas; en consecuencia, se infiere que la satisfacción depende de los niveles de expectativas acerca de un producto o servicio, como señalan Kotler y Armstrong (2012). Tal definición coincide con otros autores como Aldana, quien señala que la satisfacción del cliente se refiere a la evaluación que éste efectúa, comparando sus necesidades con sus expectativas, evaluando si sus necesidades fueron satisfechas por el servicio a nivel superior o inferior al esperado.

En cuanto a los enfoques teóricos de la satisfacción del cliente se tienen los siguientes: La teoría de la disonancia, que señala que si un sujeto debía recibir un producto de alto valor y por lo contrario recibe uno de bajo valor, se produce una disonancia cognitiva y se crea una incomodidad psicológica, la cual los clientes tratan de reducir cambiando su percepción del producto, en segundo lugar se tiene la teoría del contraste, la cual señala que cuando el servicio está por debajo de las expectativas, el consumidor exagera la disparidad, calificándolo peor de lo que es en realidad. Finalmente, el paradigma de confirmación de expectativas de Oliver señala que los clientes compran bienes y servicios basándose en opiniones previas; por lo que el nivel de expectativa se convierte en una norma mediante la cual se juzga el producto, o sea que después de haberlo utilizado se le compara con las expectativas, si coincide se produce la confirmación y si no es así surge la desconfirmación. (Yuksel y Yuksel, 2008). Estos mismos autores, consideran que siendo la satisfacción un estado psicológico, debe cuidarse su medición, proponiendo una escala de diez dimensiones para analizar la satisfacción. Posteriormente, surgió la teoría de Confirmación de expectativas de Oliver (2012), quien afirma que los procesos mentales y forma de pensar del cliente influyen en su satisfacción. Finalmente, Kim, et al (2014) quienes en su teoría de confirmación-desconfirmación, señalaron que las expectativas del rendimiento del producto y la desconfirmación son consecuencia de la experiencia derivada de dicho producto.

Por otra parte, Yuksel y Yuksel (2008) indica que existen tres características de satisfacción del servicio: La percepción del cliente o estado de ánimo, la equidad referida al trato obtenido y finalmente la evaluación del servicio recibido. Asimismo, en

cuanto a las dimensiones o aspectos de la satisfacción del servicio tenemos que Georges D'Elia y Sandra Walsh (2000) consideran que comprende: las necesidades, es decir aquello que la persona debería tener, el deseo, consistente en lo que quisiera tener o expectativa del usuario, la demanda efectuada o lo que se pide y la utilidad del servicio. Cabe precisarse que la satisfacción del ciudadano respecto a los servicios públicos presenta aspectos diferentes a los de las empresas privadas. En ese sentido, Moore creó el concepto de valor público para referirse al creado por el Estado mediante servicios, leyes y regulaciones, con la finalidad de satisfacer a la población y brindarles servicios de calidad. Es así, que se requiere que la administración pública rediseñe sus estrategias, procurando mejorar los procesos en función a las expectativas del ciudadano, como señala Linares (2014). La percepción del ciudadano es muy importante, por cuanto en el sector privado el cliente puede elegir entre diferentes empresas prestadoras de servicios y fácilmente puede elegir a la competencia; sin embargo, cuando se trata del sector público no puede hacer lo mismo, dado que el Estado tiene la función de proveer servicios públicos a los ciudadanos; en consecuencia, ésta debe contar con objetivos estratégicos que describan los resultados esperados y en qué plazo deben conseguirse. Asimismo, debe formular planes acerca de los servicios que presta, debiendo considerar horarios de atención, modalidades, bienestar, quejas y reclamos; todo lo cual forma parte del enfoque de la administración pública

De igual forma, debe tenerse en cuenta algunos aspectos de la institución que inciden en la atención de los administrados como contar con un adecuado sistema de información, buena gestión del capital humano, capacitación permanente, entre otros directamente relacionados con los servidores, todo lo cual influye directamente en la prestación del servicio, como señala Linares (2014). Finalmente, la satisfacción del usuario es muy importante por cuanto se interpreta como una evaluación del producto o servicio; en consecuencia, si éste no ha cumplido con las expectativas, se considera que es un fracaso; es decir, que ha causado insatisfacción al cliente; infiriéndose de lo antes expuesto que las características del servicio y la percepción de calidad influyen en la satisfacción del usuario, conforme sostienen Zeithaml y Bitner (2002).

En cuanto a las dimensiones de la satisfacción del usuario, para Zeithaml et al (2009) tenemos tangibilidad, donde se considera las instalaciones de la entidad, personal y elementos de comunicación (formularios), la dimensión confiabilidad que comprende la habilidad para realizar el servicio, la calidad de atención, así como la confianza que inspiren al cliente, seguidamente tenemos la capacidad de respuesta, referida a disponibilidad para orientar a los clientes y brindar una atención rápida, finalmente la empatía consistente en la atención personalizada, prestación oportuna del servicio. En ese mismo sentido, Kotler (2003) señala que comprende como elementos o dimensiones: el resultado o rendimiento percibido, las expectativas, las cuales pueden ser afectadas por experiencias pasadas, referencias de terceros, así como por promesas implícitas y explícitas del servicio.

Finalmente, para Riveros (2007) las dimensiones son: los elementos tangibles que acompañan el servicio, la fiabilidad o habilidad de cumplir con el servicio de manera fiable, a lo que se suma la voluntad de brindar un servicio rápido e inspirar confianza y la empatía o atención individualizada basada en las necesidades del usuario.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1. Tipo y diseño de investigación**

##### **3.1.1. Tipo de investigación**

La tesis se desarrolló bajo un tipo básico, pura o sustantiva, por cuanto pretende describir una situación para darle una explicación (Alvites 2000). Es no experimental; es decir que el investigador no manipula las variables de la investigación, solo observa cómo ocurren los fenómenos, pero no interviene en su desarrollo (Behar, 2008)

##### **3.1.2. Diseño de investigación**

Por otra parte, la investigación es cuantitativa, en la medida en que se analizarán dos variables: la gestión administrativa y la satisfacción del usuario, con sus dimensiones e indicadores, a partir de una serie de hipótesis, para lo cual se usará la prueba de hipótesis una vez que se hallan recolectado datos para proceder a realizar el análisis descriptivo e inferencial (Hernández, Fernández y Baptista (2010). Se aplicó el diseño correlacional, a fin de evaluar si existía relación entre las variables en un determinado contexto, en este caso de manera cuantitativa a través del cálculo del coeficiente de correlación

#### **3.2. Variables y operacionalización**

Las variables son definidas como características, cualidades o cantidades susceptibles de sufrir cambios, las cuales son objetos de control estudio o análisis e una investigación. El estudio se ha desarrollado teniendo en cuenta el método científico, en donde la investigación se ha desarrollado a partir de las variables desarrolladas, para descubrir su existencia y magnitud y establecer el nivel de relación que existente entre ellas (Arias, 2006).

##### **Definición conceptual variable 1**

La gestión administrativa fue definida por Chiavenato (2009) como es el proceso de controlar, dirigir, planificar y organizar el empleo de los recursos institucionales, para el logro de sus objetivos.

#### **Definición operacional variable 1**

La variable de gestión administrativa, aplicando la definición del autor base se divide en cuatro dimensiones: la planeación que comprende los indicadores de objetivos, planes determinados y estrategias definidas, la dimensión de organización que considera la determinación de responsabilidades, luego se tiene la dirección, con su indicador determinación de responsabilidades, la dirección con sus indicadores motivación del personal y orientación y finalmente, el control con sus indicadores supervisión y corrección de los errores que se van detectando.

#### **Definición conceptual variable 2**

La variable satisfacción del usuario, según Zeithaml, et al (2016) consiste en la percepción del cliente, relacionada con la evaluación del servicio que recibe.

#### **Definición operacional variable 2**

Operacionalmente se señalando como aspectos o dimensiones: la tangibilidad, con sus indicadores, personal y elementos de comunicación, la dimensión confiabilidad con los indicadores habilidad de prestación del servicio, calidad de atención y la confianza que inspiren al cliente, luego tenemos la capacidad de respuesta, con los indicadores disponibilidad para orientar a los clientes y atención rápida, finalmente la empatía que comprende la atención personalizada y la prestación oportuna del servicio.

Respecto a la operacionalización de variables, ésta es considerada como un proceso lógico donde las variables se desagregan en sus elementos básicos, denominados indicadores que podemos observar y valorar. En ese mismo sentido, Latorre, et al (2005) definen la operacionalización en sustituir una variable por otras más concretas que las representen.

### **3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis**

La población se define como el conjunto de elementos que presentan características comunes, las cuales se especificarán en las conclusiones de la investigación (Arias 2012),

**Criterios de inclusión:** La población estuvo constituida por usuarios que fueron atendidos para realizar algún tipo administrativo en una municipalidad distrital de Ica desde el 25 de junio hasta el 15 de julio del 2022 y participaron voluntariamente en la encuesta.

**Criterios de exclusión:** Se excluyó a todos aquellos los ciudadanos que no desearon participar en el estudio.

#### **3.3.1. Muestra**

La muestra de la investigación estuvo formada por 80 ciudadanos, que aceptaron voluntariamente participar en la encuesta. La muestra fue no probabilística, no estratificada.

#### **3.3.2. Muestreo**

El muestreo es probabilística y aleatorio. Formaron parte de la investigación los ciudadanos que fueron atendidos por la municipalidad distrital materia de estudio que aceptaron participar del estudio.

#### **3.3.3. Unidad de análisis:**

La unidad de análisis de la investigación estuvo constituida por la información brindada por las respuestas obtenidas del cuestionario aplicado a los ciudadanos.

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

En la investigación, se usó la técnica de la técnica, y como instrumento se utilizaron dos cuestionarios referidos a la gestión administrativa y a la satisfacción del ciudadano, el primero constituido por 14 preguntas y el segundo por 16 preguntas. La



escala SERVQUAL es la más utilizada para evaluar la satisfacción del usuario, conforme han demostrado diversos estudios.

Respecto a la confiabilidad, Hernández et al (2014) señalan que es un índice que puede asumir valores que van desde 0 a 1, que permite establecer si los instrumentos recopilan información errada, lo que traería como consecuencia llegar a resultados defectuosos, o el instrumento desarrollado es confiable que permite realizar mediciones consistentes. En ese sentido, los instrumentos han sido validados por tres expertos: Dr. Dennis Jaramillo Ostos, Doctor en Educación, la Dra. Flor Angélica Lavanda Reyes, Dra. en Administración y el Dr. Ernesto Villón Bruno, Doctor en Administración.

### **3.5. Procedimientos**

La información se recolectó mediante dos encuestas dirigidas a los ciudadanos que concurrieron a la Municipalidad materia de estudio para realizar trámites administrativos, para lo cual se solicitó la autorización del alcalde distrital remitiendo la carta de presentación otorgada por la universidad acompañada de una solicitud, documento de identidad, la matriz de consistencia y la ficha de matrícula; luego de ellos se coordinaron las fechas para la aplicación de las encuestas, las que se realizaron en diversas fechas dado que por ser una municipalidad pequeña es poco numerosa la afluencia de público que concurre diariamente a realizar trámites.

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

Una vez realizado el trabajo, los datos se consolidaron en una base de datos, cuya información fue clasificada y ordenada utilizando Excel y Word en forma simultánea.

### **3.7. Aspectos éticos**

El desarrollo de la investigación se realizó siguiendo lo establecido en la Guía vigente de la UCV, velando por los derechos de autor de los investigadores y tratadistas que se han considerado como fuente de información.

Asimismo, se ha respetado la autenticidad de los datos, realizando la encuesta contando con la autorización del alcalde de la Municipalidad donde se realizó el estudio, además de informársele a los ciudadanos participantes acerca de la finalidad del mismo.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Resultados descriptivos

Tabla 1. Frecuencia y porcentaje de la variable “gestión administrativa” y sus dimensiones

NIVELES	Gestión Administrativa		Planificación		Organización		Dirección		Control	
	f	%	F	%	f	%	f	%	f	%
Baja	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
Media	24	40.00	25.00	41.70	27.00	45.00	27.00	45.00	42.00	70.00
Alta	36	60.00	35.00	58.30	33.00	55.00	33.00	55.00	18.00	30.00
Total	60.00	100.00	60.00	100.00	60.00	100.00	60.00	100.00	60.00	100.00

Fuente: Base de datos

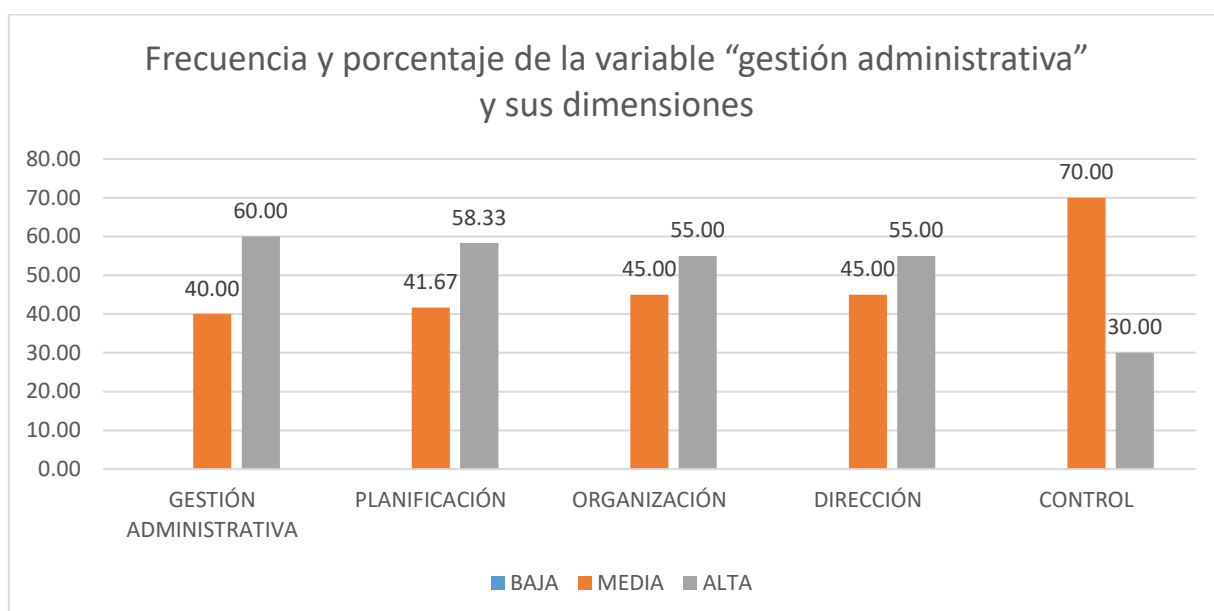


Figura 2. Frecuencia y porcentaje de la variable “gestión administrativa” y sus dimensiones

Interpretación: En la tabla 1 y 2 se pueden observar los resultados de las dimensiones de la variable gestión administrativa. Respecto a la gestión administrativa, el 40% de los ciudadanos que fueron atendidos para realizar algún tipo de gestión de una municipalidad distrital de Ica, señalan que la gestión administrativa de la Municipalidad es media y el 60 % señala que es alta.

En lo que respecta a la dimensión planificación, el 41.67% de los ciudadanos que fueron atendidos para realizar algún tipo de gestión de una municipalidad distrital de Ica, señalan que la planificación de la Municipalidad es media y el 58.33% señala que es alta.

En cuanto a la dimensión organización, el 45% de los ciudadanos que fueron atendidos para realizar algún tipo de gestión de una municipalidad distrital de Ica, señalan que la organización de la Municipalidad es media y el 55% señala que es alta.

Respecto a la dimensión dirección, el 45% de los ciudadanos que realizaron algún tipo de gestión de una municipalidad distrital de Ica, señalan que la dirección de la Municipalidad es media y el 55% señala que es alta.

En lo que se refiere a la dimensión control el 70% de los ciudadanos que fueron atendidos para realizar algún tipo de gestión de una municipalidad distrital de Ica, señalan que el control de la Municipalidad es medio y el 30% señala que es alta.

Tabla 2. Frecuencia y porcentaje de la variable “satisfacción del ciudadano” y sus dimensiones

NIVELES	SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO		ELEMENTOS TANGIBLES		CONFIABILIDAD		EMPATÍA	
	f	%	F	%	F	%	f	%
BAJA	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00
MEDIA	18	30.00	29	48.30	11.00	18.30	19.00	31.70
ALTA	42	70.00	31	51.70	49.00	81.70	41.00	68.30
TOTAL	60.00	100.00	60.00	100.00	60.00	100.00	60.00	100.00

Fuente: Base de datos

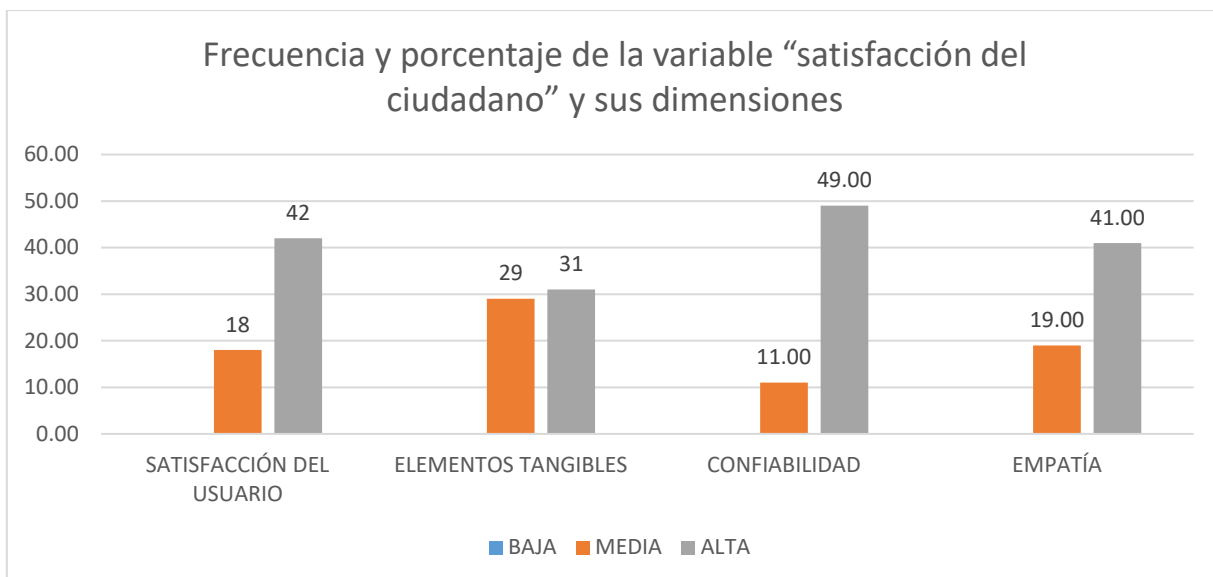


Figura 3. Frecuencia y porcentaje de la variable “satisfacción del ciudadano”.

Interpretación: En la tabla 2 y 3 se pueden observar los resultados de las dimensiones de la variable satisfacción del ciudadano.

Respecto de la variable satisfacción del ciudadano, el 30% de los usuarios que fueron atendidos para realizar algún tipo de gestión de una municipalidad distrital de Ica, señalan que su nivel de satisfacción es media y el 70% señala que es alta.

En cuanto a la dimensión elementos tangibles, el 48.33% de los ciudadanos que realizaron gestiones en una municipalidad distrital de Ica, señalaron que su nivel de satisfacción era media y el 51.67% señala que es alta.

Respecto de la dimensión confiabilidad, el 18.33% de los ciudadanos que fueron atendidos para realizar algún tipo de gestión de una municipalidad distrital de Ica, señalan que su nivel de satisfacción respecto a la confiabilidad es media y el 61.67% señala que es alta.

En lo que concierne a la dimensión empatía, el 31.67% de los ciudadanos que fueron atendidos para realizar algún tipo de gestión de una municipalidad distrital de Ica, señalan que su nivel de satisfacción con respecto a la empatía es media y el 68.33% señala que es alta.

A continuación, se muestra la tabla cruzada resultante de las variables “políticas públicas sobre inclusión social” y “Derechos de las personas con discapacidad”.

Tabla 3.

Tabla cruzada Gestión Administrativa\*Satisfacción del usuario

	Satisfacción del usuario		Total	
	Media	Alta		
	Gestión Administrativa	Media		18
	Alta	0	36	36
Total		18	42	60

Fuente: Base de datos

En la tabla 3 se observa la tabla cruzada entre gestión administrativa y satisfacción del usuario, de tal forma que de la encuesta dirigida a los usuarios que fueron atendidos para realizar algún tipo administrativo en una municipalidad distrital de Ica, se concluye que en 18 de los casos cuando se realiza una media o regular gestión administrativa la satisfacción del usuario es media, asimismo, en seis de los casos cuando la gestión administrativa es media, la satisfacción del usuario es alta. Finalmente, en 36 de los casos cuando se realiza una alta o buena gestión administrativa la satisfacción del usuario es alta.

#### 4.2 Resultados inferenciales

Realizado el análisis descriptivo, que muestra cómo se comportan las dimensiones y variables de investigación, se procede a mostrar el análisis inferencial, que se ha desarrollado teniendo en cuenta el estadístico Rho de Spearman que nos ha permitido medir el nivel de relación entre variables y dimensiones.

#### Prueba de hipótesis general

(Hi): Existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción del ciudadano en una Municipalidad distrital de Ica 2022.

(Ho): No existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción del ciudadano en una Municipalidad distrital de Ica 2022.

**Nivel de significancia:  $\alpha = 0.05$  Estadístico: Rho de Spearman**  
**Regla de decisión:**  
 El nivel de significancia “p” es menor que  $\alpha$ , se rechaza H0.  
 El nivel de significancia “p” es mayor que  $\alpha$ , no se rechaza H0

Tabla 3. Correlación entre “gestión administrativa” y “satisfacción del ciudadano”

<b>Correlaciones</b>				
			<b>Gestión Administrativa</b>	<b>Satisfacción del ciudadano</b>
<b>Rho de Spearman</b>	<b>Gestión Administrativa</b>	Coeficiente de correlación	1,000	,802**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	<b>Satisfacción del usuario</b>	Coeficiente de correlación	,802**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

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

En la tabla 3, puede apreciarse que existe una relación fuerte entre “gestión administrativa” y “satisfacción del ciudadano” con un coeficiente de correlación de Spearman de .802 de tal forma que se procede a aceptar hipótesis alterna; que existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción del ciudadano en una Municipalidad distrital de Ica 2022.

### **Prueba de hipótesis específica 1**

(Hi): Existe una relación significativa entre la planificación y la satisfacción del ciudadano en una Municipalidad distrital de Ica 2022.

(Ho): No existe una relación significativa entre la planificación y la satisfacción del ciudadano en una Municipalidad distrital de Ica 2022.

**Nivel de significancia:  $\alpha = 0.05$  Estadístico: Rho de Spearman**  
**Regla de decisión:**  
 El nivel de significancia “p” es menor que  $\alpha$ , se rechaza H0.  
 El nivel de significancia “p” es mayor que  $\alpha$ , no se rechaza H0

Tabla 4. Correlación entre “planificación” y “satisfacción del ciudadano”

<b>Correlaciones</b>				
		<b>Gestión Administrativa</b>		<b>Planificación</b>
<b>Rho de Spearman</b>	Gestión Administrativa	Coeficiente de correlación	1,000	,828**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	Planificación	Coeficiente de correlación	,828**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

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

En la tabla 4, puede apreciarse que existe una relación fuerte entre “planificación” y “satisfacción del ciudadano” con un coeficiente de correlación de Spearman de .828 y  $p = .000 < 0.01$  de tal forma que se procede a aceptar hipótesis alterna; que existe una relación significativa entre la planificación y la satisfacción del ciudadano en una Municipalidad distrital de Ica 2022.

### Prueba de hipótesis específica 2

(Hi): Existe una relación significativa entre la organización y la satisfacción del ciudadano en una Municipalidad distrital de Ica 2022.

(Ho): No existe una relación significativa entre la organización y la satisfacción del ciudadano en una Municipalidad distrital de Ica 2022.

**Nivel de significancia:  $\alpha = 0.05$  Estadístico: Rho de Spearman**  
**Regla de decisión:**  
 El nivel de significancia “p” es menor que  $\alpha$ , se rechaza H0.  
 El nivel de significancia “p” es mayor que  $\alpha$ , no se rechaza H0



Tabla 5. Correlación entre “organización” y “satisfacción del ciudadano”

		<b>Correlaciones</b>		
			<b>Organización</b>	<b>Gestión Administrativa</b>
<b>Rho de Spearman</b>	Organización	Coeficiente de correlación	1,000	,903**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	Gestión Administrativa	Coeficiente de correlación	,903**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

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

En la tabla 5, se observa que existe una relación fuerte entre “organización” y “satisfacción del ciudadano” con un coeficiente de correlación de Spearman de .903 y  $p = .000 < 0.01$  de tal forma que se procede a aceptar hipótesis alterna; existe una relación significativa entre la organización y la satisfacción del ciudadano en una Municipalidad distrital de Ica 2022.

### Prueba de hipótesis específica 3

(Hi): Existe una relación significativa entre la dirección y la satisfacción del ciudadano en una Municipalidad distrital de Ica 2022.

(Ho): No existe una relación significativa entre la dirección y la satisfacción del ciudadano en una Municipalidad distrital de Ica 2022.

<p><b>Nivel de significancia: <math>\alpha = 0.05</math>    Estadístico: Rho de Spearman</b></p> <p><b>Regla de decisión:</b></p> <p>El nivel de significancia “p” es menor que <math>\alpha</math>, se rechaza H0.</p> <p>El nivel de significancia “p” es mayor que <math>\alpha</math>, no se rechaza H0</p>
---

Tabla 6. Correlación entre “dirección” y “satisfacción del ciudadano”

		<b>Correlaciones</b>		
			<b>Dirección</b>	<b>Gestión Administrativa</b>
<b>Rho de Spearman</b>	Dirección	Coeficiente de correlación	1,000	,796**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	Gestión Administrativa	Coeficiente de correlación	,796**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

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

En la tabla 6, se puede observar que existe una relación fuerte entre “dirección” y “satisfacción del ciudadano” con un coeficiente de correlación de Spearman de 0.796 y  $p = .000 < 0.01$  de tal forma que se procede a aceptar hipótesis alterna; existe una relación significativa entre la dirección y la satisfacción del ciudadano en una Municipalidad distrital de Ica 2022.

#### **Prueba de hipótesis específica 4**

(Hi): Existe una relación significativa entre el control y la satisfacción del ciudadano en una Municipalidad distrital de Ica 2022.

(Ho): No existe una relación significativa entre el control y la satisfacción del ciudadano en una Municipalidad distrital de Ica 2022.

**Nivel de significancia:  $\alpha = 0.05$  Estadístico: Rho de Spearman**  
**Regla de decisión:**  
 El nivel de significancia “p” es menor que  $\alpha$ , se rechaza H0.  
 El nivel de significancia “p” es mayor que  $\alpha$ , no se rechaza H0

Tabla 7. Correlación entre “control” y “satisfacción del ciudadano”

<b>Correlaciones</b>				
			<b>Control</b>	<b>Gestión Administrativa</b>
<b>Rho de Spearman</b>	Control	Coeficiente de correlación	1,000	,739**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	60	60
	Gestión Administrativa	Coeficiente de correlación	,739**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	60	60

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

En la tabla 7, se puede observar que existe una relación fuerte entre “control” y “satisfacción del ciudadano” con un coeficiente de correlación de Spearman de 0.802 y  $p = .000 < 0.01$  de tal forma que se procede a aceptar hipótesis alterna; existe una relación significativa entre el control y la satisfacción del ciudadano en una Municipalidad distrital de Ica 2022.

## V. DISCUSIÓN

La gestión administrativa tiene vital relevancia en entidades públicas porque sirve de base para la planificación y ejecución de acciones tendientes al logro de los objetivos institucionales. Es una de las preocupaciones de las entidades realizar una gestión administrativa eficiente, donde se brinden servicios de calidad que logren cumplir con las expectativas de los sujetos; por ello, los objetivos de la investigación se han enfocado a determinar cómo incide la gestión administrativa en la satisfacción del ciudadano en una municipalidad distrital de Ica en el año 2022. Referente al proceso de investigación se pasarán a discutir los resultados con aquellos que se tenían en investigaciones previas, de forma que se contrastarán con las teorías que sustenta el marco teórico de la investigación.

En cuanto a la hipótesis general, referida a si existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción del ciudadano en una Municipalidad distrital de Ica 2022, de los resultados se tiene que una existe una relación fuerte entre “gestión administrativa” y “satisfacción del ciudadano” de tal forma que se procede a aceptar hipótesis alterna; existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción del ciudadano en una Municipalidad distrital de Ica 2022. Los resultados antes mencionados son similares a los obtenidos por Figueroa (2020), quien se propuso determinar la relación entre la satisfacción del ciudadano y la gestión administrativa en una municipalidad, obteniendo como resultado una correlación  $P: 0,000 < \alpha 0,01$ , es decir, que la gestión administrativa puede incidir en la satisfacción de los usuarios. Asimismo, concuerda con los resultados de Mayta (2019), donde se señala que la satisfacción del ciudadano se relaciona de forma significativa y positivamente con la gestión administrativa, utilizando para ello, el método de Pearson, obteniendo una correlación  $r = 0.761$  y una significancia sig. = 0.000, demostrándose que se ha favorecido al ciudadano y están encaminados al logro de las metas propuestas. También es importante destacar el trabajo realizado por Okhakhu, (2018), el cual tuvo como objetivo indagar sobre el efecto de la gestión estratégica en la satisfacción del cliente. Los principales resultados de su trabajo es

que la gestión administrativa generaba satisfacción a la mayoría de clientes, siendo el grado de correlación de Pearson = 0,490, contando con un valor de significancia de  $p = 0,003$ .

Es importante destacar que la gestión administrativa, según Robbins y Coulter (2014) va a permitir la coordinación y ejecución de las actividades de trabajo de forma eficiente y eficaz, lo que va a incidir en la satisfacción de las personas que reciben dicho servicio. En ese sentido, la gestión administrativa permite organizar y administrar los recursos disponibles, orientándolos al logro de objetivos establecidos por la organización; para lo cual es necesaria la aplicación de los principios básicos de la empresa: planeación, organización, dirección y control; concluyéndose que la gestión administrativa se convierte en el instrumento para el logro de los objetivos propuestos. La gestión administrativa permite organizar y administrar los recursos disponibles, orientándolos a cumplir objetivos y metas establecidas por la organización; para lo cual es necesaria la aplicación de los principios básicos de la empresa: dirección, organización, control y planificación; concluyéndose que la gestión administrativa es un instrumento para que la organización logre los objetivos propuestos.

En cuanto a la hipótesis específica 1, referida a si existe una relación significativa entre la planificación y la satisfacción del ciudadano en una Municipalidad distrital de Ica 2022, de los resultados se evidencia que existe una relación fuerte entre “planificación” y “satisfacción del ciudadano” con un coeficiente de correlación de Spearman de 0.828 de tal forma que se procede a aceptar hipótesis alterna; existe una relación significativa entre la planificación y la satisfacción del ciudadano en una Municipalidad distrital de Ica 2022. Estos resultados, son comparables con los de Reyna (2019), quien se propuso resaltar la relación entre la planificación y la satisfacción del ciudadano, obtenido una correlación entre variable de 0.799 y  $P: 0,000 < \alpha 0,01$ , lo que hizo que concluya que existe relación intrínseca entre las variables mencionadas.

No solo es importante que se realice una adecuada planificación de la gestión administrativa, sino que ésta cuente con requisitos básicos como la confiabilidad y responsabilidad de los funcionarios. En ese sentido, Zeithaml, et al (2008) consideran

que los clientes evalúan el servicio que reciben basándose en aspectos tangibles, como la infraestructura de la entidad, el personal y elementos de comunicación (formularios), la dimensión confiabilidad que comprende la habilidad de los servidores para realizar el servicio, la calidad de atención, así como la confianza que se inspiren al cliente, seguidamente tenemos la capacidad de respuesta, referida a disponibilidad para orientar a los clientes y brindar una atención rápida, finalmente la empatía consistente en la atención personalizada y prestación oportuna del servicio. Es importante destacar que la gestión administrativa se caracteriza por su carácter sistemático, es decir, está constituida por acciones orientadas coherentemente al logro de objetivos, mediante el cumplimiento de funciones clásicas dentro de la gestión administrativa referidas a planear, organizar, dirigir y controlar (Mendoza-Briones, 2017), en ese sentido, el objetivo principal de toda organización es lograr la satisfacción de las necesidades de sus clientes, en el caso de una Municipalidad, lograr que los ciudadanos reciban adecuados servicios públicos en un contexto de calidad, además de lograr que todos los ciudadanos que se acercan a realizar diferentes trámites a las instalaciones de la Municipalidad estén satisfechos con el servicio recibido y sobre todo, que cubra o supere sus expectativas. Es por ello, que Zeithaml, et al (2009) consideran que los clientes evalúan el servicio que reciben basándose en diferentes aspectos, como pueden ser los elementos tangibles, la confianza que inspiren, la capacidad de respuesta y la empatía que demuestren. En ese mismo sentido, Aydin et al (2005) consideran que el cliente compara lo que tenía antes y después del servicio para determinar su satisfacción respecto del mismo. Asimismo, Khan y Matiy (2009) señala que la satisfacción se basa en la capacidad que tiene un proveedor de servicios para cumplir las expectativas del cliente o incluso de superarlas, criterio que concuerda con lo expuesto por Rezael, et al (2011).

En lo que respecta a la hipótesis específica 2, ésta se refiere a determinar si existe una relación significativa entre la organización y la satisfacción del ciudadano en una Municipalidad distrital de Ica 2022. En cuanto a los resultados, existe una relación fuerte entre “organización” y “satisfacción del ciudadano” con un coeficiente de correlación de Spearman de 0.903 de tal forma que se procede a aceptar hipótesis

alterna; existe una relación significativa entre la organización y la satisfacción del ciudadano en una Municipalidad distrital de Ica 2022. Parecidos resultados obtuvo Peña (2018) en su investigación, la cual tenía como finalidad precisar la relación entre la gestión administrativa y la calidad del servicio, específicamente en lo que refiere a la organización de la gestión administrativa, obteniendo como resultado que entre las variables existía la correlación de 0.805 considerada positiva alta y positiva, teniéndose en cuenta un error de 05%, lo que conllevó a rechazar la hipótesis nula y considera la hipótesis alterna; de lo cual se infiere la necesidad que en la administración pública se rediseñen sus estrategias, procurando mejorar los procesos en función a las expectativas del ciudadano, como señala Linares (2014), en consecuencia, debe contarse con objetivos estratégicos que describan los resultados esperados y en qué plazo. Asimismo, debe formular planes acerca de los servicios que presta, debiendo considerar horarios de atención, modalidades, bienestar, quejas y reclamos; todo lo cual forma parte del enfoque de la administración pública. Es por ello que se deben tener en cuenta todos los aspectos de la Municipalidad que inciden en la atención de los administrados como contar con un adecuado sistema de información, buena gestión del capital humano, capacitación permanente, entre otros directamente relacionados con los servidores, todo lo cual influye directamente en la prestación del servicio, como señala Linares (2014). La satisfacción del usuario es muy importante por cuanto se interpreta como una evaluación del producto o servicio; en consecuencia, si éste no ha cumplido con las expectativas, se considera que es un fracaso; es decir, que ha causado insatisfacción al cliente; infiriéndose de lo antes expuesto que las características del servicio y la percepción de calidad influyen en la satisfacción del usuario, conforme sostienen Zeithaml y Bitner (2002).

En cuanto a la hipótesis específica 3, ésta se refiere a establecer si existe una relación significativa entre la dirección y la satisfacción del ciudadano en una Municipalidad distrital de Ica 2022. Los resultados señalaron que existe una relación fuerte entre “dirección” y “satisfacción del ciudadano” con un coeficiente de correlación de Spearman de 0.796 de tal forma que se procede a aceptar hipótesis alterna; que existe una relación significativa entre la dirección y la satisfacción del ciudadano en

una Municipalidad distrital de Ica 2022. Estos resultados son comparables con los de Segura (2021), cuyo estudio tuvo como objetivo determinar el nivel de relación entre la gestión administrativa teniendo en cuenta el manejo de la alta dirección con la calidad de atención, arrojando como resultado la correlación de Spearman de 0.899 con un nivel de significancia de 0.000, infiriéndose que la percepción de los contribuyentes respecto de la dirección en la gestión administrativa y la calidad de la atención está significativamente relacionada. Asimismo, es importante destacar la investigación desarrollada de Arbeláez y Mendoza (2017), la cual se propuso establecer la relación entre la gestión del director y la satisfacción del usuario externo; obteniendo como resultado que existía un coeficiente de correlación positiva (0,781) entre las “habilidades gerenciales” y “satisfacción laboral”, permitiendo confirmar que mientras mayor sea el nivel de la primera mayor será el nivel de la segunda.

Es por ello que la Alta Dirección de la Municipalidad debe tener en cuenta las dimensiones de la satisfacción del usuario planteadas por Zeithaml et al (2009), quienes indican que son la tangibilidad, donde se considera las instalaciones de la entidad, personal y elementos de comunicación (formularios), la dimensión confiabilidad que comprende la habilidad para realizar el servicio, la calidad de atención, así como la confianza que inspiren al cliente, seguidamente tenemos la capacidad de respuesta, referida a disponibilidad para orientar a los clientes y brindar una atención rápida, finalmente la empatía consistente en la atención personalizada, prestación oportuna del servicio. En ese mismo sentido, Kotler (2003) señala que comprende como elementos o dimensiones: el resultado o rendimiento percibido, las expectativas, las cuales pueden ser afectadas por experiencias pasadas, referencias de terceros, así como por promesas implícitas y explícitas del servicio.

Por otro lado, para llevar a cabo un plan de acción que realmente incida la mejora de la gestión administrativa y que, a su vez, permita mejorar la satisfacción de los administrados, es necesario que se revisen las dimensiones de la gestión administrativa: organización, dirección, control y planificación; teniendo en cuenta que la planeación se refiere a establecer las bases para las demás funciones, para cuyo efecto se establecen los objetivos y los lineamientos que permitan lograrlos. Los planes



comprenden aspectos como método de trabajo, administración de recursos, planificación de actividades. Seguidamente, se tiene la organización que consiste en la manera de dividir el trabajo, así como establecer las líneas de autoridad y responsabilidad, luego se tiene la dirección, referida a la conducción de la entidad, encaminada al logro de los objetivos, la cual atraviesa toda la estructura organizacional en forma lineal, ya que en todos los niveles se requiere de dirección. Finalmente, el control, referido a la supervisión de la forma como se está realizando el trabajo, así como la corrección de los errores que se van detectando. La gestión administrativa permite organizar y administrar los recursos disponibles, orientándolos a cumplir objetivos y metas establecidas por la organización; para lo cual es necesaria la aplicación de los principios básicos de la empresa: dirección, organización, control y planificación; concluyéndose que la gestión administrativa es un instrumento para que la organización logre los objetivos propuestos.

## VI. CONCLUSIONES

**PRIMERO:** Se observa una relación fuerte entre “gestión administrativa” y “satisfacción del ciudadano” con un coeficiente de correlación de Spearman de 0.802 de tal forma que se procede a aceptar hipótesis alterna; existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción del ciudadano en una Municipalidad distrital de Ica,2022.

**SEGUNDO:** Existe una relación fuerte entre “planificación” y “satisfacción del ciudadano” con un coeficiente de correlación de Spearman de 0.828 de tal forma que se procede a aceptar hipótesis alterna; existe una relación significativa entre la planificación y la satisfacción del ciudadano en una Municipalidad distrital de Ica, 2022.

**TERCERO:** Se observa una relación fuerte entre “organización” y “satisfacción del ciudadano” con un coeficiente de correlación de Spearman de 0. de tal forma que se procede a aceptar hipótesis alterna; existe una relación significativa entre la organización y la satisfacción del ciudadano en una Municipalidad distrital de Ica, 2022.

**CUARTO:** Se concluye que existe una relación fuerte entre “dirección” y “satisfacción del ciudadano” con un coeficiente de correlación de Spearman de 0.796 de tal forma que se procede a aceptar hipótesis alterna; existe una relación significativa entre la dirección y la satisfacción del ciudadano en una Municipalidad distrital de Ica, 2022.

**QUINTO:** Existe una relación fuerte entre “control” y “satisfacción del ciudadano” con un coeficiente de correlación de Spearman de 0.802 de tal forma que se procede a aceptar hipótesis alterna; existe una relación significativa entre el control y la satisfacción del ciudadano en una Municipalidad distrital de Ica, 2022.

## **VII. RECOMENDACIONES**

**PRIMERO:** El Alcalde de una Municipalidad distrital de Ica debe desarrollar encuestas periódicas dirigidas a los ciudadanos que acuden a sus instalaciones para solicitar los servicios que ofrece la entidad, con el objetivo de desarrollar un proceso de mejora de los servicios municipales.

**SEGUNDO:** Se recomienda implementar y desarrollar el Plan Estratégico Institucional, con el objetivo de establecer las fortalezas y debilidades que afectan la gestión de la Municipalidad, asimismo, se establezcan los recursos con los que cuenta la entidad para mejorar los servicios municipales.

**TERCERO:** Debe desarrollarse procesos de capacitación permanente que permitan conformar equipos de trabajo altamente proactivos y organizados con vocación de servicio, con la finalidad de mejorar los servicios municipales.

**CUARTO:** Se sugiere agendar y convocar reuniones de forma periódica, donde participen todos los funcionarios públicos de la Municipalidad, con el objetivo de desarrollar la comunicación dentro de la Municipalidad y propiciar la participación de todos trabajadores en los procesos de mejora de los servicios.

**QUINTO:** Se recomienda desarrollar e implementar indicadores de gestión que permitan retroalimentar los procesos con el objetivo de ofrecer mejores servicios a los ciudadanos.

## REFERENCIAS

- Aldana, L. (2011). Administración por calidad. Bogotá: Universidad de la Sabana.
- Al-Rahimy, Salem A. S. (2013). Students satisfaction with service quality in Jordanian Universities. *Interdisciplinary Journal of Contemporary Research in Business*, 4(10), 638–644.
- Álvarez, N. y Delgado, J. (2020). Desarrollo organizacional en la gestión municipal, *Ciencia latina, revista multidisciplinar*, 4 (2), p. 955
- Arbeláez, G. y Mendoza, P. (2017). Relación entre gestión del director y satisfacción del usuario externo en centros de salud de un distrito del Ecuador, *Anales de la Facultad de Medicina*, 78 (2).
- Armstrong, G. y Kotler, P. (2003). *Fundamentos de marketing*. México: Editorial Pearson
- Armstrong, G. y Kotler, P. (2012). *Marketing*. México: Editorial Pearson
- Arraiza, E (2016) . *Manual de gestión municipal*.
- Baret, P (2011) *Gestión administrativa*. Publicaciones de la Universidad Jaume.
- Bigné, J., Andreu, L. y Gnoth, J. (2005). The theme park experience: An analysis of pleasure, arousal and satisfaction. *Tourism Management*, 26(6), 833–844.
- Cáceres, L. (2018). *Gestión administrativa y calidad de los servicios públicos en la municipalidad provincial de Ilo, 2018 [Tesis]*. chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29764/caceres\_rl.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Cadaval, M (2017). Los modelos de gestión pública local para el siglo XXI: entre la crisis demográfica y la e-administración VI Jornadas iberoamericanas de financiación local. Argentina. [https://www.cepal.org/sites/default/files/document/files/ppt\\_cadaval\\_0.pdf](https://www.cepal.org/sites/default/files/document/files/ppt_cadaval_0.pdf)
- Cadaval, M. (2017). La remunicipalización de los servicios municipales: como alternativa a los modelos externos de gestión, *Revista de Economía Pública Local*, 2 (1), pp. 60-79
- Cadaval, M. et al (2018). La supramunicipalidad; organización y financiación, *Papeles de economía española*, 115, pp. 39-54. [http://www.semepul-aiaplac.com.mx/docs\\_revista2/4GestionPublicaLocal.pdf](http://www.semepul-aiaplac.com.mx/docs_revista2/4GestionPublicaLocal.pdf)
- Carreño, D (2021). *Gestión administrativa y satisfacción en los usuarios de la municipalidad distrital de Caleta de Carquin [Tesis]*. chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/http://repositorio.unjfsc.edu.pe/b

itstream/handle/UNJFSC/4801/DANILO%20HUGO%20CARRE%C3%91O%20RAMIREZ%20(1).pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Castellón, R (2019). Satisfacción del usuario sobre la calidad de atención recibida en Medicina Interna del Hospital Bautista de Managua, junio 2019 [Tesis]. <https://repositorio.unan.edu.ni/12093/>
- Chiavenato, I. (2009). Comportamiento organizacional. México: Mc. Graw Hill. [https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/335680/Comportamiento\\_organizacional.\\_La\\_dina\\_mica\\_en\\_las\\_organizaciones..pdf](https://www.gob.mx/cms/uploads/attachment/file/335680/Comportamiento_organizacional._La_dina_mica_en_las_organizaciones..pdf)
- Chu, K. y Donaryre, J. (2020). Gestión administrativa y calidad de atención al usuario del centro de salud de Talabosos, 2020 [Tesis]. [chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgiclfindmkaj/https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/76759/Chu\\_IK-Donayre\\_CJF-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgiclfindmkaj/https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/76759/Chu_IK-Donayre_CJF-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Espinoza, O (2019). La gestión administrativa y la calidad del servicio al cliente en el hotel el molino periodo 2018 [Tesis]. <https://1library.co/document/q5m392ry-gestion-administrativa-calidad-servicio-cliente-hotel-molino-periodo.html>
- Figueroa, Y. (2020). Gestión administrativa en la satisfacción del usuario de la municipalidad provincial de Huaraz – 2019 [Tesis]. [httpschrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgiclfindmkaj/https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/36746/Figueroa\\_RYM.pdf?sequence=1&isAllowed=ybit.ly/3t4FuTt](httpschrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgiclfindmkaj/https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/36746/Figueroa_RYM.pdf?sequence=1&isAllowed=ybit.ly/3t4FuTt)
- Gómez, J., Jiménez, J., Martner, R. (2017). Consensos y conflictos en la política tributaria de América Latina, CEPAL. <https://www.cepal.org/es/publicaciones/41048-consensos-conflictos-la-politica-tributaria-america-latina>
- Gutiérrez, S (2018). Gestión administrativa y satisfacción del usuario externo en la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Sur, 2017 [Tesis]. [chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgiclfindmkaj/https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28818/Guti%C3%A9rrez\\_HSE.pdf?sequence=1&isAllowed=y](chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgiclfindmkaj/https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28818/Guti%C3%A9rrez_HSE.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Hernández, Fernández y Baptista (2010). Metodología de la investigación. <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
- Hernández, et al (2014) Metodología de la investigación. [https://periodicooficial.jalisco.gob.mx/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia\\_de\\_la\\_investigacion\\_-\\_roberto\\_hernandez\\_sampieri.pdf](https://periodicooficial.jalisco.gob.mx/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia_de_la_investigacion_-_roberto_hernandez_sampieri.pdf)
- INEI (2020) Indicadores de gestión municipal [https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones\\_digitales/Est/Lib1791/libro.pdf](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1791/libro.pdf)

- Ivancevich, J, et al (2006) comportamiento organizacional <https://biblioteca.istrfa.edu.pe/admin/img/pdf/Comportamiento%20organizacional,%207ma%20Edici%C3%B3n-%20John%20M.%20Ivancevich.pdf>
- Jara, B. (2018). La gestión administrativa y satisfacción del usuario en la Gerencia de desarrollo Urbano y rural de la municipal distrital de Chinchao-2018 [Tesis]. [chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1135/T047\\_62430490T.pdf?sequence=1&isAllowed=y](chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/http://repositorio.udh.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1135/T047_62430490T.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Kaplan, R. y Norton, D. (2000). Cuadro de mando integral. México [http://aulavirtual.iberoamericana.edu.co/recursosel/documentos\\_para-descarga/Cuadro%20de%20Mando%20Integral,%202da%20Edici%C3%B3n-%20-%20Robert%20S.%20Kaplan%20&%20David%20P.%20Norton.pdf](http://aulavirtual.iberoamericana.edu.co/recursosel/documentos_para-descarga/Cuadro%20de%20Mando%20Integral,%202da%20Edici%C3%B3n-%20-%20Robert%20S.%20Kaplan%20&%20David%20P.%20Norton.pdf)
- Kotler/Armstrong (2013) Fundamentos de marketing [https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/14584/mod\\_resource/content/1/Fundamentos%20del%20Marketing-Kotler.pdf](https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/14584/mod_resource/content/1/Fundamentos%20del%20Marketing-Kotler.pdf)
- Kroontz, H., Wernhrick, H. y Cannice, M. (2014) Administración, una perspectiva global y empresarial. México: McGraw Hill
- Lago, S., Fernández, X. y Vaquero, A. (2017). Spanish fiscal federalism: A successful (but still unfinished) process, Environment and Planning C: Politics and Space, forthcoming
- Linares, C (2014) Prácticas de servicio al cliente en entidades del sector público. <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/13057/PRACTICAS%20DE%20SERVICIO%20AL%20CLIENTE%20EN%20ENTIDADES%20P%20DAIBLICAS-%20CAROLINA%20LINARES.pdf;jsessionid=6CE438ED4E7FA26B4A10BC8DEC1BCD9E?sequence=1>
- López, J, et al (2021) La gestión municipal y su impacto en la gobernabilidad en los gobiernos locales del Perú, <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/845/1145>
- Marcou, G. Y Wollman, H. (2009). United cities and local governments, Working Paper, World Bank.
- Mayta, H. (2019). Gestión Administrativa y satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Olleros-Huaraz 2019 [Tesis]. [chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38578/Mayta\\_FHJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y](chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcgclefindmkaj/https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/38578/Mayta_FHJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Mendoza, A. (2017). Importancia de la gestión administrativa para la innovación de medianas empresas comerciales en la ciudad de Manta [Tesis]. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6325898>

- Mora, C (2006) La calidad del servicio y la satisfacción del consumidor <https://www.redalyc.org/pdf/4717/471747525008.pdf>
- Munch, L. (2014). Administración Gestión organizacional, enfoques y procesos administrativos. (2da, ed.). México: Pearson Educación.
- Ortiz, F. (2017). Gestión administrativa y satisfacción del usuario externo en la unidad de Juventudes, recreación y Deportes en la Municipalidad Distrital de San Borja, 2017 [Tesis]. chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14638/Ortiz\\_CFR.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14638/Ortiz_CFR.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Peña, M. (2018). Gestión administrativa y calidad del servicio del usuario en la municipalidad distrital de San Marcos, Huari. Ancash [Tesis]. chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14850/Pe%C3%B1a\\_SMM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/14850/Pe%C3%B1a_SMM.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Pont, J. (2016). Modelos innovadores de administración y gestión pública: hacia la emergencia de nuevos paradigmas, Gestión y Análisis de Políticas Públicas, Nueva época, 16, pp. 1-22
- Rey, C. (2000). La satisfacción del usuario, un concepto en alza, Revista Anales de documentación, 3, pp. 139-153
- Reyes, A. (2004). Administración moderna. México: Editorial Limusa
- Reyna, A. (2019). Gestión administrativa de Sedapal Comas en la satisfacción de los usuarios de Lima Norte, 2019 [Tesis]. chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/36660/Reyna\\_CAI.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/36660/Reyna_CAI.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Robbin, S. y Coulter, M. (2012). Administración. México: McGraw Hill <http://www.untumbes.edu.pe/vcs/biblioteca/document/varioslibros/0451.Administracion.Robins.12a.%2520ed..pdf>
- Segura, M. (2021). Gestión administrativa y calidad de atención a los usuarios del centro de servicios al contribuyente de Paita [Tesis\*]. chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/82861/Segura\\_YMA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/82861/Segura_YMA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Tipian, S. (2017). Gestión administrativa y la calidad de servicio a usuarios de la dirección general de protección de datos personales del MINJUS [Tesis]. chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/9104/Tipi%C3%A1n\\_ESM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/9104/Tipi%C3%A1n_ESM.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Tornos, J. (2016). La remunicipalización de los servicios públicos locales. Algunas precisiones conceptuales. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=5403252>

Vargas, M et al (2020) Gestión municipal y respuestas frente al impacto del COVID 19- municipalidades de la región altoandina, departamento de Lambayeque.

<http://revistas.unj.edu.pe/index.php/pakamuros/article/view/153/133>

Yuksel 7 Yuksel (2008) Teorías de la satisfacción del consumidor.

<https://www.semanticscholar.org/paper/Consumer-Satisfaction-Theories%3A-A-Critical-Review-Y%C3%BCksel-Y%C3%BCksel/975b9198b98067b4af01e6c633>

f20134632d8363#paper-header

Zeithaml et al (2009) Customer satisfaction model.



# **ANEXOS**

## Anexo 1: Matriz de categorización

### Anexo 1 Matriz de consistencia

Título: La gestión administrativa y la satisfacción del ciudadano en una municipalidad distrital de Ica, 2022

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores				
<p><b>Problema General:</b> ¿Cómo incide la gestión administrativa y la satisfacción del ciudadano en una Municipalidad distrital de Ica, en el año 2022?</p> <p><b>Problemas específicos:</b> 1. ¿Cómo incide la planeación en la satisfacción del ciudadano en una Municipalidad distrital de Ica, 2022? 2. ¿Cómo incide la planeación en la satisfacción del ciudadano en una Municipalidad distrital de Ica, en el año 2022? 3. ¿Cómo incide la planeación en la satisfacción del ciudadano en una Municipalidad distrital de Ica, en el año 2022?</p>	<p><b>Objetivo general:</b> Determinar cómo incidió la gestión administrativa y la satisfacción del ciudadano en una municipalidad distrital de Ica, 2022.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b> 1. Establecer cómo incide la planeación en la satisfacción del ciudadano en una Municipalidad distrital de Ica, 2022. 2. Determinar cómo incide la planeación en la satisfacción del ciudadano en una Municipalidad distrital de Ica, en el año 2022. 3. Establecer cómo incidió la organización en la satisfacción del ciudadano en una Municipalidad distrital de Ica, 2022.</p>	<p><b>Hipótesis general:</b> Existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción del ciudadano en una Municipalidad distrital de Ica, 2022.</p> <p>Ho No existe una relación significativa entre la gestión administrativa y la satisfacción del ciudadano en una Municipalidad distrital de Ica, 2022.</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b> 1. Existe una relación significativa entre la planeación y la satisfacción del ciudadano en una Municipalidad distrital de Ica, 2022. 2. Existe una relación significativa entre la organización y la satisfacción del ciudadano en una Municipalidad distrital de Ica, 2022 3. Existe una relación significativa entre la dirección y la satisfacción del ciudadano en una Municipalidad distrital de Ica, 2022</p>	<b>Variable 1: Gestión administrativa</b>				
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Ítems</b>	<b>Escala de medición</b>	<b>Niveles y rangos</b>
			Planificación	Objetivos Planes determinados Estrategias definidas	1- 4	Escala Likert (1) Casi nunca (2) Nunca (3) Indiferente (4) Casi siempre (5) Siempre	Mala 1-6 Regular 7-15 Buena 15-20
			Organización,	Determinación de responsabilidades	5 –11		
			Dirección	Motivación del personal  Orientación	12 –15		
			Control	Supervisión  Corrección de errores	16 -20		
			<b>Variable 2: Satisfacción del ciudadano</b>				
Elementos tangibles	Personal calificado	1 - 5	Escala Likert (1) Casi nunca (2) Nunca	Mala 1-6			

<p>satisfacción del ciudadano en una Municipalidad distrital de Ica en el año, 2022?</p> <p>4. ¿Cómo incide el control en la satisfacción del ciudadano en una Municipalidad distrital de Ica, en el año 2022?</p>	<p>Municipalidad distrital de Ica, en el año 2022.</p> <p>4. Determinar cómo incide el control en la satisfacción del ciudadano en una Municipalidad distrital de Ica, en el año 2022.</p>	<p>Municipalidad distrital de Ica, 2022.</p> <p>4.Existe una relación significativa entre el control y la satisfacción del ciudadano en una Municipalidad distrital de Ica, 2022.</p>	<p>Confiabilidad</p> <p>Capacidad de respuesta</p> <p>Empatía</p>	<p>Elementos de comunicación</p> <p>Calidad de atención</p> <p>Confianza</p> <p>Orientación al usuario</p> <p>Atención rápida</p> <p>Atención personalizada</p> <p>Prestación de servicios oportuna</p>	<p>6 – 10</p> <p>11 - 15</p> <p>16 – 20</p>	<p>(3) Indiferente (4) Casi siempre (5) Siempre</p>	<p>Regular 7-15</p> <p>Buena 15-20</p>
<p>Nivel - diseño de investigación</p>	<p>Población y muestra</p>	<p>Técnicas e instrumentos</p>		<p>Estadística a utilizar</p>			
<p><b>Nivel:</b> Básico</p> <p><b>Diseño:</b> Correlacional- causal</p> <p><b>Método:</b> Descriptivo, hipotético deductivo.</p>	<p><b>Población:</b> Ciudadanos de un distrito de Ica</p> <p><b>Muestreo:</b> probabilístico aleatorio</p> <p><b>Muestra:</b> constituida por 60 pobladores del distrito.</p>	<p><b>Variable 1: Gestión administrativa</b> Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario Ámbito de Aplicación: Una Municipalidad Distrital de Ica Forma de Administración: Individual - virtual</p> <p><b>Variable 2: Satisfacción del ciudadano</b> Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario SERVQUAL</p>		<p><b>DESCRIPTIVA:</b> Se utilizó la estadística descriptiva para hallar frecuencias absolutas y relativas presentando los datos en tablas, para su posterior interpretación.</p> <p>Inferencial: se utilizó para la prueba de la hipótesis, con la finalidad de hallar la correlación entre las variables.</p>			

## Anexo 2: Matriz de operacionalización de variables

Variable de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gestión administrativa	Chiavenato (2009) es el proceso de planear, dirigir y controlar el empleo de los recursos institucionales, para el logro de sus objetivos.	La gestión administrativa, se divide en cuatro dimensiones: la planeación que comprende los indicadores de objetivos, planes determinados y estrategias definidas, la dimensión de organización que considera la determinación de responsabilidades, luego se tiene la dirección, con su indicador determinación de responsabilidades, la dirección con sus indicadores motivación del personal y orientación y finalmente, el control con sus indicadores supervisión y corrección de los errores que se van detectando.	Planificación	Objetivos Planes determinados Estrategias definidas	Escala Likert (1) Casi nunca (2) Nunca (3) Indiferente (4) Casi siempre (5) Siempre
			Organización	Determinación de responsabilidades	
			Dirección	Motivación del personal Orientación.	
			Control	Supervisión Corrección de errores	
Variable de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición

Satisfacción del ciudadano	Zeithaml, et al (2016) consiste en la percepción del cliente relacionada con la evaluación del servicio que recibe,	Operacionalmente, siguiendo la definición del autor base la variable se subdivide en cuatro aspectos o dimensiones: la tangibilidad, con sus indicadores, personal y elementos de comunicación, la dimensión confiabilidad con los indicadores habilidad de prestación del servicio, calidad de atención y la confianza que inspiren al cliente, luego tenemos la capacidad de respuesta, con los indicadores disponibilidad para orientar a los clientes y atención rápida, finalmente la empatía que comprende la atención personalizada y la prestación oportuna del servicio.	Elementos tangibles	Personal calificado Elementos de comunicación	Escala Likert (1) Casi nunca (2) Nunca (3) Indiferente (4) Casi siempre (5) Siempre
			Confiabilidad	Calidad de atención Confianza	
			Capacidad de respuesta	Orientación al usuario Atención rápida	
			Empatía	Atención personalizada Prestación de servicios oportuna	

## Anexo 3: Cuestionario

### CUESTIONARIO

Ciudadano la presente, forma parte de una investigación con la finalidad de obtener información sobre la gestión administrativa y la satisfacción del ciudadano en Vuestro Distrito, no existen preguntas correctas e incorrectas y es de carácter anónimo.

Instrucciones: Marca con una "x" solo una alternativa la que crea conveniente.

#### GESTIÓN ADMINISTRATIVA

##### DIMENSIÓN 1: PLANIFICACIÓN

1. ¿Se aprecia que los servicios que brinda la Municipalidad están debidamente planificados?

- |                                       |                               |
|---------------------------------------|-------------------------------|
| (5) Totalmente de acuerdo.            | (2) En desacuerdo.            |
| (4) De acuerdo.                       | (1) Totalmente en desacuerdo. |
| (3) Ni de acuerdo / Ni en desacuerdo. |                               |

2. ¿Los servidores le informan al ciudadano de forma efectiva, acerca de los objetivos, planes y programas de la Municipalidad?

- |                                       |                               |
|---------------------------------------|-------------------------------|
| (5) Totalmente de acuerdo.            | (2) En desacuerdo.            |
| (4) De acuerdo.                       | (1) Totalmente en desacuerdo. |
| (3) Ni de acuerdo / Ni en desacuerdo. |                               |

3. ¿Se aplica la simplificación administrativa en la atención del ciudadano (Trámites breves y eficientes, menores costos, menor tiempo de atención)?

- |                                       |                               |
|---------------------------------------|-------------------------------|
| (5) Totalmente de acuerdo.            | (2) En desacuerdo.            |
| (4) De acuerdo.                       | (1) Totalmente en desacuerdo. |
| (3) Ni de acuerdo / Ni en desacuerdo. |                               |

4. ¿Los procedimientos administrativos son adecuados para los servicios públicos que se presta al ciudadano?

- |                                       |                               |
|---------------------------------------|-------------------------------|
| (5) Totalmente de acuerdo.            | (2) En desacuerdo.            |
| (4) De acuerdo.                       | (1) Totalmente en desacuerdo. |
| (3) Ni de acuerdo / Ni en desacuerdo. |                               |

##### DIMENSIÓN 2: ORGANIZACIÓN

5. ¿Los servidores administrativos están debidamente organizados por áreas?

- |                                       |                               |
|---------------------------------------|-------------------------------|
| (5) Totalmente de acuerdo.            | (2) En desacuerdo.            |
| (4) De acuerdo.                       | (1) Totalmente en desacuerdo. |
| (3) Ni de acuerdo / Ni en desacuerdo. |                               |

6. ¿Se aprecia que los servidores administrativos cumplen con sus funciones?

- |                                       |                               |
|---------------------------------------|-------------------------------|
| (5) Totalmente de acuerdo.            | (2) En desacuerdo.            |
| (4) De acuerdo.                       | (1) Totalmente en desacuerdo. |
| (3) Ni de acuerdo / Ni en desacuerdo. |                               |

##### DIMENSIÓN 3: DIRECCIÓN

7. ¿Se observa una conducción adecuada de la atención al ciudadano?

- |                                       |                               |
|---------------------------------------|-------------------------------|
| (5) Totalmente de acuerdo.            | (2) En desacuerdo.            |
| (4) De acuerdo.                       | (1) Totalmente en desacuerdo. |
| (3) Ni de acuerdo / Ni en desacuerdo. |                               |

**8. ¿Se aprecia que los servidores administrativos reciben orientación de sus superiores para mejorar la atención del ciudadano?**

- |                                       |                               |
|---------------------------------------|-------------------------------|
| (5) Totalmente de acuerdo.            | (2) En desacuerdo.            |
| (4) De acuerdo.                       | (1) Totalmente en desacuerdo. |
| (3) Ni de acuerdo / Ni en desacuerdo. |                               |

**9. ¿El servidor administrativo de la Municipalidad se muestra motivado y con buen ánimo para atender al público?**

- |                                       |                               |
|---------------------------------------|-------------------------------|
| (5) Totalmente de acuerdo.            | (2) En desacuerdo.            |
| (4) De acuerdo.                       | (1) Totalmente en desacuerdo. |
| (3) Ni de acuerdo / Ni en desacuerdo. |                               |

**10. ¿Los servidores administrativos muestran compromiso y responsabilidad en el cumplimiento de su trabajo?**

- |                                       |                               |
|---------------------------------------|-------------------------------|
| (5) Totalmente de acuerdo.            | (2) En desacuerdo.            |
| (4) De acuerdo.                       | (1) Totalmente en desacuerdo. |
| (3) Ni de acuerdo / Ni en desacuerdo. |                               |

**DIMENSIÓN 4: CONTROL**

- |                                       |                               |
|---------------------------------------|-------------------------------|
| (5) Totalmente de acuerdo.            | (2) En desacuerdo.            |
| (4) De acuerdo.                       | (1) Totalmente en desacuerdo. |
| (3) Ni de acuerdo / Ni en desacuerdo. |                               |

**11. ¿Se aprecia que los jefes de área supervisan la labor de los servidores administrativos?**

- |                                       |                               |
|---------------------------------------|-------------------------------|
| (5) Totalmente de acuerdo.            | (2) En desacuerdo.            |
| (4) De acuerdo.                       | (1) Totalmente en desacuerdo. |
| (3) Ni de acuerdo / Ni en desacuerdo. |                               |

**12. ¿La supervisión del servidor administrativo se realiza en forma constante?**

- |                                       |                               |
|---------------------------------------|-------------------------------|
| (5) Totalmente de acuerdo.            | (2) En desacuerdo.            |
| (4) De acuerdo.                       | (1) Totalmente en desacuerdo. |
| (3) Ni de acuerdo / Ni en desacuerdo. |                               |

**13. ¿Los servidores administrativos muestran una actitud favorable para corregir sus errores cuando se equivocan al realizar un trámite o prestar un servicio?**

- |                                       |                               |
|---------------------------------------|-------------------------------|
| (5) Totalmente de acuerdo.            | (2) En desacuerdo.            |
| (4) De acuerdo.                       | (1) Totalmente en desacuerdo. |
| (3) Ni de acuerdo / Ni en desacuerdo. |                               |

**14. ¿Cuando realiza un reclamo es atendido en forma rápida y adecuada?**

- |                                       |                               |
|---------------------------------------|-------------------------------|
| (5) Totalmente de acuerdo.            | (2) En desacuerdo.            |
| (4) De acuerdo.                       | (1) Totalmente en desacuerdo. |
| (3) Ni de acuerdo / Ni en desacuerdo. |                               |

## **SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO**

### **DIMENSIÓN 1: ELEMENTOS TANGIBLES**

**1. ¿El servidor administrativo demuestra conocimientos y buena capacitación acerca los servicios que presta a los ciudadanos?**

- |                                       |                               |
|---------------------------------------|-------------------------------|
| (5) Totalmente de acuerdo.            | (2) En desacuerdo.            |
| (4) De acuerdo.                       | (1) Totalmente en desacuerdo. |
| (3) Ni de acuerdo / Ni en desacuerdo. |                               |

**2. ¿Los servidores administrativos demuestran eficiencia e interés por apoyar los trámites de los ciudadanos?**

- |                                       |                               |
|---------------------------------------|-------------------------------|
| (5) Totalmente de acuerdo.            | (2) En desacuerdo.            |
| (4) De acuerdo.                       | (1) Totalmente en desacuerdo. |
| (3) Ni de acuerdo / Ni en desacuerdo. |                               |

**3. ¿El servidor administrativo demuestra conocimiento acerca del uso de los equipos informáticos y de comunicaciones con que cuenta la entidad?**

- |                                       |                               |
|---------------------------------------|-------------------------------|
| (5) Totalmente de acuerdo.            | (2) En desacuerdo.            |
| (4) De acuerdo.                       | (1) Totalmente en desacuerdo. |
| (3) Ni de acuerdo / Ni en desacuerdo. |                               |

**4. ¿La comunicación de servidor administrativo es clara y comprensible para el ciudadano?**

- |                                       |                               |
|---------------------------------------|-------------------------------|
| (5) Totalmente de acuerdo.            | (2) En desacuerdo.            |
| (4) De acuerdo.                       | (1) Totalmente en desacuerdo. |
| (3) Ni de acuerdo / Ni en desacuerdo. |                               |

### **DIMENSIÓN 2: CONFIABILIDAD**

**5. ¿Cuándo concurre a la Municipalidad a realizar un trámite recibe un trato adecuado y eficiente?**

- |                                       |                               |
|---------------------------------------|-------------------------------|
| (5) Totalmente de acuerdo.            | (2) En desacuerdo.            |
| (4) De acuerdo.                       | (1) Totalmente en desacuerdo. |
| (3) Ni de acuerdo / Ni en desacuerdo. |                               |

**6. ¿El servicio y la atención que brindan los servidores administrativos de la Municipalidad son satisfactorios?**

- |                                       |                               |
|---------------------------------------|-------------------------------|
| (5) Totalmente de acuerdo.            | (2) En desacuerdo.            |
| (4) De acuerdo.                       | (1) Totalmente en desacuerdo. |
| (3) Ni de acuerdo / Ni en desacuerdo. |                               |

**7. ¿Los servidores administrativos inspiran confianza a los ciudadanos respecto a su conocimiento sobre los trámites y servicios que prestan?**

- |                                       |                               |
|---------------------------------------|-------------------------------|
| (5) Totalmente de acuerdo.            | (2) En desacuerdo.            |
| (4) De acuerdo.                       | (1) Totalmente en desacuerdo. |
| (3) Ni de acuerdo / Ni en desacuerdo. |                               |

**8. ¿Cuándo los ciudadanos acuden a la Municipalidad a realizar alguna gestión, sienten confianza que va a recibir una atención de calidad?**

- |                                       |                               |
|---------------------------------------|-------------------------------|
| (5) Totalmente de acuerdo.            | (2) En desacuerdo.            |
| (4) De acuerdo.                       | (1) Totalmente en desacuerdo. |
| (3) Ni de acuerdo / Ni en desacuerdo. |                               |

**9. ¿El servidor administrativo se muestra de buen ánimo y motivado para realizar su trabajo?**



- (5) Totalmente de acuerdo. (2) En desacuerdo.  
(4) De acuerdo. (1) Totalmente en desacuerdo.  
(3) Ni de acuerdo / Ni en desacuerdo.

**10. ¿El personal demuestra cordialidad e interés en la atención que presta al público?**

- (5) Totalmente de acuerdo. (2) En desacuerdo.  
(4) De acuerdo. (1) Totalmente en desacuerdo.  
(3) Ni de acuerdo / Ni en desacuerdo.

**11. ¿La orientación que brindan los servidores administrativos a los ciudadanos es clara y oportuna?**

- (5) Totalmente de acuerdo. (2) En desacuerdo.  
(4) De acuerdo. (1) Totalmente en desacuerdo.  
(3) Ni de acuerdo / Ni en desacuerdo.

**12. ¿La orientación acerca de los trámites es útil para el ciudadano?**

- (5) Totalmente de acuerdo. (2) En desacuerdo.  
(4) De acuerdo. (1) Totalmente en desacuerdo.  
(3) Ni de acuerdo / Ni en desacuerdo.

**DIMENSIÓN 3: EMPATIA**

**13. ¿Los servidores administrativos respetan la atención preferencial?**

- (5) Totalmente de acuerdo. (2) En desacuerdo.  
(4) De acuerdo. (1) Totalmente en desacuerdo.  
(3) Ni de acuerdo / Ni en desacuerdo.

**14. ¿La Municipalidad brinda atención personalizada a los ciudadanos, de acuerdo a sus necesidades?**

- (5) Totalmente de acuerdo. (2) En desacuerdo.  
(4) De acuerdo. (1) Totalmente en desacuerdo.  
(3) Ni de acuerdo / Ni en desacuerdo.

**15. ¿La atención es rápida y adecuada según el servicio solicitado?**

- (5) Totalmente de acuerdo. (2) En desacuerdo.  
(4) De acuerdo. (1) Totalmente en desacuerdo.  
(3) Ni de acuerdo / Ni en desacuerdo.

**16. ¿El tiempo de espera para la atención es adecuado?**

- (5) Totalmente de acuerdo. (2) En desacuerdo.  
(4) De acuerdo. (1) Totalmente en desacuerdo.  
(3) Ni de acuerdo / Ni en desacuerdo.

## Anexo 4: Análisis de Confiabilidad

En lo que respecta a la confiabilidad, Hernández, Fernández & Baptista (2014), señalan que es un instrumento de medición “se refiere al grado en que su aplicación repetida al mismo individuo u objeto produce resultados iguales” (p. 207). “Se trata de un índice de consistencia interna que toma valores entre 0 y 1 y que sirve para comprobar si el instrumento que se está evaluando recopila información defectuosa y por tanto nos llevaría a conclusiones equivocadas o si se trata de un instrumento fiable que hace mediciones estables y consistentes”.

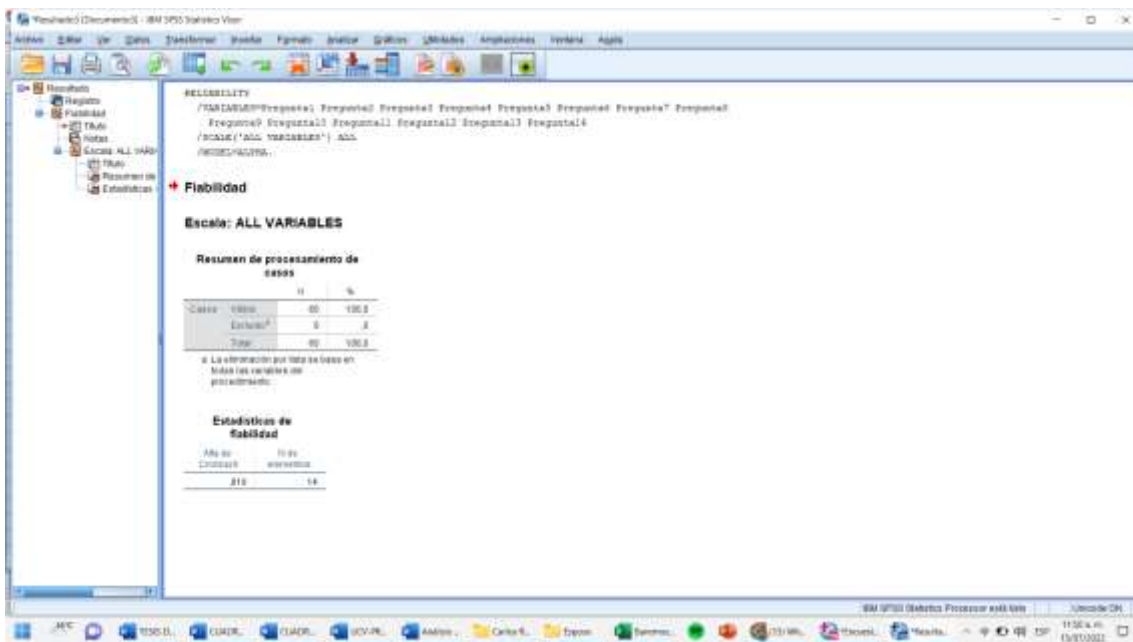
“La escala de valores que determina la confiabilidad está dada por los siguientes valores:

- No es confiable 1 a 0
- Baja confiabilidad 0.01 a 0.49
- Moderada confiabilidad 0.5 a 0.75
- Fuerte confiabilidad 0.76 a 0.89
- Alta confiabilidad 0.9 a 1”

## Encuesta: Gestión Administrativa

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,819	14



Interpretación: La encuesta posee una fuerte confiabilidad.

## Encuesta: Satisfacción del ciudadano

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,846	16

Interpretación: La encuesta posee una fuerte confiabilidad.

## ANEXO 5: CERTIFICADOS DE VALIDEZ DE CONTENIDO



### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO QUE MIDE LA VARIABLE: GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Nº	DIMENSIONES - Items	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1 : PLANIFICACIÓN</b>							
1	¿Se aprecia que los servicios que brinda la Municipalidad están debidamente planificados?	X		X		X		
2	¿Los servidores administrativos le informan al ciudadano de forma efectiva, acerca de los objetivos, planes y programas de la Municipalidad?	X		X		X		
3	¿Se aplica la simplificación administrativa en la atención del ciudadano (Trámites breves y eficientes, menores costos, menor tiempo de atención)?	X		X		X		
4	¿Los procedimientos administrativos son adecuados para los servicios públicos que se prestan al ciudadano?	X		X		X		
5	<b>DIMENSIÓN 2 : ORGANIZACION</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
	¿Los servidores administrativos están debidamente organizados por áreas?.	X		X		X		
6	¿Se aprecia que los servidores administrativos cumplen con sus funciones?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: DIRECCIÓN</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
7	¿Se observa una conducción adecuada de la atención al ciudadano?	X		X		X		
8	¿Se aprecia que los servidores administrativos reciben orientación de sus superiores para mejorar la atención del ciudadano?	X		X		X		
9	¿El servidor administrativo de la Municipalidad se muestra motivado y con buen ánimo para atender al público?	X		X		X		
10	¿ Los servidores administrativos muestran compromiso y responsabilidad en el cumplimiento de su trabajo?	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>	
11	¿ Se aprecia que los jefes de área supervisan la labor de los servidores administrativos?	X		X		X		
12	¿ La supervisión de los servidores administrativos se realiza en forma constante?	X		X		X		
13	¿Los servidores administrativos muestran una actitud favorable para corregir sus errores cuando se equivocan al realizar un trámite o prestar un servicio?.	X		X		X		
14	¿Cuándo realiza un reclamo es atendido en forma rápida y adecuada?	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si presenta suficiencia**

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

**Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Dennis Fernando Jaramillo Ostos**

**DNI: 10754317**

**Especialidad del validador: Metodólogo**

**20 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 QUE MIDE LA VARIABLE: SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO**

N°	DIMENSIONES/items	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: ELEMENTOS TANGIBLES</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿ El servidor administrativo demuestra conocimientos y buena capacitación acerca los servicios que presta a los ciudadanos?	X		X		X		
2	¿ Los servidores administrativos demuestran eficiencia e interés por apoyar los trámites de los ciudadanos?	X		X		X		
3	¿ El servidor administrativo demuestra conocimiento acerca del uso de los equipos informáticos y de comunicaciones con que cuenta la entidad?	X		X		X		
4	¿ La comunicación de personal es clara y comprensible para el ciudadano?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: CONFIABILIDAD</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
5	¿ Cuando concurre a la Municipalidad a realizar un trámite recibe un trato adecuado y eficiente??	X		X		X		
6	¿ El servicio y la atención que brindan los servidores administrativos de la Municipalidad son satisfactorios?	X		X		X		
7	¿ Los servidores administrativos inspiran confianza a los ciudadanos respecto a sus conocimientos sobre los trámites y servicios que prestan?	X		X		X		
8	¿ Cuando los ciudadanos acuden a la Municipalidad a realizar alguna gestión, sienten confianza que va a recibir una atención de calidad?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3 : CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
9	¿El servidor administrativo se muestra de buen ánimo y motivado al realizar su trabajo?	X		X		X		
10	¿El servidor administrativo demuestra cordialidad e interés en la atención que presta al público?	X		X		X		
11	¿ La orientación que brindan los servidores administrativos a los ciudadanos es clara y oportuna?	X		X		X		
12	¿ La orientación acerca de los trámites es útil para el ciudadano?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 4: EMPATÍA</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
13	¿ Los servidores administrativos respetan la atención preferencial?	X		X		X		
14	¿ La Municipalidad brinda atención personalizada a los ciudadanos, de acuerdo a sus necesidades?	X		X		X		
15	¿ La atención es rápida y adecuada para el servicio solicitado ?	X		X		X		
16	¿ El tiempo de espera para la atención es adecuado?	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si presenta suficiencia**

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

**Apellidos y nombres del juez validador:** Mg: Dennis Fernando Jaramillo Ostos

**DNI: 10754317**

**Especialidad del validador:** Metodólogo

**20 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 QUE MIDE LA VARIABLE: GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

N°	DIMENSIONES - Items	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1 : PLANIFICACIÓN</b>							
1	¿Se aprecia que los servicios que brinda la Municipalidad están debidamente planificados?	X		X		X		
2	¿Los servidores administrativos le informan al ciudadano de forma efectiva, acerca de los objetivos, planes y programas de la Municipalidad?	X		X		X		
3	¿Se aplica la simplificación administrativa en la atención del ciudadano (Trámites breves y eficientes, menores costos, menor tiempo de atención)?	X		X		X		
4	¿Los procedimientos administrativos son adecuados para los servicios públicos que se prestan al ciudadano?	X		X		X		
5	<b>DIMENSIÓN 2 : ORGANIZACION</b>							
	¿Los servidores administrativos están debidamente organizados por áreas?	X		X		X		
6	¿Se aprecia que los servidores administrativos cumplen con sus funciones?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: DIRECCIÓN</b>							
7	¿Se observa una conducción adecuada de la atención al ciudadano?	X		X		X		
8	¿ Se aprecia que los servidores administrativos reciben orientación de sus superiores para mejorar la atención del ciudadano?	X		X		X		
9	¿ El servidor administrativo de la Municipalidad se muestra motivado y con buen ánimo para atender al público?	X		X		X		
10	¿ Los servidores administrativos muestran compromiso y responsabilidad en el cumplimiento de su trabajo?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 4 : CONTROL</b>							
11	¿ Se aprecia que los jefes de área supervisan la labor de los servidores administrativos?	X		X		X		
12	¿ La supervisión de los servidores administrativos se realiza en forma constante?	X		X		X		
13	¿Los servidores administrativos muestran una actitud favorable para corregir sus errores cuando se equivocan al realizar un trámite o prestar un servicio?.	X		X		X		
14	¿Cuándo realiza un reclamo es atendido en forma rápida y adecuada?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

✓ Opinión de aplicabilidad: Aplicable     Aplicable después de corregir     No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Dra. Lavanda Reyes, Flor Angélica.    DNI: 21412841.

Especialidad del validador: Doctora en administración.

<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.

*Flor Lavanda Reyes*

Firma del Experto Informante.

Especialidad

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO QUE MIDE LA VARIABLE: SATISFACCION DEL CIUDADANO**

N°	DIMENSIONES/items	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: ELEMENTOS TANGIBLES</b>							
1	¿ El servidor administrativo demuestra conocimientos y buena capacitación acerca los servicios que presta a los ciudadanos?	X		X		X		
2	¿ Los servidores administrativos demuestran eficiencia e interés por apoyar los trámites de los ciudadanos?	X		X		X		
3	¿ El servidor administrativo demuestra conocimiento acerca del uso de los equipos informáticos y de comunicaciones con que cuenta la entidad?	X		X		X		
4	¿ La comunicación de personal es clara y comprensible para el ciudadano?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: CONFIABILIDAD</b>							
5	¿ Cuando concurre a la Municipalidad a realizar un trámite recibe un trato adecuado y eficiente??	X		X		X		
6	¿ El servicio y la atención que brindan los servidores administrativos de la Municipalidad son satisfactorios?	X		X		X		
7	¿ Los servidores administrativos inspiran confianza a los ciudadanos respecto a sus conocimientos sobre los trámites y servicios que prestan?	X		X		X		
8	¿ Cuando los ciudadanos acuden a la Municipalidad a realizar alguna gestión, sienten confianza que va a recibir una atención de calidad?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3 : CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>							
9	¿El servidor administrativo se muestra de buen ánimo y motivado al realizar su trabajo?	X		X		X		
10	¿El servidor administrativo demuestra cordialidad e interés en la atención que presta al público?	X		X		X		
11	¿ La orientación que brindan los servidores administrativos a los ciudadanos es clara y oportuna?	X		X		X		
12	¿ La orientación acerca de los trámites es útil para el ciudadano?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 4: EMPATÍA</b>							
13	¿ Los servidores administrativos respetan la atención preferencial?	X		X		X		
14	¿ La Municipalidad brinda atención personalizada a los ciudadanos, de acuerdo a sus necesidades?	X		X		X		
15	¿ La atención es rápida y adecuada para el servicio solicitado ?	X		X		X		
16	¿ El tiempo de espera para la atención es adecuado?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dra. Lavanda Reyes, Flor Angélica.    DNI: 21412841

Especialidad del validador: Doctora en Administración.

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

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

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

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



Firma del Experto Informante.

Especialidad

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO QUE MIDE LA VARIABLE: GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

N°	DIMENSIONES - Items	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1 : PLANIFICACIÓN</b>							
1	¿Se aprecia que los servicios que brinda la Municipalidad están debidamente planificados?	X		X		X		
2	¿Los servidores administrativos le informan al ciudadano de forma efectiva, acerca de los objetivos, planes y programas de la Municipalidad?	X		X		X		
3	¿Se aplica la simplificación administrativa en la atención del ciudadano (Trámites breves y eficientes, menores costos, menor tiempo de atención)?	X		X		X		
4	¿Los procedimientos administrativos son adecuados para los servicios públicos que se prestan al ciudadano?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2 : ORGANIZACION</b>							
5	¿Los servidores administrativos están debidamente organizados por áreas?	X		X		X		
6	¿Se aprecia que los servidores administrativos cumplen con sus funciones?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: DIRECCIÓN</b>							
7	¿Se observa una conducción adecuada de la atención al ciudadano?	X		X		X		
8	¿ Se aprecia que los servidores administrativos reciben orientación de sus superiores para mejorar la atención del ciudadano?	X		X		X		
9	¿ El servidor administrativo de la Municipalidad se muestra motivado y con buen ánimo para atender al público?	X		X		X		
10	¿ Los servidores administrativos muestran compromiso y responsabilidad en el cumplimiento de su trabajo?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 4 : CONTROL</b>							
11	¿ Se aprecia que los jefes de área supervisan la labor de los servidores administrativos?	X		X		X		
12	¿ La supervisión de los servidores administrativos se realiza en forma constante?	X		X		X		
13	¿Los servidores administrativos muestran una actitud favorable para corregir sus errores cuando se equivocan al realizar un trámite o prestar un servicio?	X		X		X		
14	¿Cuando realiza un reclamo es atendido en forma rápida y adecuada?	X		X		X		

Si hay suficiencia

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador: Villón Bruno, Sabino Ernesto.                      DNI: 43297584.

Especialidad del validador: Estadístico: Doctor en Administración.

28 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  
Doctor en Administración

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO QUE MIDE LA VARIABLE: SATISFACCION DEL CIUDADANO**

N°	DIMENSIONES/ítems	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>DIMENSIÓN 1: ELEMENTOS TANGIBLES</b>							
1	¿ El servidor administrativo demuestra conocimientos y buena capacitación acerca los servicios que presta a los ciudadanos?	X		X		X		
2	¿ Los servidores administrativos demuestran eficiencia e interés por apoyar los trámites de los ciudadanos?	X		X		X		
3	¿ El servidor administrativo demuestra conocimiento acerca del uso de los equipos informáticos y de comunicaciones con que cuenta la entidad?	X		X		X		
4	¿ La comunicación de personal es clara y comprensible para el ciudadano?.	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: CONFIABILIDAD</b>							
5	¿ Cuándo concurre a la Municipalidad a realizar un trámite recibe un trato adecuado y eficiente??	X		X		X		
6	¿ El servicio y la atención que brindan los servidores administrativos de la Municipalidad son satisfactorios?	X		X		X		
7	¿ Los servidores administrativos inspiran confianza a los ciudadanos respecto a sus conocimientos sobre los trámites y servicios que prestan?	X		X		X		
8	¿ Cuando los ciudadanos acuden a la Municipalidad a realizar alguna gestión, sienten confianza que va a recibir una atención de calidad?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3 : CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>							
9	¿El servidor administrativo se muestra de buen ánimo y motivado al realizar su trabajo?	X		X		X		
10	¿El servidor administrativo demuestra cordialidad e interés en la atención que presta al público?	X		X		X		
11	¿ La orientación que brindan los servidores administrativos a los ciudadanos es clara y oportuna?	X		X		X		
12	¿ La orientación acerca de los trámites es útil para el ciudadano?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 4: EMPATÍA</b>							
13	¿Los servidores administrativos respetan la atención preferencial?	X		X		X		
14	¿ La Municipalidad brinda atención personalizada a los ciudadanos, de acuerdo a sus necesidades?	X		X		X		
15	¿La atención es rápida y adecuada para el servicio solicitado ?	X		X		X		
16	¿El tiempo de espera para la atención es adecuado?	X		X		X		

Si existe suficiencia

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Villón Bruno, Sabino Ernesto.    DNI: 43297584.

Especialidad del validador: Estadístico: Doctor en Administración.

28 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  
Doctor en Administración



## Anexo 6: Base de datos

### Encuesta Gestión Administrativa

	PLANIFICACION				ORGANIZACION		DIRECCIÓN				CONTROL			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
1	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00
2	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	2,00	3,00
3	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	3,00
4	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00
5	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	2,00	3,00
6	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	3,00
7	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	4,00	4,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00
8	5,00	5,00	5,00	4,00	3,00	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00
9	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00
10	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	2,00	3,00
11	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	3,00
12	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00
13	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	2,00	3,00
14	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	3,00
15	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	4,00	4,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00
16	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00
17	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	2,00	3,00
18	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	3,00
19	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00
20	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	2,00	3,00
21	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	3,00
22	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00
23	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	2,00	3,00
24	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	3,00
25	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00
26	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	2,00	3,00
27	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	3,00
28	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	4,00	4,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00
29	5,00	5,00	5,00	4,00	3,00	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00
30	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00
31	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	2,00	3,00
32	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	3,00
33	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00
34	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	2,00	3,00
35	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	3,00
36	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	4,00	4,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00

37	5,00	5,00	5,00	4,00	3,00	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00
38	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	5,00	4,00	3,00	4,00
39	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	3,00	4,00
40	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	3,00	3,00	3,00	3,00
41	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	2,00	3,00
42	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	2,00	4,00
43	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	5,00	4,00	3,00	4,00
44	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	3,00	4,00
45	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00	4,00	5,00	4,00	4,00	2,00	3,00
46	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	2,00	3,00
47	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	2,00	4,00
48	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	5,00	4,00	3,00	4,00
49	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	3,00	4,00
50	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00	4,00	5,00	4,00	4,00	2,00	3,00
51	5,00	3,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	2,00	3,00
52	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	2,00	4,00
53	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	5,00	4,00	3,00	4,00
54	4,00	5,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	3,00	4,00
55	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00	4,00	5,00	4,00	4,00	2,00	3,00
56	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	2,00	3,00
57	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	2,00	4,00
58	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	4,00	3,00	3,00	4,00	4,00	5,00	4,00	3,00	4,00
59	5,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	3,00	4,00
60	5,00	4,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	3,00	3,00	5,00	4,00	4,00

## Encuesta Satisfacción del ciudadano

	ELEMENTOS TANGIBLE				CONFIABILIDAD								EMPATIA			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16
1	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00
2	5,00	5,00	5,00	5,00	2,00	4,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	3,00	4,00	5,00
3	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	2,00	5,00	5,00
4	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00
5	4,00	2,00	4,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00
6	4,00	2,00	4,00	5,00	4,00	2,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	2,00	2,00
7	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00
8	5,00	5,00	5,00	5,00	2,00	4,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	3,00	4,00	5,00
9	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	2,00	5,00	5,00
10	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00
11	4,00	2,00	4,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00
12	4,00	2,00	4,00	5,00	4,00	2,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	2,00	2,00
13	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00
14	5,00	5,00	5,00	5,00	2,00	4,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	3,00	4,00	5,00
15	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	2,00	5,00	5,00
16	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00
17	4,00	2,00	4,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00
18	4,00	2,00	4,00	5,00	4,00	2,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	2,00	2,00
19	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00
20	5,00	5,00	5,00	5,00	2,00	4,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	3,00	4,00	5,00
21	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	2,00	5,00	5,00
22	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00
23	4,00	2,00	4,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00
24	4,00	2,00	4,00	5,00	4,00	2,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	2,00	2,00
25	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00
26	5,00	5,00	5,00	5,00	2,00	4,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	3,00	4,00	5,00
27	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	2,00	5,00	5,00
28	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00
29	4,00	2,00	4,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00
30	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00
31	5,00	5,00	5,00	5,00	2,00	4,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	3,00	4,00	5,00
32	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	2,00	5,00	5,00
33	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00
34	4,00	2,00	4,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00
35	4,00	2,00	4,00	5,00	4,00	2,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	2,00	2,00
36	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00

37	4,00	3,00	5,00	5,00	2,00	4,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	3,00	4,00	5,00
38	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00
39	5,00	5,00	5,00	5,00	2,00	4,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	3,00	4,00	5,00
40	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	2,00	5,00	5,00
41	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00
42	4,00	2,00	4,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00
43	4,00	2,00	4,00	5,00	4,00	2,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	2,00	2,00
44	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00
45	5,00	5,00	5,00	5,00	2,00	4,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	3,00	4,00	5,00
46	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	2,00	5,00	5,00
47	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00
48	4,00	2,00	4,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00
49	4,00	2,00	4,00	5,00	4,00	2,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	2,00	2,00
50	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00
51	5,00	5,00	5,00	5,00	2,00	4,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	3,00	4,00	5,00
52	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	2,00	5,00	5,00
53	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00
54	4,00	2,00	4,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00
55	3,00	4,00	3,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	3,00	4,00	4,00	3,00	4,00	3,00	3,00	3,00
56	5,00	5,00	5,00	5,00	2,00	4,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	3,00	4,00	5,00
57	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	2,00	5,00	5,00
58	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	4,00
59	4,00	2,00	4,00	5,00	5,00	5,00	4,00	4,00	4,00	2,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	4,00
60	4,00	2,00	4,00	5,00	4,00	2,00	4,00	3,00	4,00	4,00	4,00	5,00	4,00	4,00	2,00	2,00

## ANEXO 7: CARTA DE PRESENTACIÓN



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para mujeres y hombres"  
"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Lima, 30 de junio de 2022  
Carta P. 0611-2022-UCV-VA-EPG-F01/J

QUÍMICO FARMACÉUTICO  
LUIS EMILIO RAMOS MENDOZA  
ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN JOSÉ DE LOS MOLINOS  
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN JOSÉ DE LOS MOLINOS



De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a usted, para presentar a HERNÁNDEZ NIETO, PAULO DANIEL, identificado con DNI N° 21474735 y con código de matrícula N° 7002655846; estudiante del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA quien, en el marco de su tesis conducente a la obtención de su grado de MAESTRO, se encuentra desarrollando el trabajo de investigación titulado:

**GESTIÓN ADMINISTRATIVA EN LA SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO EN UNA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE ICA 2022**

Con fines de investigación académica, solicito a su digna persona otorgar el permiso a nuestro estudiante, a fin de que pueda obtener información, en la institución que usted representa, que le permita desarrollar su trabajo de investigación. Nuestro estudiante investigador HERNÁNDEZ NIETO, PAULO DANIEL asume el compromiso de alcanzar a su despacho los resultados de este estudio, luego de haber finalizado el mismo con la asesoría de nuestros docentes.

Agradeciendo la gentileza de su atención al presente, hago propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi mayor consideración.

Atentamente,



  
Dra. Estrella A. Esquiagola Aranda  
Jefa  
Escuela de Posgrado UCV  
Filial Lima Campus Los Olivos

Somos la universidad de los  
que quieren salir adelante.



## ANEXO 8: AUTORIZACIONES



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE  
**SAN JOSÉ DE LOS MOLINOS – ICA**  
*Cuna de la Heroína Catalina Buendía de Peche*  
CREADO EL 14 DE NOVIEMBRE DEL AÑO 1976



"AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL"

San José de los Molinos, 07 de julio del 2022

**CARTA N.º 041– 2022 /MDSJM/GM**

**SEÑOR (A) : PAULO DANIEL HERNANDEZ NIETO**  
**ASUNTO : APROBACION PARA LA APLICACIÓN DE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN**

De mi especial consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a usted, para hacerle llegar mi cordial saludo a nombre de la Municipalidad Distrital de San José de los Molinos, y a su vez en respuesta a su petición, en el cual solicita la obtención de información que le permita desarrollar su trabajo de investigación para la obtención de su Grado de Maestro.

Se le otorga la autorización correspondiente al estudiante Paulo Daniel Hernández Nieto para que realice la aplicación de instrumentos de investigación (cuestionario) de la Municipalidad Distrital de San José de los Molinos el cual tiene como finalidad recabar opiniones de los ciudadanos de nuestro Distrito.

Sin otro particular me despido de usted, reiterándole la muestra de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,

MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SAN JOSÉ DE LOS MOLINOS  
ALCALDE  
ALVARO RAMOS BENDON  
D.º DE GERENTE MUNICIPAL