



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA

Gestión administrativa y satisfacción de los usuarios de una
municipalidad distrital de Piura, 2021.

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión Pública

AUTORA:

Alban Silva, Helen Isamar (orcid.org/0000-0003-4363-9085)

ASESOR

Dr. García Talledo, Enrique Gustavo (orcid.org/0000-0002-8497-9687)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

CALLAO – PERÚ

2022

Dedicatoria

Mi tesis está dedicada a mis padres que son mi fortaleza y motivación de seguir superándome día a día por lograr cumplir con todas mis metas propuestas.

Agradecimiento

A Dios y a la Virgen María, que me conceden vida y Salud, y que me han cuidado mucho durante la COVID 19, una de las grandes oportunidades que me han dado es de poder culminar este nuevo reto que me propuse hace un año atrás.

A mi asesor, el Dr. Enrique García Talledo y a todos los profesores que me brindaron su apoyo, con consejos y aprendizajes durante toda mi Maestría

Índice de contenido

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	12
3.1 Tipo y diseño de investigación	12
3.2 Variables y Operacionalización	13
3.3 Población, muestra y muestreo	14
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	16
3.5 Procedimientos	16
3.6 Método de análisis de datos	16
3.7 Aspectos éticos	16
IV. RESULTADOS	17
V. DISCUSIÓN	30
VI. CONCLUSIONES	32
VII. RECOMENDACIONES	33
REFERENCIAS	34
ANEXOS	41

Índice de tablas

Tabla 1 Validez de expertos	13
Tabla 2 Escala de Valoración del Coeficiente de Cronbach	14
Tabla 3 Estadística de fiabilidad de los Cuestionarios	14
Tabla 4 Registro de Visitas de los Usuarios por día	15
Tabla 5 Resultados de la dimensión planificación	17
Tabla 6 Resultados de la dimensión organización	18
Tabla 7 Resultados de la dimensión dirección	19
Tabla 8 Resultados de la dimensión control	20
Tabla 9 Resultados de la dimensión rendimiento percibido	21
Tabla 10 Resultados de la dimensión expectativas	22
Tabla 11 Resultados de la dimensión nivel de satisfacción	23
Tabla 12 Prueba de normalidad	24
Tabla 13 Correlaciones entre la planificación en la Satisfacción de los Usuarios	26
Tabla 14 Correlaciones entre la organización y Satisfacción de los Usuarios	27
Tabla 15 Correlaciones entre el control y la Satisfacción de los Usuarios	28
Tabla 16 Correlaciones entre la Gestión administrativa y la Satisfacción de los Usuarios	29

Índice de figuras

Figura 1 Diseño de la Investigación	12
Figura 2 Grafico respecto a la dimensión planificación	17
Figura 3 Grafico respecto a la dimensión organización	18
Figura 4 Grafico respecto a la dimensión dirección	19
Figura 5 Grafico respecto a la dimensión control	20
Figura 6 Grafico respecto a la dimensión rendimiento percibido	21
Figura 7 Grafico respecto a la dimensión expectativas	22
Figura 8 Grafico respecto a la dimensión nivel de satisfacción	23
Figura 9 Histograma respecto a la Gestión Administrativa	24
Figura 10 Histograma respecto a la Satisfacción de los Usuarios	25

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general: Determinar la relación que existe entre la Gestión Administrativa y la Satisfacción de los Usuarios de una Municipalidad Distrital de Piura, 2021. Con un enfoque de alcance aplicada, cuantitativo con carácter descriptivo, diseño no experimental y correlacional de corte transversal. La población quedó compuesta por 250 quedando una muestra de 50 personas, los mismos que recibieron el cuestionario para responder las diversas preguntas del estudio, siendo aprobados por profesionales especializados, logrando el análisis de prueba estadística de Alfa, donde se encontró una confiabilidad para la primera variable de (0.755) y para la segunda variable fue de (0.920). En la justificación de las hipótesis, esta fue a través de la aplicación de correlación Rho Spearman, cuyo valor fue ($r = ,0.977$) y la significancia de ($p\text{-valor} = 0,000$). A raíz de ello no se aceptó la hipótesis nula y se admitió la alternativa. Finalmente se concluyó que ambas variables si tuvieron relación de forma altamente significativa. Quedando confirmado que el servicio que realiza la institución predomina mayormente con la práctica diaria y el conocimiento de sus dimensiones, generando como resultado el incremento de visitas de los ciudadanos al establecimiento cumpliendo con todas sus expectativas.

Palabras claves: Servicio, Usuarios, Consejo Municipal

ABSTRACT

The present investigation had as general objective: To determine the relationship that exists between the Administrative Management and the Satisfaction of the Users of a District Municipality of Piura, 2021. With an approach of applied scope, quantitative with descriptive character, non-experimental and correlational design of cross-section. The population was composed of 250, leaving a sample of 50 people, the same ones who received the questionnaire to answer the various questions of the study, being approved by specialized professionals, achieving the Alpha statistical test analysis, where reliability was found for the first variable of (0.755) and for the second variable it was (0.920). In the justification of the hypotheses, this was through the application of the Rho Spearman correlation, whose value was ($r = 0.977$) and the significance of ($p\text{-value} = 0.000$). As a result, the null hypothesis was not accepted and the alternative was accepted. Finally, it was concluded that both variables were highly significantly related. It is confirmed that the service performed by the institution predominates mostly with daily practice and knowledge of its dimensions, generating as a result the increase in visits by citizens to the establishment, fulfilling all their expectations.

Keywords: Service, Users, Municipal Council

I. INTRODUCCIÓN

Nuestro Perú cuenta con el respaldo de los gobiernos regionales y locales que trabajan al servicio del bienestar de la ciudadanía, según la ley N°27867, y ley N°27972, Orgánica de Municipalidades. Para la presente investigación se desarrolló el diagnóstico de la realidad que presenta una Municipalidad Distrital de la Región Piura sobre su Gestión Administrativa y cómo intercede con las expectativas de los Usuarios, bajo su cumplimiento, formulación y práctica de su misión y visión de la mano con su Consejo Municipal.

Con la ley N°27658, nuestro País busco impulsar medidas de Modernización de Gestión del Estado, específicamente de “promover el cambio en la Administración Publica cuyo proceso dependía de las estrategias, programas, competencias que implemente cada organización, para utilizar sus recursos de manera parcial, oportunos para brindar un servicio oportuno, confiable y transparente al ciudadano, cubriendo satisfactoriamente sus necesidades”(Peruano, 2002, pág. 83).

En el 2019 con la llegada de la enfermedad COVID -19 todos los gobiernos suspendieron sus actividades laborales, a raíz del contagio que invadía este virus. Actualmente, las Municipalidades Distritales han protagonizado una modernización inesperada como la organización del trabajo remoto, implementación de su infraestructura, renovación de personal, mejoras en las funciones, ahorrando en este caso tiempo, con el fin de seguir velando por el bienestar del ciudadano, manteniendo información confiable de los acontecimientos que suceden, primordial presentar transparencia del presupuesto, acontecimientos en educación y salud. “Muchas de las instituciones públicas, optaron por generar medidas drásticas para su control, monitoreo y fiscalización de sus recursos. Para unos permitió agilizar sus procedimientos, modernizar sus operaciones, para otros fue motivo de retraso de las funciones a los procesos de trámites que debían realizar” (Pont, 2021, pág. 34)

Sin embargo cabe resaltar que existe la desconfianza sobre el trabajo que realizan estas Instituciones, viéndose opacados por las malas acciones que realiza su personal, encabezados por los altos directivos que no controlan principalmente el presupuesto que el Estado les otorga para cada sector, generan mayor rechazo por parte de la comunidad, porque sienten que no están preparadas para asumir responsabilidades de alto nivel, ocasionando la mayoría de veces el apto de corrupción.

Para Camargo (2020), manifiesta que “los acontecimientos ante la negatividad de no creer en las promesas de los gerentes de un gobierno local, resulta ser por los conflictos que suceden de corrupción, que se presentan a inicios, a mitad o al finalizar la gestión, reflejados a través mala administración de sus recursos, reducción de presupuesto para las obras, ayudas comunitarias” (p. 29).

Según MEF (2021), la oficina de Servicios de Estudio y Presupuesto, presentó el expediente N°5/2021-2022 sobre la ejecución del gasto en soles de una Municipalidad Distrital de la Región de Piura del 2021, en el cual refleja un PIA de S/. 23,939,416, PIM de S/. 99,014,360, ejecución de S/. 28,385,807 y un avance de 28.7 %” (p. 1).

Por lo antes suscrito, se refleja una gestión administrativa débil, donde no existe una dirección eficiente que valla al ritmo de la misión de dicha organización. Esto demuestra que la satisfacción, dependerá de la eficacia del servicio que se le ofrezca al ingresar al Municipio, donde se requiere trabajo en equipo, mayor comunicación, cumplimiento de metas por parte del personal que no se encuentra siendo evaluado en la función que desempeña, en muchas oficinas no llegan a culminar con las labores que se le asignan en el día, lo que retrasa de cierta manera el procedimiento administrativo, generando mayor insatisfacción.

En este ámbito, se desconoce si los usuarios que día a día acuden a realizar su trámite a la Municipalidad Distrital, quedan totalmente satisfechos por la atención brindada en función a su gestión administrativa, existiendo aun el COVID-19.

Ante ello, se planteó la problemática principal: ¿De qué manera la Gestión Administrativa se relaciona con la Satisfacción?, y como problemas secundarios se tomaron los siguientes: ¿Cómo opera la Planificación en la Satisfacción de los Usuarios?, ¿De qué manera se relaciona la Organización en la Satisfacción de los Usuarios?, ¿Cuál es la relación que existe entre el control con la Satisfacción de los Usuarios?

Ante ello, la tesis diseñada servira como instrumento para construir con mucho énfasis e interés los procedimientos de cada mandato, disminuyendo las debilidades que carecen en la atención con los usuarios, para que se evite el pedido del libro de reclamos, incrementando beneficios para la atención de la ciudadanía y la organización logre al 100% la ejecución de sus metas. Es por ello que se plasmo como objetivo general: Determinar la relación que existe entre la Gestión Administrativa y la Satisfacción de los Usuarios. Así mismo presente como objetivos específicos: Identificar la relación que existe entre la Planificación en la Satisfacción de los Usuarios; Determinar la relación entre la Organización y Satisfacción de los Usuarios; Determinar la relación que existe entre el control con la Satisfacción de los Usuarios.

La hipótesis general planteada señala: Existe relación entre la Gestión Administrativa y la Satisfacción de los Usuarios, de tal manera que las hipótesis específicas fueron: Existe relación entre la planificación en la satisfacción de los usuarios; existe relación entre organización y Satisfacción de los Usuarios; existe relación entre el control con la Satisfacción de los Usuarios.

II. MARCO TEÓRICO

Se realizó la búsqueda de las siguientes investigaciones que servirán como recursos para desarrollar la línea de estudio, así como los objetivos planteados para descubrir la relación entre las dos variables.

Se tiene a Rodríguez (2012), cuyo objetivo fue conocer un modelo de gestión en función al buen desarrollo de su legado de trabajo y la satisfacción de los Ciudadanos del país de Guatemala. Los resultados del estudio fueron que, si existía eficiencia y eficacia, sin embargo, en el trabajo de campo la realidad encontrada fue la falta de una buena planificación y presupuesto. El estudio concluyó que, para brindar mejores servicios, la Institución deben mantener comunicación e interacción entre los funcionarios internos para una mejor planificación.

Al respecto Rojas (2015), en su tesis de Chile, propuso como objetivo identificar los factores que ofrecen un trato amable al cliente en el transcurso de su visita al establecimiento y subsanar las fallas que se vean reflejadas; además de proponer un modelo de gestión eficiente con respecto a la atención. La metodología empleada fue no probabilística. Los resultados fueron: que el Factor Organizativo y el Factor Humano predominan siempre en la Satisfacción, pero no menos importante la Calidad e Imagen. Concluyendo que la Satisfacción permitirá apoyar la gestión asignando mejor la distribución de sus recursos para una mejor atención.

Por otro lado, Espinoza (2016), en su estudio profundizó la problemática del sector de Guayas 2014- 2015. Cuyo resultado determinó la falta de capacitación de motivación al personal, escases de diversos programas para fortalecer las habilidades del personal administrativo, así como la privacidad de estrategias de fidelización causando que las visitas de los clientes internos y externos disminuyan anualmente.

Como conclusión propuso implementar un plan estratégico para el fortalecimiento comercial y administrativo en la agencia, direccionar la problemática en fortaleza y tratar de verificar los aspectos que ayuden a un buen sistema de gestión administrativa.

Asimismo, Rocca (2016), en su estudio formuló como objetivo medir el estado de satisfacción de los contribuyentes que asisten al departamento de obras de un Municipio. Dejando como resultados la importancia que genera la apariencia física de los empleados con el público, el cumplimiento del trabajo en el tiempo correcto sin demoras, mayor comunicación. El artículo concluyó que el estado de los contribuyentes estuvo entre “Satisfechos” y “Algo Insatisfechos”, abordando las dimensiones de disponibilidad de atención, eficiencia del servicio, infraestructura, seguridad, entre otros, obteniendo el valor final de -0,0873.

Por su parte, Santana (2016), en su publicación tuvo como finalidad fue presentar el Manual de Trabajo que deben alcanzar las autoridades competentes en la actualidad y en los posteriores años de Tungurahua; obtener nuevos productos para su uso con la sociedad y dar solución a la problemática. Los resultados evidenciaron el uso de un manual de programaciones indispensables que no deben faltar en la medida posible para controlar y evaluar la tarea de los Gobiernos, teniendo en cuenta que si prevalecen fallas en la planificación y gestión administrativa no permitirá seguir bajo una dirección eficaz de sus proyectos. Concluyo en su totalidad que las Instituciones no cumplen en ejecutar sus proyectos, por lo que se requiere mayor enfoque en ellos para promover e impulsar de antemano el trabajo en equipo.

Para el Ámbito Nacional se recopilaron los siguientes antecedentes:

Rojas (2017), desarrolló su tesis a fin de establecer la relación del servicio eficaz en la satisfacción de los clientes de un Concejo Municipal en Ica. Obteniendo como conclusión: estadística positiva de 0.859 (Valor r de Pearson) entre ambas variables. Donde un 32.6% contestaron calidad de servicio, con un 21% manifestaron que la eficacia se evidencia como “a veces”, manteniendo una relación directa con la fidelización de los usuarios. Ambas variables tuvieron un valor muy significativo de 0.850 (Valor r de Pearson). Por otro lado, la accesibilidad a los servicios, se sustentó con el 15.9% como “a veces”, interviniendo la calidad de servicio como prioridad del Municipio, relacionadas con un 0.850 (Valor r de Pearson).

En segundo lugar, Figueroa (2019), en su tesis propuso determinar la incidencia que existe entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario de un municipio en Huaraz. Los resultados arrojaron a un 40% que percibe una gestión administrativa regular, el 44,3% no satisfechos con el nivel de satisfacción de los usuarios, siendo $P: 0,000 < \alpha 0,01$. Concluyendo que ambas variables presentaron un nivel regular de insatisfacción.

En tercer lugar, Mayta (2019), en su tesis propuso demostrar la correlación de la gestión administrativa y satisfacción de los usuarios en un Municipio de Olleros, 2018. Finalmente se comprobó que hay un vínculo en las variables con un $(r = 0.761; sig. = 0.000)$, concluyendo que las labores que ofrece la Entidad son importantes para garantizar la satisfacción del usuario y lograr de manera eficiente cumplir con las metas.

En cuarto lugar, Cupe (2020), realizó su investigación cuyo objetivo fue encontrar la relación que existe entre dos variables. Los resultados fueron que la Gestión Administrativa es considerada buena con un 61.82 % y la satisfacción del usuario fue percibida por un 54.3 % como poco satisfecho, concluyendo que, en toda Municipalidad, la gestión administrativa siempre interviene, más aún para satisfacer las necesidades básicas que requiere la Comunidad.

Finalmente, Carreño (2021), desarrollo su estudio cuyo objetivo fue establecer la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios del concejo Municipal de Carquin. Donde concluyó que sus variables tienen una correlación de $r=,879$ con una valoración positiva.

Para la presente tesis, sustento las definiciones con las siguientes bases teóricas, recogidos por autores científicos, relacionados con las dos variables.

Según Mendoza (2017), refirió “La gestión Administrativa tiene una representación estructural, al ser generadora de funciones administrativas destinados al logro de las metas esperadas, desarrollando con mayor eficiencia la planificación, organización, dirección y control; con el fin de proponer cambios novedosos en la institución” (p. 6).

Para Panduro, Chávez, Prado, Aliaga y Ochoa (2020), “la gestión administrativa se trata de aplicar un moderno método de trabajo que permita una evaluación constante de los acontecimientos que suceden en el momento real, de manera que se identifique cada técnica administrativa aplicada dentro de la empresa y los factores que actúan en ellos, ya sea recursos humanos o recursos materiales” (pág. 24). Es necesario, responder a las auditorias que se susciten, ya sea en las fechas indicadas o que sucedan de forma imprevista, respaldando el trabajo de cada integrante que trabaja en la organización.

Ante ello “su importancia, reside en disminuir los tiempos de las etapas que abarca cada procedimiento de gestión, con el propósito de prevalecer siempre un servicio de calidad” (De la Rosa, 2014, pág. 14).

Por otro lado, Amoros, Becerra, Díaz, Huarachi y León (2007) mencionaron que “toda persona que trabaja en una Entidad, tiene la capacidad de asumir responsabilidades y ser un líder para gestionar la dirección competente de la organización, utilizando los materiales directos, de tal manera que se pueda generar mayores beneficios” (p.22).

Teniendo en cuenta los siguientes pilares:

- Renovar los lineamientos, políticas, modelos de gestión.
- Liderar y orientar a los equipos de trabajo
- Cumplir con el seguimiento del presupuesto que tiene la Organización.
- Proporcionar planes de mejora para mejorar los intereses laborales.
- Delegar que se realice la recaudación de los desembolsos mes a mes de todo el personal.
- Fortalecer las habilidades y destrezas de cada trabajador para potenciar su desempeño en el puesto de trabajo asignado.
- Mantener informados a todas las gerencias y sub gerencias de los acontecimientos que ocurran en la empresa.

Respecto a las dimensiones Münch (2014). “La administración sostiene diversas funciones, cuyo discernimiento establece aplicar la técnica apropiada para cada actividad de gestión” (p. 37).

- Planificación: “Se comienza el procedimiento de todas las tareas y/o recursos que se diseñaron con la intención de cumplir con el objetivo anhelado de municipio”. (Much, 2014, p. 37).

A través del cual “se busca diseñar el mejor plan operativo con acciones empresariales, trabajando con precaución ante la falta de recursos” (Robbins & Coulter, 2014, pág. 220).

Para Stoner, Freeman y Gilbert (2010). La planificación “se ejecuta a partir del análisis del ambiente, luego de ello se fijan los objetivos importantes, con el lineamiento de tareas según lo estipulado en su razón de ser, la presentación de las estrategias, metas y propósitos corporativos son primordiales para asegurar el logro de la meta final de la gestión administrativa” (p. 221).

- Organización: “Se reparte el trabajo según los niveles gerenciales de la empresa Pública” (Much, 2014). Esto constituye “ordenar, ubicar y separar los cargos que ocupan los colaboradores según las competencias que ejercen, en los departamentos, gerencias o sub gerencias del Municipio” (Hellriegel, 2016, pág. 34).

“Influye mucho mantener el orden, sobre todos cuando se define las funciones precisas de cada obrero, el mantener una constante comunicación entre todos. Asimismo, se debe conocer el organigrama estructural de todas las oficinas de las municipalidades” (Adhvaryu, 2018, pág. 45). Así también, esta segunda dimensión implica “reconocer y delegar las tareas que desempeña el funcionario, personas con cargos de confianza” (Koontz 2012, pág. 321).

- Dirección: Se aplican “los métodos diseñados para el logro de los objetivos, liderado por todos los jefes de las áreas de las Municipalidades, que han de avalar su desempeño eficiente de sus funciones a la gestión, donde además también predomina la motivación y el trabajo en equipo de todos los colaboradores” (Much, 2014). De tal forma que “los administrados de las empresas tienen la responsabilidad de guiar al personal en sus ocupaciones según la normativa laboral establecida” (Hernández 2011). Más aun para “ofrecer profesionalismo en un centro de trabajo agradable, productivo con oficio de servir a la ciudadanía” (Vásquez, 2015).

- Control: “Se demuestran los resultados, con la evidencia del desempeño de cada colaborador, habiendo aplicado la dirección correcta de los objetivos establecidos. Asimismo, se realizan las visitas, asesoramientos, que permiten identificar las debilidades que suceden en la gestión y encontrar la solución” (Toro, 2017)

Respecto a la satisfacción de los Usuarios según Hernández (2006), “forma parte de un carácter dinámico y donde además es el centro de atención. Asimismo, al usuario se le considera un elemento fundamental a nivel organizacional, que busca recibir un servicio de calidad, satisfaciendo sus necesidades” (pág. 353).

Carbonell (2016), señalan como “el comportamiento, la actitud segura y eficaz que demuestra el personal que labora en una institución, comprometido y capacitado, para enfrentar todos los escenarios, preparado antes las dudas que presentan los usuarios”.

Respecto a las dimensiones Ferrell (2012), indica lo siguiente:

- a). Rendimiento percibido: “Se deduce por si el bien o servicio brindado fue beneficioso, en conclusión, se manifiesta la inconformidad, conformidad y/o muy conformes”.
1. Credibilidad: Se refleja la confianza ganada por la percepción alcanzada.
2. Confianza: Se le asigna la aprobación o seguridad sobre una persona, dejando las inseguridades respecto a lo que hagan o digan los demás.
3. Seguridad: Se aplica para proteger y reducir medidas para poder cuidar el bienestar.

- b). Expectativas: “Son todos los deseos y objetivos que están orientadas en un futuro, y que genera un cambio a una o más personas que desea conseguir algo”.
1. Servicio adecuado: Se presenta la posibilidad mínima tolerable, que podría esperar un cliente o usuario, de los productos comprados.
 2. Producto con calidad: Forman parte de los atributos diferenciados que poseen un bien o servicio y que son percibidos por un cliente para la satisfacción de sus necesidades.
 3. Atención Personalizada: Se encuentra en el trabajo directo personal entre un colaborador y un determinado cliente o usuario, en esta acción se toma en cuenta lo que quiere, lo que más le gusta.
- c). Nivel de Satisfacción: Se aplica como “índice de satisfacción, experimentado por el usuario. Si lo que el producto que buscaba fue de ellos y si fueron satisfechos”.
1. Lealtad: Abarca una relación de número con estable con los productos de la empresa, reflejando los valores del respeto.
 2. Promotor: Los clientes brindan sus opiniones recaudadas después de comprar sus productos sus vivencias con lo comprado
 3. Fidelización: Desarrollo de una relación entre los consumidores y la Empresa, a través de producto o servicio o por la satisfacción con los mismo.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de Investigación

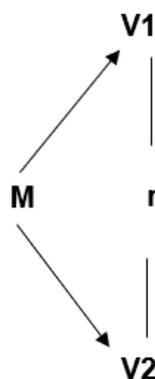
3.1.1 Tipo de Investigación

Artículo de carácter cuantitativo ya que “se aplicó el método de sistemáticas y numerales por medio de la estadística (descriptivo); seguidamente se llevó a cabo la recolección de datos y la interpretación de sus resultados para responder cada pregunta de las variables” (Caballero, 2014).

3.1.2 Diseño de Investigación

Enfocado bajo “Un estudio no experimental - transversal porque ambas variables no se manipularon, solo se considera analizar los acontecimientos que se observan en un lugar y tiempo determinado”. (Alvarez, 2020).

Figura 1.



Dónde:

M= Muestra

V1=Gestión Administrativa

V2= La Satisfacción de los Usuarios

R= Representa la relación entre V1 y V2

3.2. Variables y Operacionalización

Variable 1: Gestión Administrativa.

“La Gestión Administrativa predomina diversas actividades gerenciales de planificar tareas y estrategias para la administración Pública o privada, resulta necesario la organización para liderar y responder cada cambio” (Chiavenato, 2013)

Variable 2: satisfacción de los Usuarios

“Es el comportamiento, una actitud segura y eficaz que demuestra el personal que labora en una institución, comprometido y capacitado, para enfrentar todos los escenarios, preparado antes las dudas que se presenten los usuarios” (Carbonell, 2016).

Validez de expertos

Tabla 1

Validadores

Nº	Grado académico	Nombres y apellidos del experto	Opinión de aplicabilidad
1	Doctora	Lupe Graus Cortez	Aplicable
2	Magister	Oswaldo Daniel Casazola Cruz	Aplicable
3	Magister	Paul Gregorio Paucar Llanos	Aplicable

Confiabilidad

Por medio de Alfa de Cronbach, el cual permitirá saber con claridad si los instrumentos son confiables.

Tabla 2

Escala de Valoración del coeficiente Alpha de Cronbach

Valor de Rho	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta.
-0.9 a -0.99	Correlación negativa muy alta.
-0.7 a -0.89	Correlación negativa alta.
-0.4 a -0.69	Correlación negativa moderada.
-0.2 a -0.39	Correlación negativa baja.
-0.01 a -0.19	Correlación negativa muy baja.
0	Correlación nula
0.01 a 0.19	Correlación positiva muy baja.
0.2 a 0.39	Correlación positiva baja
0.4 a 0.69	Correlación positiva moderada.
0.7 a 0.89	Correlación positiva alta.
0.9 a 0.99	Correlación positiva muy alta.
1	Correlación positiva grande y perfecta.

Fuente: Elaboración propia, basada en Martínez & Campos (2015)

Tabla 3

Estadísticas de la fiabilidad de los Cuestionario

Cuestionario	Alfa de Cronbach	N.º de elementos
Gestión Administrativa	0.755	16
Satisfacción de los Usuarios	0.920	12

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1 Población

Para Hernández (2014), la población son todas las personas que cumplen con ciertos perfiles en común de los que se obtendrán los resultados finales de la investigación. Para este estudio se recogió información según el registro son 250 usuarios que asisten a la Municipalidad semanalmente.

3.3.2 Muestra

“Es el pequeño subconjunto de toda la población donde se consideran características más precisas” (Palella, 2008). Se reportan los datos de las visitas diarias a la Entidad, cuyas cantidades son muy similares según se detalla en la siguiente figura:

Tabla 4

Registro por día	Cantidad
lunes	51
Martes	45
miércoles	53
jueves	55
viernes	47
Promedio	50

Fuente: Registro de visitas de usuarios de la Municipalidad

- **Criterios de Inclusión**

Se incluyó a los clientes (varones y mujeres), mayores de edad a más, los mismos que acudirán para realizar un trámite documentario.

- **Criterio de Exclusión**

Los usuarios realizan su trámite documentario por mesa de partes virtual.

Niños de 8-12 años de edad

3.3.3. Muestreo

Para la variable 1 y la variable 2 estuvo conformada por los usuarios que perciben los diferentes servicios de la Organización, un promedio diario por cada semana, dando como resultado 50 usuarios, siendo un muestreo no probabilístico a criterio del investigador.

3.4. Técnica e Instrumento de recolección de datos

Técnica:

“Es una herramienta estratégica que sirve como guía de conocimientos para cualquier investigador que desee resolver un problema” (Carrasco, 2014. P. 174).

A raíz de ello se consideró la técnica de la encuesta para las variables. Dicho cuestionario fue constituido por un conjunto de preguntas escritas con relación a las hipótesis, variables e indicadores del estudio, a fin de comprobar su logro (Ñaupás, 2013. p. 178).

3.5. Procedimientos de recolección de datos

Se realizó el contexto del marco teórico de las variables del estudio, se obtuvo la recolección de información con la ayuda de fuentes primarias y secundarias; se procedió aplicar las encuestas a los 50 usuarios, según la muestra obtenida, donde además se calcularon las frecuencias y porcentajes.

3.6. Métodos de estudio de datos

Se obtuvieron con la aplicación del cuestionario, los mismo que fueron validados por los expertos, también se expresó a través de tablas y otros datos estadísticos para verificar el contraste de las hipótesis. Utilizando la versión de SPSS V.25.

3.7. Aspectos éticos

Se tuvo en cuenta los lineamientos de la Universidad propuestos para Posgrado considerando la veracidad de la información, para lo cual se tomó en cuenta los siguientes aspectos: participación de la ciudadanía, colaborando con la encuesta realizadas bajo su consentimiento, recabando información seria, el interés Público por generar un bienestar a las comunidades y por supervisar el trabajo del Municipio para evitar la corrupción. Igualdad de género, saber cómo es el trato ante los usuarios, que sus derechos sean respetados, sin discriminación alguna.

IV. RESULTADOS

4.1. Análisis descriptivo

Tabla 5

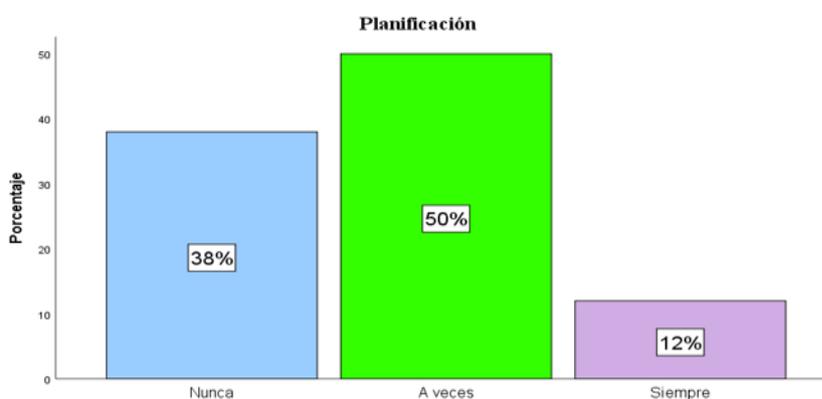
Resultados de la dimensión planificación

		Planificación			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	19	38,0	38,0	38,0
	A veces	25	50,0	50,0	88,0
	Siempre	6	12,0	12,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Nota. Fuente: Elaboración Propia.

Figura 2

Gráfico respecto a la dimensión planificación.



Fuente: Elaboración Propia

Interpretación: En la **Figura 2** observamos que, en la dimensión planificación, el 50% manifestaron a veces, mientras un 38% que contestaron nunca, y por último el 12% respondió que siempre, este resultado induce a creer que la planificación es regular, indicándonos que existe debilidades en el manejo de los recursos, toma de decisiones, falta de cumplimiento con los instrumentos de gestión, entre otros.

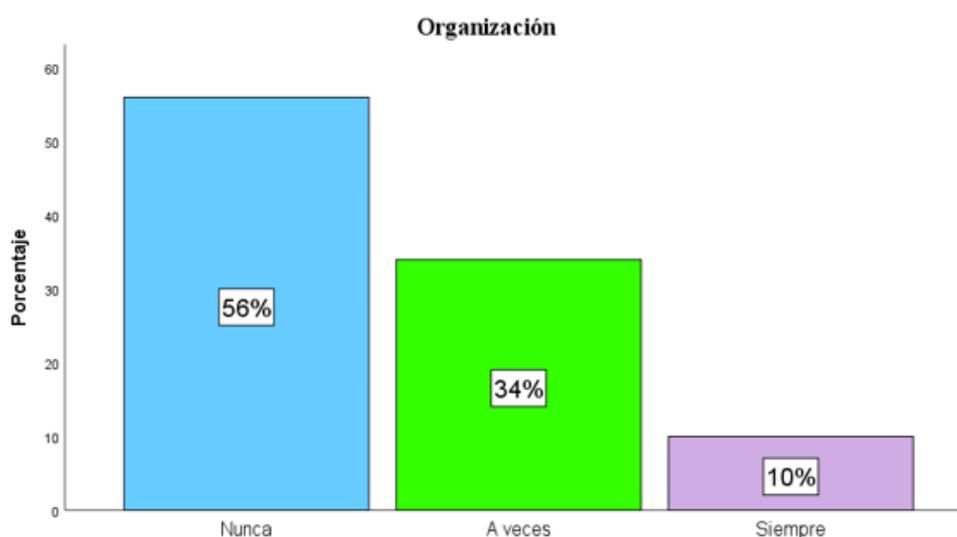
Tabla 6

Resultado se la dimensión organización

Organización					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	28	56.0	56.0	56.0
	A veces	17	34.0	34.0	90.0
	Siempre	5	10.0	10.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Nota. Fuente: Elaboración Propia.

Figura 3



Fuente: Elaboración Propia

Interpretación: observamos en la gráfica los resultados de la dimensión organización, donde el 56% respondió nunca, seguido de un 34% que respondió que a veces, y por último el 10% respondió que siempre, con este resultado se deduce que la Institución muestra deficiencia en el desarrollo de sus funciones y responsabilidades para organizarse.

Tabla 7

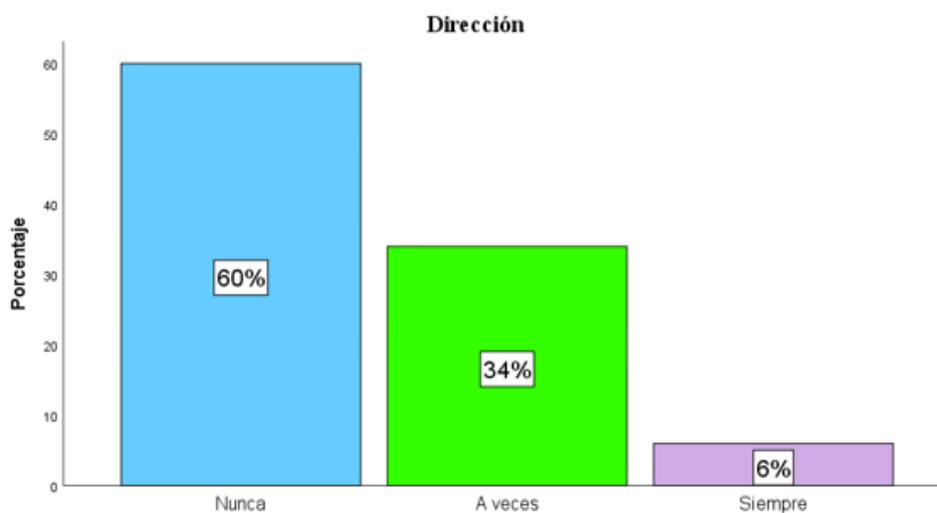
Resultados de la dimensión dirección

		Dirección			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	30	60,0	60,0	60,0
	A veces	17	34,0	34,0	94,0
	Siempre	3	6,0	6,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Nota. Fuente: Elaboración Propia.

Figura 4

Gráfico respecto a la dimensión dirección.



Fuente: Elaboración Propia

Interpretación: De acuerdo a lo que observamos en la gráfica, para la dimensión dirección el 60% de los encuestados respondió nunca, seguido de un 34% que respondió que a veces, y por último el 6% respondió siempre. Totalmente este es un motivo para que el Consejo Municipal fortalezca su liderazgo y precise sus lineamientos de trabajo.

Tabla 8

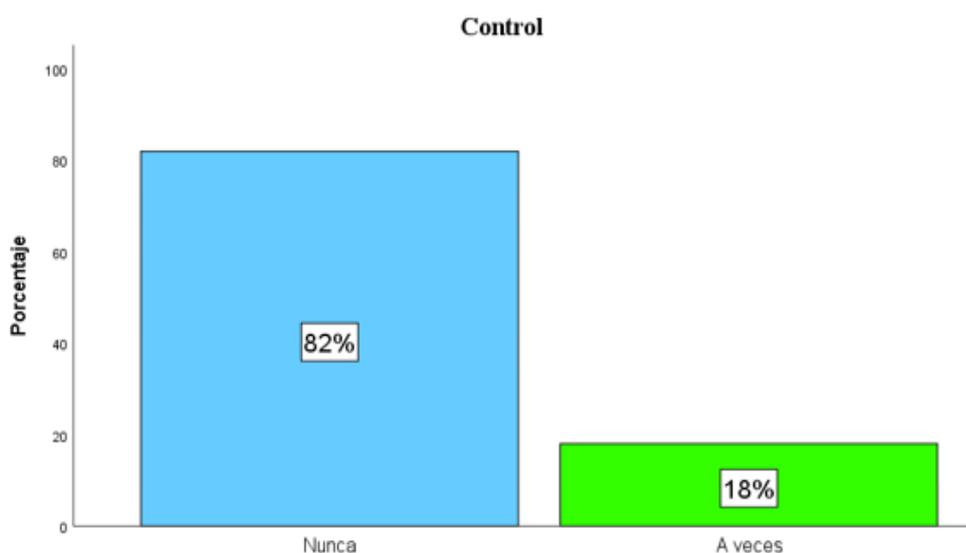
Resultados de la dimensión control

Control					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	41	82,0	82,0	82,0
	A veces	9	18,0	18,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Nota. Fuente: Elaboración Propia.

Figura 5

Gráfico respecto a la dimensión control.



Fuente: Elaboración Propia

Interpretación: En base a la dimensión control, se logra visualizar en la imagen que el 82% de los colaboradores respondieron nunca, seguido de un 18% que respondió que a veces. En este caso es fundamental regularizar con acciones todo lo concerniente con dicha dimensión para tener un nivel aprobado en esta dimensión.

Tabla 9

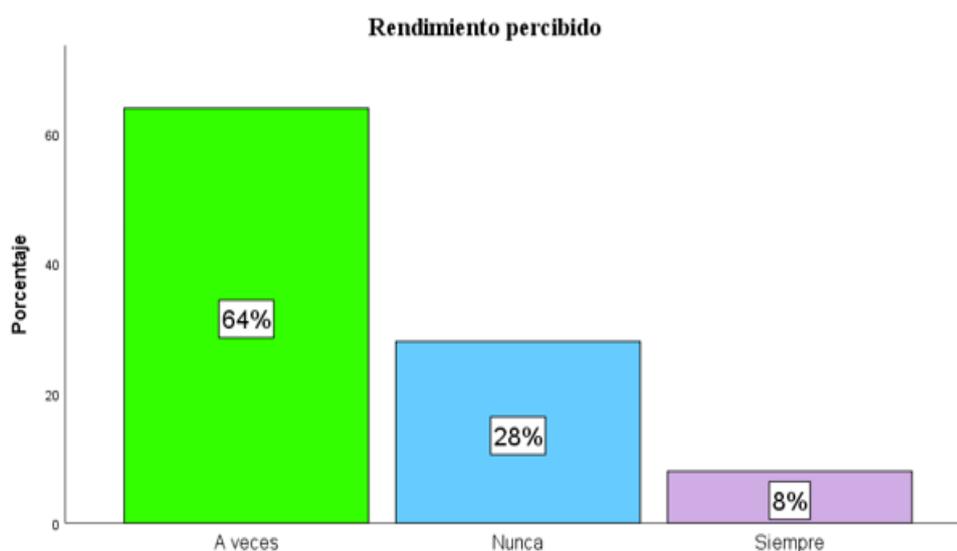
Resultados de la dimensión rendimiento percibido

		Rendimiento percibido			Porcentaje acumulado
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	
Válido	Nunca	14	28.0	28.0	28.0
	A veces	32	64.0	64.0	92.0
	Siempre	4	8.0	8.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Nota. Fuente: Elaboración Propia.

Figura 6

Gráfico respecto a la dimensión rendimiento percibido.



Fuente: Elaboración Propia

Interpretación: En la **Figura 6** observamos que, respecto a la dimensión rendimiento percibido, el 64% respondió que a veces, seguido de un 28% que respondió nunca, y por último el 8% respondió que siempre.

Tabla 10

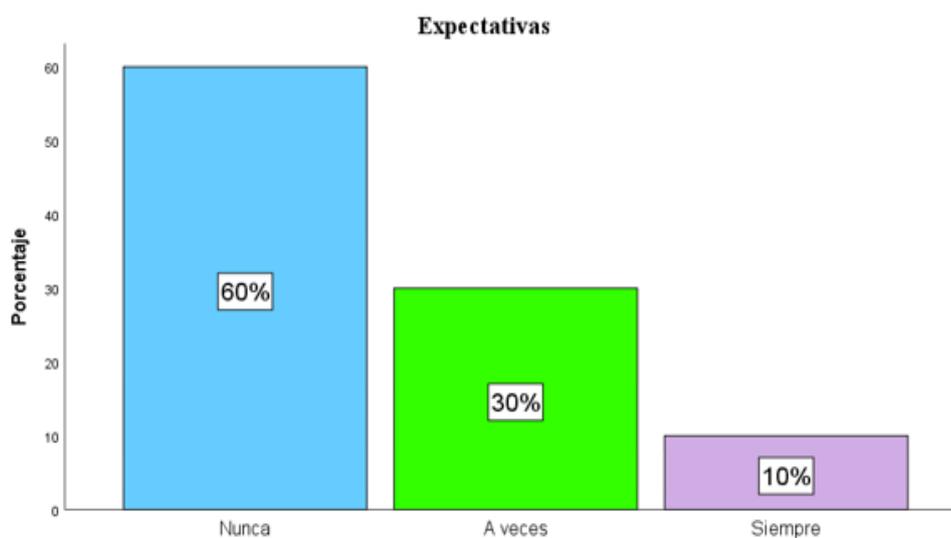
Resultados de la dimensión expectativas

Expectativas					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	30	60.0	60.0	60.0
	A veces	15	30.0	30.0	90.0
	Siempre	5	10.0	10.0	100.0
Total		50	100.0	100.0	

Nota. Fuente: Elaboración Propia.

Figura 7

Gráfico respecto a la dimensión expectativas.



Fuente: Elaboración Propia

Interpretación: Se observa en la gráfica perteneciente a la dimensión expectativas, que del 100% de los participantes respondieron nunca, seguido de un 30% que contestaron a veces, y por último el 10% respondió siempre.

Tabla 11

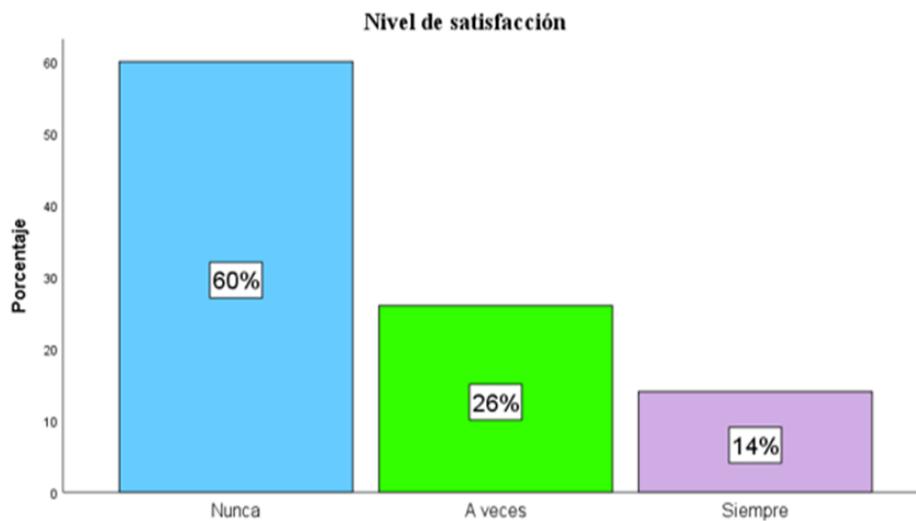
Resultados de la dimensión nivel de satisfacción

Nivel de satisfacción					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	30	60.0	60.0	60.0
	A veces	13	26.0	26.0	86.0
	Siempre	7	14.0	14.0	100.0
	Total	50	100.0	100.0	

Nota. Fuente: Elaboración Propia.

Figura 8

Gráfico respecto a la dimensión nivel de satisfacción.



Fuente: Elaboración Propia

Interpretación: En la **Figura 8** observamos que, respecto a la dimensión *nivel de satisfacción*, el 60% respondió nunca, seguido de un 26% respondió que a veces, y por último el 14% respondió que siempre.

Prueba de normalidad

H_0 : Los datos siguen una distribución normal.

H_1 : Los datos no siguen una distribución normal.

Tabla 12

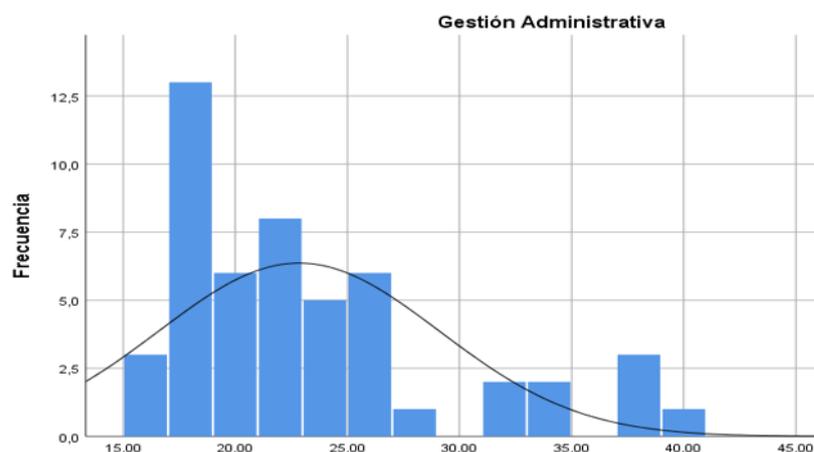
Prueba de normalidad Kolmogórov-Smirnov para las variables Gestión Administrativa y Satisfacción de los Usuarios.

Pruebas de normalidad			
	Kolmogórov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Gestión Administrativa	0.170	50	0.001
Satisfacción de los Usuarios	0.175	50	0.001

Nota. Fuente: Elaboración Propia.

Figura 9

Histograma respecto a la Gestión Administrativa.

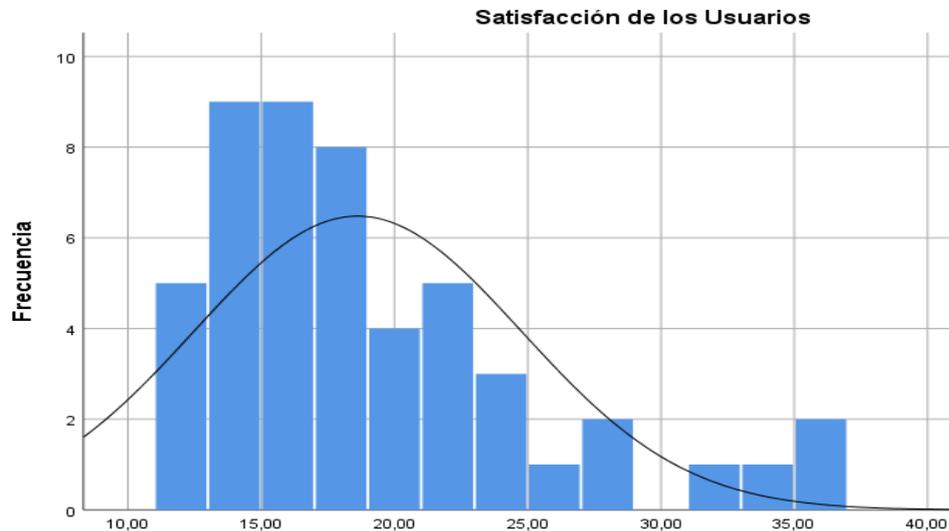


Fuente: Elaboración Propia.

Nota. Se observa en la gráfica la distribución de la primera variable Gestión Administrativa, en el cual no se iguala a otra distribución paramétricas de otros estudios.

Figura 10

Histograma respecto a la Satisfacción de los Usuarios.



Fuente: Elaboración Propia Elaboración Propia

Nota. La grafica muestra cómo es que nuestros datos de la variable *Satisfacción de los Usuarios* se distribuye, en el cual vemos que no se asemeja a distribución conocidas en investigaciones paramétricas.

Interpretación: se efectuó la prueba de normalidad mediante Kolmogórov-Smirnov, como se evidencia en la **Tabla 12**, a un nivel de confianza de 95%, mostrando una significancia $p=0.00$, menor a $\alpha = 0.05$, lo cual se rechaza la H_0 manteniendo la significancia del 5%, como resultado no se tiene una distribución en la muestra de probabilidad normal, para certificar la decisión estos se demuestran en los histogramas de la **Figura 9** y la **Figura 10**

Por el contexto de la investigación se empleó el estadístico Rho de Spearman para la contratación de nuestras hipótesis.

ANÁLISIS INFERENCIAL

Objetivo específico 1

Identificar la relación que existe entre la Planificación y satisfacción de los usuarios de una Municipalidad Distrital de Piura, 2021.

Hipótesis específica 1

H_0 : No existe relación entre la planificación en la satisfacción de los usuarios

H_1 : Existe relación entre la planificación y satisfacción de los usuarios

Tabla 13

Correlación entre la planificación en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pura, 2021

Correlaciones				
		Satisfacción de		
			los Usuarios	Planificación
Rho de Spearman	Satisfacción de los Usuarios	Coefficiente de correlación	1,000	,643**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
Planificación	Planificación	Coefficiente de correlación	,643**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

Nota. Fuente: Elaboración Propia.

Interpretación: Se evidencio que el coeficiente Rho de Spearman resultó ser ,643; el cual revela un nivel de correlación positiva en ambas variables, con un nivel de significancia del 1% ($0.000 < 0.01$), y del 5% ($0.000 < 0.05$), lo que resulto, no aceptar la H_0 y aceptar la H_1 , proporcionando como resultado que si predomina la relación en ambas variables de estudio.

Objetivo específico 2

Determinar la relación entre la organización con la satisfacción de los usuarios de una Municipalidad Distrital de Piura, 2021.

Hipótesis específica 2

H_0 : No existe relación entre la organización y satisfacción de los usuarios

H_1 : Existe relación entre la organización y satisfacción de los usuarios

Tabla 14

Correlación entre la organización y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Piura, 2021

Correlaciones				
		Satisfacción de		
			los Usuarios	Organización
Rho de Spearman	Satisfacción de los Usuarios	Coefficiente de correlación	1,000	,904**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
Organización	Organización	Coefficiente de correlación	,904**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

Nota. Fuente: Elaboración Propia.

Interpretación: Se logra ver que el coeficiente Rho de Spearman arrojó un ,904; quedando demostrado la intervención de una estadística positiva muy alta de la dimensión organización con la satisfacción de los usuarios, tanto a un nivel de significancia del 1% ($0.000 < 0.01$), como a nivel de significancia del 5% ($0.000 < 0.05$), es decir no procede la H_0 y se reconoce la H_1 , resultando la existencia de relación entre la planificación y la satisfacción en los usuarios de una Municipalidad Distrital de Piura, 2021

Objetivo específico 3

Determinar la relación que existe entre el control con la satisfacción de los usuarios de una Municipalidad Distrital de Piura, 2021.

Hipótesis específica 3

H_0 : No existe relación entre el control y la satisfacción de los usuarios.

H_1 : Existe relación entre el control con la satisfacción de los usuarios.

Tabla 15

Correlación entre el control y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pura, 2021

Correlaciones				
		Satisfacción de los Usuarios		
		Control		
Rho de Spearman	Satisfacción de los Usuarios	Coefficiente de correlación	1,000	,514**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
	Control	Coefficiente de correlación	,514**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

Nota. Fuente: Elaboración Propia.

Interpretación: se puede evidenciar el coeficiente Rho de Spearman reflejó un ,514; esto en efecto señala una correlación positiva moderada entre la dimensión control y la satisfacción de los usuarios, tanto a un nivel de significancia del 1% ($0.000 < 0.01$) y del 5% ($0.000 < 0.05$), es decir no se acepta la H_0 , y se admite la H_1 , obteniendo como resultado que el control y la satisfacción de los usuarios de la Entidad si se relacionan.

Objetivo general

Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios de una Municipalidad Distrital de Piura, 2021.

Hipótesis General

H_0 : No existe relación entre la gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios de una Municipalidad Distrital de Piura, 2021.

H_1 : Existe relación entre la gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios de una Municipalidad Distrital de Piura, 2021.

Tabla 16

Correlación entre gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pura, 2021

Correlaciones				
		Satisfacción de los Usuarios		
		Gestión Administrativa		
Rho de Spearman	Satisfacción de los Usuarios	Coefficiente de correlación	1,000	,977**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	50	50
Gestión Administrativa	Gestión Administrativa	Coefficiente de correlación	,977**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	50	50

Nota. Fuente: Elaboración Propia.

Interpretación: Se demuestra que el coeficiente Rho de Spearman arrojó un ,977; el mismo que indica una correlación positiva muy alta para las dos variables, a un nivel de significancia de 1% ($0.000 < 0.01$), así como un 5% ($0.000 < 0.05$), es decir no se acepta la H_0 y se admite la H_1 , por lo tanto, el resultado demuestra que entre las dos variables de estudio si hay relación.

V. DISCUSIÓN

Respecto al objetivo general tenemos que al procesar los datos se evidencio que tiene una relación directa y significativa entre ambas variables, al obtenerse el coeficiente de correlación es $r = ,0.977$ y el p-valor es de 0,000, ante ello los estudios realizados por Rojas (2017), el cual desarrolló su tesis a fin de comprobar la influencia de la calidad del servicio en la satisfacción de los usuarios de un Municipio. Donde concluyó que existe correlación positiva alta de 0.859 entre ambas variables. Donde el 32.6% de los encuestados califica la calidad de servicio, con un 21% manifestaron que la eficacia se evidencia como “a veces”, manteniendo una relación directa con la fidelización de los usuarios. Ambas variables tuvieron un valor muy significativo de 0.850. Por otro lado, la accesibilidad a los servicios, se sustentó con el 15.9% como “a veces”, interviniendo la calidad de servicio con la capacidad de respuesta del Municipio, relacionadas con un 0.850.

Mendoza (2017), recomendó que las Instituciones deben priorizar capacitaciones a sus trabajadores, reforzando sus habilidades y capacidades de cada uno de ellos, generando mejorar las técnicas de trabajo y estos a su vez sean más prácticos de ejecutarlos, logrando una gestión administrativa eficiente a la expectativa del cliente.

Ahora respecto al objetivo específico 1 se comprobó una correlación positiva moderada con la dimensión planificación y satisfacción de los usuarios al obtenerse el coeficiente de correlación es $r = ,0.643$ y el p-valor es de 0,000. Santana (2016), en su estudio su finalidad fue verificar el procedimiento que cumplen las entidades Públicas actualmente y después; obtener nuevos productos para su uso con la sociedad y dar solución a la problemática. Sus resultados afirmaron que el manejo de una guía de programación en sus metas permite medir, controlar y evaluar el trabajo de los gobiernos, y estos se sigan desarrollando sin echar al olvido los proyectos planteados.

Al respecto, una de las grandes metas que alcanzado una Municipalidad Distrital en Piura es haber instalado un Módulo de Atención al Ciudadano- MAC EXPRESS cuya finalidad ha sido acercar mas de 30 servicios de 17 instituciones Publicas del Estado Peruano a toda la Comunidad Urbana y rural que contempla Piura, dentro de los cuales se encuentran RENIEC, ESSALUD, SIS, PNP, PODER JUDICIAL, MIDIS, INPE, OSCE, entre otros, donde se generan constancias sin ningún coste, totalmente gratuito, siendo estos requisitos en trabajos, para estudios, y más tramites. Se incrementa más la participación ciudadana y la fidelidad con el Municipio y mostrando aún más su satisfacción con el gobierno, porque evitan mayor gasto al viajar a otros lugares más lejos donde exista dichas instituciones. Toda planificación constante lleva a tener buenos resultados.

Con respecto a los servicios que brinda una municipalidad Distrital cada área planifica también capacitaciones con todos los trabajadores, a través de cronogramas, desarrollo de programas sociales, visitas a domicilios, inspecciones a obras, día a día se proyectan el desarrollo eficiente de sus labores, optando a que el administrado se siente más apoyado, más respaldado por su comunidad y prevalezcan sus derechos.

En el objetivo específico 2 se demostró una correlación positiva muy alta entre la dimensión organización y la satisfacción de los usuarios al obtenerse el coeficiente de correlación es $r = ,0.904$ y el p-valor es de 0,000. Para Panduro, Chávez, Prado, Aliaga y Ochoa (2020), la gestión administrativa se trata de aplicar un moderno método de trabajo que permita una evaluación constante de los acontecimientos que suceden en el momento real, de manera que se identifique cada técnica administrativa aplicada dentro de la empresa y los factores que actúan en ellos, ya sea recursos humanos o recursos materiales. El cual Concluyo que las instituciones tienen propósitos importantes, pero en su totalidad se dejan sin efecto, lo cual se vuelve exigente para todos los pobladores, esto se reafirma en la investigación ya que como se mencionó anteriormente se evidencia la relación entre la primera y segunda variable.

Es necesario, responder a las auditorias que se susciten, ya sea en las fechas indicadas o que sucedan de forma imprevista, respaldando el trabajo de cada integrante que trabaja en la organización, es muy interesante como es que la organización que es uno de nuestros indicadores, influye de forma alta en la satisfacción de los usuarios y como tal investigación lo señala que su importancia, reside en disminuir los tiempos de las etapas que abarca cada procedimiento de gestión, con el propósito de prevalecer siempre un servicio de calidad; acompañado de las percepciones que obtienen después de finalizado su trámite.

Este resultado quiere decir que en todo municipio prevalece el constante monitoreo de saber como se esta respondiendo a las necesidades de los usuarios frente al trabajo en conjunto que se realiza día a día, resolviendo todas las inquietudes que tenga el cliente en su visita a la empresa. Resaltando todas maneras en cada tramite predomina la organización, fortaleciendo la labor que destacan los colaboradores de cada Institución pública o privada. En muchos casos justamente se promueve la participación de los usuarios calificando la atención recibida mediante un aplicativo, el valor que busca siempre tener la más alta apreciación, de esta forma se busca motivar el desempeño de las personas que trabajan en la entidad.

Justamente una de las mayores necesidades que ha sido atendida en una Municipalidad Distrital de Piura ha sido la pobreza a través de los programas sociales que el estado ha brindado a mas de miles de familias en situación de bajos recursos, atacando mayormente a las comunidades de zonas rurales existentes en Piura. Dentro de los programas están pensión 65, programa juntos, entre otros. Y que están a cargo de la Oficina de SISFOH – Sistema de Focalización de Hogares, es una atención personalizada, el cual busca erradicar con la máxima totalidad escasez de hambre y contribuye una vivencia con buena salud y bien alimentados. En esta ayuda de bien social la satisfacción de los usuarios radica en tener el respaldo de sus gobernantes que se preocupan por ellos, que buscan crecer como institución siendo claros ejemplos de modelos en ayudas al prójimo en otros Municipios.

Sin duda alguna el pasar de los años cada Municipio busca principalmente identificar las debilidades y amenazas que impiden sus logros es ahí donde intervienen para mejorar los procedimientos de gestión, creando además nuevos proyectos para la población, incentivar la participación ciudadana, lograr el cumplimiento de metas. Por eso se disponen ante una nueva gestión diseñar el plan de los roles que desempeñaran, las actividades a desarrollar, repartición adecuada de los recursos el cual implica ubicar los altos cargos como son las gerencias y sub gerencia funcionales de la Institución, así mismo garantizar transparencia de los perfiles de cada funcionario cumpliendo la función de líder dentro de su oficina. Por ende, se regirán a desempeñar su oficio según su reglamento de trabajo.

Ante ello, la mejor atracción de todo usuario que llega al Municipio es saber que será atendido por personas muy amables, muy organizadoras, muy alegres de ayudarlos en registrar un documento, en prestarle atención para realizar un seguimiento de tramite documentario, brindar información que los clientes solicitan y se le es respondido de inmediato, particularmente que todo marche bien. Incluso se sienten mas satisfechos cuando llegan y ya se les tiene una respuesta positiva sin duda esas personas les agradan regresar a la institución mas de una vez y buscan a la misma persona que los atendió la primera vez.

Finalmente, respecto al objetivo específico 3; tiene una correlación positiva moderada entre el control y la satisfacción de los usuarios al obtenerse el coeficiente de correlación de $r = ,0.514$ y el p-valor es de $0,000$, así mismo sabemos que el control viene a ser un indicador de nuestra variable gestión administrativa , Mendoza (2017), refirió que La gestión Administrativa tiene una representación estructural, al ser generadora de funciones administrativas destinados al logro de las metas esperadas, desarrollando con mayor eficiencia en el control de las mismas; con el fin de proponer cambios novedosos en la institución , esto respalda es respaldado por nuestra investigación , pues la relación que se tuvo entre nuestra variable y el indicador fue altamente significativa.

En todo Municipio prevalece la fiscalización dentro y fuera de cada área, un análisis exhaustivo del manejo y acceso a la información, se solicita un reporte de cada mes del abastecimiento de materiales por cada oficina, se inspecciona siempre el presupuesto participativo para que no se generen problemas de pago con el personal y ejecución de obras, se detallan informes por cada meta que se cumple, se supervisa el desempeño de los colaboradores.

El control en una Municipalidad Distrital se respalda del trabajo transparente que sustentan los gerentes y sub gerentes de las diferentes áreas, de los cuales tienen mayor impacto en la satisfacción del usuario la gerencia de administración tributaria con respecto a fiscalización, recaudación y cobranza de los tributos municipales como derecho que deben pagar, responsabilidades que son acatadas bajo normativas. Esto demanda una mayor concurrencia de la comunidad quienes se convierten en inspectores para detectar las mejoras en el Municipio, generando el más alto nivel de satisfacción. En conformidad son ejecutadas para el mejoramiento de todo un pueblo.

Con respecto a ello el Municipio Distrital prepara diferentes campañas a favor a los usuarios, como la suscripción de tributos y arbitrios que significa la anulación de deuda por los años que se encuentren diagnosticados en el sistema, adicional a ello se presenta un descuento cierto porcentaje de su deuda total, así también se le informa el compromiso a tener para que pueda fraccionar en cuotas su deuda y tenga las facilidades de pagar todo. En estos casos se busca mucho dar soluciones a los problemas que presentan los ciudadanos y darles a conocer lo importante que son para la Institución.

Dentro de una Municipalidad Distrital llegan cambios innovadores también que su eficacia esta en la rapidez de respuesta a cada pedido que realiza el administrado, como es en el área de Informática. Antes el procedimiento para dejar un documento de mesa de partes era manualmente todo, desde el primer paso que era suscribir el expediente hasta derivarlo a las distintas oficinas.

Con el avance de la tecnología se creó la Gerencia de Tecnología de Informática y Comunicaciones quien es el encargado de llevar el control de todos los expedientes que se derivan en todas las áreas internas del Municipio, a través de un sistema de Trámite Documentario que permite guardar, archivar todos los expedientes que ingresan día a día a la Institución y que permite que cada usuario se registre y se guarde una copia del documento que presenta, del mismo modo permite el seguimiento de su trámite para saber a qué oficina se derivó con fecha y hora y se cumpla con las fechas establecidas en el procedimiento administrativo. Logrando satisfacción de los usuarios cuando ya no tendrán que caminar mucho por conseguir respuesta de su trámite, en muchos casos se disminuyen costes. Así también se implementó el servicio de mesa de partes virtual y llamadas de atención al administrado, obteniendo las buenas referencias de la institución.

Mientras este en la posibilidad de que todo Municipio crezca cada mes, cada año este lograra satisfacer a toda una Sociedad, siempre y cuando no se dejen de lado los principios ni los valores y derecho de las personas, todo será posible con la transparencia del trabajo en equipo, comunicación, administración de los recursos; el estado será el mayor aportante por lo nuevo, lo mejor para la Municipalidad y el distrito y todo el personal que brinda cada uno de los servicios antes mencionados. Logrando el reconocimiento de una Buena Gestión por otras instituciones, elogios, palabras motivadoras por parte de los usuarios.

VI. CONCLUSIONES

Primera: se determinó que existe relación significativa entre la planificación y la satisfacción en los usuarios de una Municipalidad Distrital de Piura, 2021, al obtenerse un Rho de Spearman de 0.643 y un $p= 0.000$, por lo que mientras exista una planificación constante en la organización, todos los usuarios quedaran totalmente satisfechos.

Segunda: se logró determinar la existencia de la organización con la satisfacción de los usuarios del Municipio, al obtenerse un Rho de Spearman de 0.904 y un $p= 0.000$, por lo que se concluye que entre mejor organización en una Municipalidad Distrital de Piura se obtendrá una mejor satisfacción en los Usuarios.

Tercera: Se alcanzó determinar la relación que existe entre el control y la satisfacción de los usuarios, al obtenerse un Rho de Spearman de 0.514 y un $p= 0.000$, por lo que, mientras se tenga un buen control en la gestión administrativa, se obtendrá una mejor satisfacción de los usuarios.

Cuarta: Se logró determinar que las dos variables de estudio se relacionan de forma altamente significativa, al obtenerse un Rho de Spearman de 0.977 y un $p= 0.000$. según los usuarios de la Institución, resultando ser aplicable la hipótesis general.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: En coordinación con la jefa de recursos humanos y la encargada de trámite documentario y del MACC EXPRESS se les recomienda renovar e implementar todos los procesos de gestión tanto internamente como fuera del Municipio para que todos por igual brinden el mismo servicio eficiente que requiere el usuario, así también se debe tomar en cuenta los diferentes indicadores que hemos estudiado en esta investigación.

Segunda: A la municipalidad recomendarle aplicar el servicio de telefonía para que los ciudadanos que viven en zonas alejadas de la entidad puedan realizar fácilmente el seguimiento de su expediente, debido que aun teniendo la plataforma virtual de mesa de partes no todas las personas saben cómo funciona el sistema. De esta manera se estaría satisfaciendo a más personas y los servicios del Municipio se extendería a más pueblos.

Tercera: Se recomienda establecer indicadores que evalúen la fiabilidad del Servicio de los usuarios. Para ello se deben desarrollar un plan concertado a cargo del Servicio de la municipalidad. De esta forma se mejorarán los niveles de la fiabilidad del servicio.

Cuarta: Se recomienda que el reconocimiento e incentivo al personal más comprometido, brinde una adecuada respuesta a la atención. Esto se puede desarrollar mediante disposiciones del Servicio. De esta forma se mejora la capacidad de respuesta que viene ser un indicador que en esta investigación no tocamos, pero que dentro de ella encontramos muchos de los indicadores que estudiamos.

REFERENCIAS

- Adachi, H., & Sekiya, Y. (2020). *The effects of training managers on management competencies to improve their management practices and work engagement of their subordinates: A single group pre- and post-test study*. *Journal of Occupational Health*, 62(1), pp. 117-201. Doi: <https://doi.org/10.1002/1348-9585.12085>
- Adhvaryu, A. (2018). *Managerial quality and worker productivity in developing countries*. *IZA World of Labor*, 10(15), pp. 1-8. Doi: <http://doi:10.15185/izawol.429>
- Alvarez, A. (2020). *Clasificación de las Investigaciones*. Facultad de Ciencias Empresariales y Económicas, Carrera de Negocios Internacionales. Universidad de Lima, Lima, Peru. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12724/10818>
- Alhaj, A., Khalid, A. & Elbashir, H. (2016). *The Impact of Administrative Management's Quality on Improving Local Government in Khartoum an Applied Study on Karary Locality*. *European Journal of Business and Management*, 8(26). Recovered from <https://pdfs.semanticscholar.org/fcbd/639044feaefe3bc7f50ac52aae02352b05ee.pdf>
- Arrascue, J., & Segura, E. (2015). *Gestión de calidad y su influencia en la satisfacción del cliente*. Pimentel, Perú: Universidad Señor de Sipán. Recuperado el 26 de abril de 2019, de <http://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/uss/2283/Tesis%20de%20Arrascue%20Delgado%20y%20Segura%20Cardozo.pdf;jsessionid=C79FCB37DD7C2B0EEA3FA9040F398B9E?sequence=1>
- Caballero, A. (2014). *Metodología Integral Innovadora para planes y tesis. La metodología del como Formularlos*. Mexico, Mexico: Cengage Learning. Obtenido de <https://universoabierto.org/2021/03/18/metodologia-integral-innovadora-para-planes-y-tesis/>

- Chiavenato, I. (2013). *Introducción a la teoría general de la administración*. (9ª ed.) México: McGraw Hill
- Camargo, A., & Magnoni, A. (2020). *Consumo Digital y Participación Ciudadana: la Perspectiva de la Juventud Partidaria*. *Revista Científica En Ciencias Sociales*, 11(15), 26-44. Obtenido de <https://doi.org/10.29019/tsafiqui.v11i15.786>
- Carrasco, S. (2014.). *Metodología de la Investigación Científica*. Lima, Perú: Editorial San Marcos.
- Carreño Ramirez, D. H. (2021). *Gestión Administrativa y Satisfacción en los Usuarios de la Municipalidad Distrital de Caleta de Carquin*. *Doctor en Administración*. Universidad Nacional Jose Faustino Sanchez Carrion, Huacho. Obtenido de <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/4801>
- Cupe Burga, B. (2020). *Gestión administrativa en la satisfacción del usuario de la Municipalidad de San Martín de Porres, año 2019*. Universidad Cesar Vallejo, Lima. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/43096>
- De la Rosa, R. (2014). *Diseño de un Modelo de Gestión Administrativa para el Cabildo de la Comuna San Rafael, Parroquia Chanduy, Provincia de Santa Elena, año 2014*. Universidad Estatal Península de Santa Elena, La Libertad, Ecuador. Obtenido de <https://repositorio.upse.edu.ec/xmlui/handle/46000/1639>
- Díaz, C., Gutiérrez, H., & Amancio, A. (2018). *Absenteeism and job performance innursing professionals from critical areas*. *Revi Cuid*, 9(1), 1973-1987. Doi: <http://dx.doi.org/10.15649/cuidarte.v9i1.426>
- Espinoza Chipre, J. (2016). *Gestión administrativa y su incidencia en la captación de clientes de la agencia Cnt del Cantón el Empalme, Guayas. Periodo 2014 – 2015*. Plan Estratégico. *Maestría en Administración de Empresas*. Universidad Técnica Estatal de Quevedo, Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.uteq.edu.ec/handle/43000/1730>

- Espaderos, A. (2016). Relación entre desempeño y satisfacción laboral en el departamento de dirección financiera de la Municipalidad de Santa Lucia. Santa Lucia Cotzumalguapa, Venezuela: Universidad Rafael Landívar. Recuperado el 08 de mayo de 2018, de <http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjcem/2016/05/43/Espaderos-Alejandro.pdf>
- Figueroa Robles, Y. (2019). *Gestión administrativa en la satisfacción del usuario de la municipalidad provincial de Huaraz, 2019*. Maestría en Gestión Pública. Universidad César Vallejo, Lima Norte. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/36746>
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. (2014). *Metodología de la investigación*. (6ª ed.). México: McGraw Hill.
- Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). *Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. México: McGraw Hill.
- Hidalgo, J. (2015). *Modelo de Gestión para mejorar la calidad de atención al usuario del GADM Canton Babahoyo*. Babahoyo, Ecuador: Universidad Regional Autónoma de los Andes UNIANDES. Recuperado de <http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/1090/1/TUBADM009-2015.pdf>
- Jones, G. y George, J. (2014). *Administración contemporánea*. (8ª ed.). México: McGraw Hill.
- Lovelock, C., Huete, L. y Reynoso, J. (2010). *Administración de servicios: Estrategias para la creación de valor en el nuevo paradigma de los negocios*. U.S.A.: Addison-Wesley
- Mayta Flores, H. (2019). *Gestión administrativa y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Olleros – Huaraz, 2018*. Maestro en Gestión Pública. Universidad César Vallejo, lima. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/38578>

- Mbassi, J., Mbarga, A. & Ndeme, R. (2019). *Public Service Quality and Citizen Client's Satisfaction in Local Municipalities*. *Journal of Marketing Development and Competitiveness*, 13(3), pp. 1-14. Recovered from <https://articlegateway.com/index.php/JMDC/article/view/2242/2132>
- MEF. (16 de Julio de 2021). *Consulta amigable*. Obtenido de <https://apps5.mineco.gob.pe/transparencia/mensual/>
- Mego, O. (2015). *Propuesta de un sistema de gestión de calidad para la mejroa del servicio en la Municipalidad Provincial de Chiclayo, Lambayeque*. Trujillo, Perú: Universidad Nacional de Trujillo. Recuperado el 8 de mayo de 2019, de <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/4821>
- Mendoza Briones, A. (2017). *Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas empresa comerciales en la ciudad de Manta*. *Artículo Científico*, 3(2), 947-964. doi:<https://doi.org/10.23857/pocaip>
- Moncada, G. (2016). *La gestión Municipal: ¿Cómo administrar las plazas y los mercados de la ciudad de México? 1824-1840*. Secuencia. Revista de historia y ciencias sociales, 95, pp. 39- 62. Recuperado de <https://www.redalyc.org/pdf/3191/319146524002.pdf>
- Much, L. (2014). *Administracion: Gestion Organizacional, enfoques y proceso Administrativo* (Segunda Edicion ed.). (G. Dominguez, Ed.) Naucalpan de Juarez, Mexico: Pearson Educacion. Obtenido de <https://profesorailleanasilva.files.wordpress.com/2015/10/administracic3b3n-lourdes-munch-2a-edicic3b3n.pdf>
- Muhammad, U., Martin, D., Daud, J., & Kasim, R. (2017). *Municipal Awareness as an Integral Part for Enhancing Citizen Satisfaction of Malaysian Municipal Councils, Batu Pahat*. *Universiti Tun Hussein Onn Malaysia*, 3(7), pp. 21-31. doi: <https://doi.org/10.22178/pos.24-2>
- Oh, H., and Kim, K. (2017). *Customer satisfaction, service quality and customer value: years 2000-2015*. *International journal of contemporary hotel management*, 29 (1), 2-29. <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/IJCHM1020150594/full/html>

- Okhakhu, D. (2018). *Effect of Strategic Management on Users' Satisfaction, library competitiveness, learning/innovation process and internal process effectiveness in Academics Libraries*. Library Philosophy and Practice (e-journal). 1754. <https://digitalcommons.unl.edu/libphilprac/1754>
- Olivos, L. (2018). *Gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios de la administración de justicia en el Distrito Judicial de Lima Norte*. (Tesis de maestría en Gestión Pública), Universidad Inca Garcilaso de la Vega, Lima, Perú. Recuperado de http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/3758/TESIS_MAEST_GOB.GEST.PUBLI_LESLIE%20VIVIAN%20OLIVOS%20MARTINEZ.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Panduro Ramirez, J., Chavez Santos, R., Prado Coronado, M., Aliaga Correa, D., & Ochoa Paredes, F. (2020). *Gestión Administrativa de una empresa* (Primera edición ed.). (C. C. Sanchez, Ed.) Guayaquil, Ecuador: Grupo Compás. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/55875>
- Peña, M. (2018). *Gestión administrativa y calidad del servicio del usuario en la Municipalidad distrital de San Marcos, Huari, Ancash*. (Tesis de maestría), Universidad César Vallejo, Lima, Perú. ¿Recuperado de http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/14850/Pe%C3%B1a_SMM.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Peruano. (16 de Setiembre de 2002). *Diario Oficial el peruano*. Obtenido de <https://www.mef.gob.pe/es/por-instrumento/decreto-legislativo/18247-fe-de-erratas-239/file>
- Pedraja-Rejas, L. (2017). *Desafíos para la gestión pública en la sociedad del conocimiento*. Interciencia, 42(3), pp. 145-152. Asociación Interciencia Caracas, Venezuela. Recuperado de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=33950011001>
- Pont, J. (2021). *Administración y Estado en el contexto post Covid-19: ¿Hacia un nuevo tipo de vínculo? Gestión y Análisis de Políticas Públicas*. doi:<https://doi.org/10.24965/gapp.i26.10798>
- Rishi, K., and Deepak, J. (2017). *The impact of perceived service quality dimensions on customer satisfaction: An empirical study on public sector banks in india*. *International Journal of Bank Marketing*, 35 (3). Retrieved from <http://dx.doi.org/10.1108/IJBM-04-2016-0051>

- Robbins, S., & Coulter, M. (2014). *Administración* (Decimosegunda ed.). (G. D. Chávez, Ed.) Mexico: Pearson Education. Obtenido de <http://www.untumbes.edu.pe/vcs/biblioteca/document/varioslibros/0451.%20Administracion.%20Robins.%2012a.%20ed.pdf>
- Rocca, L. (2016). *Satisfacción del usuario en el ámbito del Sector Público: Un estudio sobre el Departamento de Obras particulares de la Municipalidad de Berisso. Maestría en Dirección de Empresas*. Universidad Nacional de La Plata., La Plata, Argentina. Obtenido de <http://sedici.unlp.edu.ar/handle/10915/59570>
- Rodríguez Barrios, V. (2012). *Modelo de Calidad de la Gestión para la Administración Pública de Guatemala. (El caso del INAP). Grado de Maestro*. Universidad De San Carlos De Guatemala, Guatemala. Obtenido de http://biblioteca.usac.edu.gt/seminario/90/90_0046.pdf
- Rojas Gutierrez, W. (2017). *Influencia de la calidad del servicio en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pueblo Nuevo, Provincia de Chincha, Región Ica, año 2016*. Maestro en Gestion Estrategica Empresarial. Universidad Privada San Juan Bautista, Lima, Chincha, Ica. Obtenido de <http://repositorio.upsjb.edu.pe/handle/upsjb/1390>
- Rojas Pinto, J. (2015). *Un modelo de satisfacción de usuarios como herramienta de apoyo a la gestión de una municipalidad: análisis de los servicios entregados en Edificio Consistorial y Departamento de Desarrollo Social de la Municipalidad de Lo Prado*. Magíster en Gestión y Políticas Públicas. Universidad de Chile, Chile. Obtenido de <https://repositorio.uchile.cl/handle/2250/137581>
- Romero, P. (2017). *Nivel de satisfacción de los usuarios de los servicios del centro de atención al ciudadano de la Municipalidad Provincial de Cajamarca-2015*. (Tesis de maestría, Universidad Nacional de Cajamarca, Cajamarca, Perú. Recuperado de <http://repositorio.unc.edu.pe/handle/UNC/1195>
- Rosas, S., Jussila, L., and Tuominen, P. (2012). *Leading Together for Mutual Benefit: Shared Leadership in the Context of Co-operative Banking*.

Business and Management Research, 1(4), 99-108.
doi:10.5430/bmrv1n4p99

Santana Mañay, S. (2016). *La planificación estratégica y la gestión administrativa de los Gobiernos Autónomos Descentralizados Municipales (GADM) de Tungurahua*. Magister en Gestión Financiera. Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador. Obtenido de <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/22999>

Toro, A., Carranza, Q., Espinoza, M. y Malave, G. (2017). *Sistemas de control de Gestión, una herramienta administrativa para las decisiones gerenciales*. *Revista de Administración y Finanzas*, 38-49.

Valdez, A. y Vergara, A. (2017). *La nueva gestión pública basada en rankings: de la planeación a la evaluación*. *Opera*, 21, pp. 79-94. Universidad Externado de Colombia. Recuperado de <https://www.redalyc.org/jatsRepo/675/67555408005/67555408005.pdf>

Vásquez, J. (2015). *Relationship between labor satisfaction, the psychological contract, the type of linking and antiquity: evidences in higher education*. *Revista Internacional Administración & Finanzas*, 8(7), pp. Colombia. Recuperado de <https://revistas.usil.edu.pe/index.php/pyr/article/viewFile/692/1045>

Zinyama, T. y Nhema, A. (2016). *Zimbabwe Performance-Based Budgeting: Concepts and Success Factors*. Instituto Americano de Investigación para el Desarrollo de Políticas 4(1), pp. 34-59. Recovered from http://pparnet.com/journals/ppar/Vol_4_No_1_June_2016/3.pdf

ANEXOS
MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: “Gestión Administrativa y Satisfacción de los Usuarios de una Municipalidad Distrital de Piura, 2021”				
PREGUNTAS DE INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS DE INVESTIGACIÓN	HIPÓTESIS	VARIABLES Y DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p><u>Pregunta de investigación General</u> ¿De qué manera la Gestión Administrativa se relaciona con la Satisfacción de los Usuarios de una Municipalidad Distrital de Piura, 2021?</p>	<p><u>Objetivo de investigación general</u> Determinar la relación que existe entre la Gestión Administrativa y la Satisfacción de los Usuarios de una Municipalidad Distrital de Piura, 2021.</p>	<p><u>Hipótesis de investigación general</u> Existe relación entre la Gestión Administrativa y la Satisfacción de los Usuarios de una Municipalidad Distrital de Piura, 2021.</p>	<p>Gestión Administrativa Planificación Organización Dirección Control</p>	<p>TIPO Y DISEÑO DE INVESTIGACIÓN *Tipo: Aplicada *Diseño: No experimental, Correlacional y corte transversal *Método: Hipotético deductivo</p>
<p><u>Pregunta de investigación específica 1</u> ¿Cómo actúa la Planificación en la Satisfacción de los Usuarios de una Municipalidad Distrital de Piura, 2021?</p>	<p><u>Objetivo de investigación específico 1</u> Identificar la relación que existe entre la Planificación en la Satisfacción en los Usuarios de una Municipalidad Distrital de Piura, 2021.</p>	<p><u>Hipótesis de investigación específica 1</u> Existe relación entre la planificación la satisfacción de los Usuarios de una Municipalidad Distrital de Piura, 2021.</p>	<p>Satisfacción de los Usuarios Rendimiento percibido Expectativas Nivel de Satisfacción</p>	<p>POBLACIÓN Y MUESTRA *Población: 250 (usuarios de atención semanal) *Muestra: 50</p> <p>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS *Técnicas: Encuesta *Instrumentos: Cuestionarios *Autor: Elaboración propia *Año: 202 *Monitoreo: Validez y confiabilidad *Ámbito de Aplicación: En una entidad pública de Piura *Forma de Administración: Individual</p>
<p><u>Pregunta de investigación específica 2</u> ¿De qué manera se relaciona la Organización en la Satisfacción de los Usuarios de una Municipalidad Distrital de Piura, 2021?</p>	<p><u>Objetivo de investigación específico 2</u> Determinar la relación entre la Organización y Satisfacción de los Usuarios de una Municipalidad Distrital de Piura, 2021.</p>	<p><u>Hipótesis de investigación específica 2</u> Existe relación entre la Organización y Satisfacción de los Usuarios de una Municipalidad Distrital de Piura, 2021.</p>		
<p><u>Pregunta de investigación específica 3</u> ¿Cuál es la relación que existe entre el control con la Satisfacción de los Usuarios de una Municipalidad Distrital de Piura, 2021?</p>	<p><u>Objetivo de investigación específico 3</u> Determinar la relación que existe entre el control con la Satisfacción de los Usuarios de una Municipalidad Distrital de Piura, 2021</p>	<p><u>Hipótesis de investigación específica 3</u> Existe relación entre el control con la satisfacción de los Usuarios de una Municipalidad Distrital de Piura, 2021.</p>		<p>ESTADÍSTICA DESCRIPTIVA E INFERENCIAL *DESCRIPTIVA: -Tablas de frecuencias y porcentajes.</p> <p>PROCESO Y ANÁLISIS DE LA INFORMACIÓN: *SOTFWARE SPSS 25</p>

MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escalas y Valores	Rango
Gestión Administrativa	<p>“La Gestión Administrativa predomina diversas actividades gerenciales de planificar tareas y estrategias para la administración Pública o privada, resulta necesario la organización para liderar y responder cada cambio” (Chiavenato 2013, p. 222).</p>	<p>La variable se medirá teniendo en cuenta sus dimensiones, para lo cual se elabora un cuestionario tipo escala Likert, de acuerdo a cada uno de sus indicadores, donde los valores serán: Nunca (1), A veces (2) siempre (3)</p>	Planificación	Objetivos Estratégicos	01-04	Nunca (1) A veces (2) Siempre (3)	Nunca (16-18) A veces (19-28) Siempre (29-48)
				Procedimiento de Actividades			
			Organización	Disposición de Funciones y Responsabilidades	05-08		
				Organización en la Atención			
			Dirección	Orientación al Usuario	09-12		
				Trabajo en Equipo			
			Control	Medición de Resultados	13-16		
				Evaluación de desempeño			

Variable	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítem	Escalas y Valores	Rango
Satisfacción de los Usuarios	Es el comportamiento, la actitud segura y eficaz que demuestra el personal que labora en una institución, comprometido y capacitado, para enfrentar todos los escenarios, preparado antes las dudas que se presenten los usuarios” (Carbonell 2016, p. 34).	La variable se medirá teniendo en cuenta sus dimensiones, para lo cual se elabora un cuestionario tipo escala Likert, de acuerdo a cada uno de sus indicadores, donde los valores serán: Nunca (1), A veces (2) Siempre (3).	Rendimiento percibido	Confianza	01-04	Nunca (1) A veces (2) Siempre (3)	Nunca (12-14) A veces (15-23) Siempre (24-36)
				Seguridad			
			Expectativas	Servicio adecuado	05-08		
				Atención Personalizada			
			Nivel de Satisfacción	Lealtad	09-12		
				Fidelización			

INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

CUESTIONARIO SOBRE LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA				
Estimado (a) colaborador, el presente cuestionario es de carácter anónimo y se utilizara solo para fines de Investigación, por ello le solicito responder con sinceridad, y total libertad.				
INSTRUCCIONES: A continuación, presentamos las preguntas que permitirán evaluar la Gestión Administrativa en el Municipio. Responda utilizando				
1. Nunca		2. A veces		3. Siempre
VARIABLE: GESTION ADMINISTRATIVA				
N°	DIMENSION 1: PLANIFICACIÓN	1	2	3
1	¿Cree Ud. que el personal que trabaja en una Municipalidad Distrital interviene en la toma de decisiones?			
2	¿Considera Ud. que la Institución cumple con sus Objetivos estratégicos en función a sus instrumentos de Gestión?			
3	¿Cree Ud. que cada área de la Municipalidad Distrital efectúa correctamente los procedimientos de cada actividad??			
4	¿Considera Ud. que la Organización administra eficientemente sus recursos?			
DIMENSION 2: ORGANIZACIÓN		1	2	3
5	¿Cree Ud. que la Entidad dispone de una buena infraestructura para atenderlo como se merece?			
6	¿Considera Ud. que los trabajadores de la Municipalidad conocen sus funciones y responsabilidades?			
7	¿Crees Usted que el personal administrativo se organiza para atender sus necesidades?			
8	¿Considera que el Municipio cuenta con personal altamente capacitado para responder a las competencias de cada oficina??			
DIMENSION 3: DIRECCIÓN		1	2	3
9	¿Cree Ud. que la Municipalidad trabaja por lograr cumplir con su misión y visión?			
10	¿La entidad le brinda los recursos necesarios y le orienta sobre los servicios que ofrece y como realizar su trámite?			
11	¿Observa Ud. el trabajo en equipo y la buena comunicación por parte de todos los colaboradores de la Institución?			
12	¿Considera Ud. que el Municipio debe realizar semanalmente capacitaciones para fortalecer las capacidades y habilidades de todo su personal?			
DIMENSION 4: CONTROL		1	2	3
13	¿Cree Ud. que en la Entidad se realiza el seguimiento y miden los resultados de cada meta lograda?			
14	¿Conoce Ud. sí en la Entidad interviene la Auditoria de forma semestral o anual para el control minucioso de la Gestión?			
15	¿Cree Ud. que la Municipalidad evalúa el desempeño de cada funcionario y se formulan acciones de mejora?			
16	¿Considera que la Entidad realiza mejoras mensual, trimestral o anual en sus operaciones administrativas para fortalecer su gestión en cada gerencia y sub gerencia?			

CUESTIONARIO SOBRE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

Estimado (a) colaborador, el presente cuestionario es de carácter anónimo y se utilizara solo para fines de Investigación, por ello le solicito responder con sinceridad, y total libertad.

INSTRUCCIONES:

A continuación, presentamos las preguntas que permitirán evaluar la Gestión Administrativa en el Municipio. Responda utilizando

1. Nunca

2. A veces

3. Siempre

VARIABLE: GESTIÓN ADMINISTRATIVA

N°	DIMENSION 1: RENDIMIENTO PERCIBIDO	1	2	3
1	¿Se siente conforme con el servicio que le brindan los trabajadores de una Municipalidad Distrital.?			
2	¿El personal que labora en la Entidad le da confianza de realizar cualquier trámite que necesita?			
3	¿Considera que el tiempo de atención que recibe en mesa de partes es el adecuado?			
4	¿La Municipalidad le brinda un ambiente seguro cumpliendo con los protocolos de Bioseguridad del COVID -19?			
	DIMENSION 2: EXPECTATIVAS	1	2	3
5	¿Observa Ud. que le trabajador municipal le brinda una información clara y precisa de lo que requiere?			
6	¿El trabajador Municipal le ofrece una atención personalizada desde el inicio hasta el final de su visita?			
7	¿Se le ha presentado algún inconveniente para realizar un trámite y el personal de Entidad busco una solución rápida?			
8	¿Crees Ud. que el procedimiento que se realiza en mesa de partes del Municipio para solicitar una información pública es rápida y sencilla?			
	DIMENSION 3: NIVEL DE SATISFACCION	1	2	3
9	¿Considera que la Institución en los últimos años ha implementado nuevos servicios de atención para satisfacer sus necesidades?			
10	¿El personal encargado de la Entidad les otorga el pase a las gerencias y/o subgerencias que lo requiera y ha sido atendido de manera respetuosa?			
11	¿Ha recomendado algún familiar sobre los servicios que ofrece la Municipalidad?			
12	¿Se siente satisfecho(a) de tener acceso a la información pública a través de la página virtual mesa de partes de la Institución?			

VALIDACIÓN DE ENCUESTAS

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

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	DIMENSIÓN: Planificación							
1	Cree Ud. que el personal que trabaja en una Municipalidad Distrital interviene en la toma de decisiones	x		x		x		
2	Considera Ud. que la Institución cumple con sus Objetivos estratégicos en función a sus instrumentos de Gestión.	x		x		X		
3	Cree Ud. que cada área de la Municipalidad Distrital efectúa correctamente los procedimientos de cada actividad.	x		x		x		
4	Considera Ud. que la Organización administra eficientemente sus recursos.	x		x		x		
	DIMENSIÓN: ORGANIZACION							
5	Cree Ud. que la Entidad dispone de una buena infraestructura para atenderlo como se merece.	x		x		X		
6	Considera Ud. que los trabajadores de la Municipalidad conocen sus funciones y responsabilidades.	x		x		x		
7	Creés Usted que el personal administrativo se organiza para atender sus necesidades.	x		x		x		
8	Considera que el Municipio cuenta con personal altamente capacitado para responder a las competencias de cada oficina.	x		x		x		
	DIMENSION: DIRECCION							
9	Cree Ud. que la Municipalidad trabaja por lograr cumplir con su misión y visión.	x		x		x		
10	La entidad le brinda los recursos necesarios y le orienta sobre los servicios que ofrece y como realizar su trámite.	x		x		x		
11	Observa Ud. el trabajo en equipo y la buena comunicación por parte de todos los colaboradores de la Institución.	x		x		x		
12	Considera Ud. que el Municipio debe realizar semanalmente capacitaciones para fortalecer las capacidades y habilidades de todo su personal.	x		x		x		
	DIMENSION: CONTROL							
13	Cree Ud. que en la Entidad se realiza el seguimiento y miden los resultados de cada meta lograda	x		x		x		
14	Conoce Ud. sí en la Entidad interviene la Auditoria de forma semestral o anual para el control minucioso de la Gestión	x		x		x		
15	Cree Ud. que la Municipalidad evalúa el desempeño de cada funcionario y se formulan acciones de mejora.	x		x		x		
16	Considera que la Entidad realiza mejoras mensual, trimestral o anual en sus operaciones administrativas para fortalecer su gestión en cada gerencia y sub gerencia.	x		x		x		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	DIMENSIÓN: RENDIMIENTO PERCIBIDO							
1	Se siente conforme con el servicio que le brindan los trabajadores de una Municipalidad Distrital.	x		x		x		
2	El personal que labora en la Entidad le da confianza de realizar cualquier trámite que necesita.	x		x		x		
3	Considera que el tiempo de atención que recibe en mesa de partes es el adecuado.	x		x		X		
4	La Municipalidad le brinda un ambiente seguro cumpliendo con los protocolos de Bioseguridad del COVID -19.	x		x		X		
	DIMENSIÓN: EXPECTATIVAS							
5	Observa Ud. que el trabajador municipal le brinda una información clara y precisa de lo que requiere.	x		x		X		
6	El trabajador Municipal le ofrece una atención personalizada desde el inicio hasta el final de su visita.	x		x		X		
7	Se le ha presentado algún inconveniente para realizar un trámite y el personal de Entidad busco una solución rápida.	x		x		x		
8	Creer Ud. que el procedimiento que se realiza en mesa de partes del Municipio para solicitar una información pública es rápida y sencilla.	x		x		X		
	DIMENSIÓN: NIVEL DE SATISFACCION							
9	Considera que la Institución en los últimos años ha implementado nuevos servicios de atención para satisfacer sus necesidades.	x		x		x		
10	El personal encargado de la Entidad les otorga el pase a las gerencias y/o subgerencias que lo requiera y ha sido atendido de manera respetuosa.	x		x		x		
11	Ha recomendado algún familiar sobre los servicios que ofrece la Municipalidad.	x		x		X		
12	Se siente satisfecho(a) de tener acceso a la información pública a través de la página virtual mesa de partes de la Institución.	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Paul Gregorio Paucar Llanos DNI: 25691179

Especialidad del validador: Docente Universitaria | Investigadora

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

Lima 11 de Julio del 2022



Firma del Experto Informante.

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

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	DIMENSIÓN: Planificación							
1	Cree Ud. que el personal que trabaja en una Municipalidad Distrital interviene en la toma de decisiones	x		x		x		
2	Considera Ud. que la Institución cumple con sus Objetivos estratégicos en función a sus instrumentos de Gestión.	x		x		X		
3	Cree Ud. que cada área de la Municipalidad Distrital efectúa correctamente los procedimientos de cada actividad.	x		x		x		
4	Considera Ud. que la Organización administra eficientemente sus recursos.	x		x		x		
	DIMENSIÓN: ORGANIZACION							
5	Cree Ud. que la Entidad dispone de una buena infraestructura para atenderlo como se merece.	x		x		X		
6	Considera Ud. que los trabajadores de la Municipalidad conocen sus funciones y responsabilidades.	x		x		x		
7	Creo Usted que el personal administrativo se organiza para atender sus necesidades.	x		x		x		
8	Considera que el Municipio cuenta con personal altamente capacitado para responder a las competencias de cada oficina.	x		x		x		
	DIMENSIÓN: DIRECCION							
9	Cree Ud. que la Municipalidad trabaja por lograr cumplir con su misión y visión.	x		x		x		
10	La entidad le brinda los recursos necesarios y le orienta sobre los servicios que ofrece y como realizar su trámite.	x		x		x		
11	Observa Ud. el trabajo en equipo y la buena comunicación por parte de todos los colaboradores de la Institución.	x		x		x		
12	Considera Ud. que el Municipio debe realizar semanalmente capacitaciones para fortalecer las capacidades y habilidades de todo su personal.	x		x		x		
	DIMENSION: CONTROL							
13	Cree Ud. que en la Entidad se realiza el seguimiento y miden los resultados de cada meta lograda	x		x		x		
14	Conoce Ud. sí en la Entidad interviene la Auditoria de forma semestral o anual para el control minucioso de la Gestión	x		x		x		
15	Cree Ud. que la Municipalidad evalúa el desempeño de cada funcionario y se formulan acciones de mejora.	x		x		x		
16	Considera que la Entidad realiza mejoras mensual, trimestral o anual en sus operaciones administrativas para fortalecer su gestión en cada gerencia y sub gerencia.	x		x		x		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	DIMENSIÓN: RENDIMIENTO PERCIBIDO							
1	Se siente conforme con el servicio que le brindan los trabajadores de una Municipalidad Distrital.	x		x		x		
2	El personal que labora en la Entidad le da confianza de realizar cualquier trámite que necesita.	x		x		x		
3	Considera que el tiempo de atención que recibe en mesa de partes es el adecuado.	x		x		X		
4	La Municipalidad le brinda un ambiente seguro cumpliendo con los protocolos de Bioseguridad del COVID -19.	x		x		X		
	DIMENSIÓN: EXPECTATIVAS							
5	Observa Ud. que el trabajador municipal le brinda una información clara y precisa de lo que requiere.	x		x		X		
6	El trabajador Municipal le ofrece una atención personalizada desde el inicio hasta el final de su visita.	x		x		X		
7	Se le ha presentado algún inconveniente para realizar un trámite y el personal de Entidad busco una solución rápida.	x		x		x		
8	Crees Ud. que el procedimiento que se realiza en mesa de partes del Municipio para solicitar una información pública es rápida y sencilla.	x		x		X		
	DIMENSIÓN: NIVEL DE SATISFACCION							
9	Considera que la Institución en los últimos años ha implementado nuevos servicios de atención para satisfacer sus necesidades.	x		x		x		
10	El personal encargado de la Entidad les otorga el pase a las gerencias y/o subgerencias que lo requiera y ha sido atendido de manera respetuosa.	x		x		x		
11	Ha recomendado algún familiar sobre los servicios que ofrece la Municipalidad.	x		x		X		
12	Se siente satisfecho(a) de tener acceso a la información pública a través de la página virtual mesa de partes de la Institución.	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Casazola Cruz Oswaldo Daniel

DNI: 40081695

Especialidad del validador: Docente Universitaria | Investigadora

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

Lima 11 de Julio del 2022



Firma del Experto Informante.

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

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
	DIMENSIÓN: Planificación	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	Cree Ud. que el personal que trabaja en una Municipalidad Distrital interviene en la toma de decisiones	x		x		x		
2	Considera Ud. que la Institución cumple con sus Objetivos estratégicos en función a sus instrumentos de Gestión.	x		x		X		
3	Cree Ud. que cada área de la Municipalidad Distrital efectúa correctamente los procedimientos de cada actividad.	x		x		x		
4	Considera Ud. que la Organización administra eficientemente sus recursos.	x		x		x		
DIMENSIÓN: ORGANIZACION								
5	Cree Ud. que la Entidad dispone de una buena infraestructura para atenderlo como se merece.	x		x		X		
6	Considera Ud. que los trabajadores de la Municipalidad conocen sus funciones y responsabilidades.	x		x		x		
7	Creo Usted que el personal administrativo se organiza para atender sus necesidades.	x		x		x		
8	Considera que el Municipio cuenta con personal altamente capacitado para responder a las competencias de cada oficina.	x		x		x		
DIMENSIÓN: DIRECCION								
9	Cree Ud. que la Municipalidad trabaja por lograr cumplir con su misión y visión.	x		x		x		
10	La entidad le brinda los recursos necesarios y le orienta sobre los servicios que ofrece y como realizar su trámite.	x		x		x		
11	Observa Ud. el trabajo en equipo y la buena comunicación por parte de todos los colaboradores de la Institución.	x		x		x		
12	Considera Ud. que el Municipio debe realizar semanalmente capacitaciones para fortalecer las capacidades y habilidades de todo su personal.	x		x		x		
DIMENSION: CONTROL								
13	Cree Ud. que en la Entidad se realiza el seguimiento y miden los resultados de cada meta lograda	x		x		x		
14	Conoce Ud. sí en la Entidad interviene la Auditoria de forma semestral o anual para el control minucioso de la Gestión	x		x		x		
15	Cree Ud. que la Municipalidad evalúa el desempeño de cada funcionario y se formulan acciones de mejora.	x		x		x		
16	Considera que la Entidad realiza mejoras mensual, trimestral o anual en sus operaciones administrativas para fortalecer su gestión en cada gerencia y sub gerencia.	x		x		x		

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
	DIMENSIÓN: Planificación	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	Cree Ud. que el personal que trabaja en una Municipalidad Distrital interviene en la toma de decisiones	x		x		x		
2	Considera Ud. que la Institución cumple con sus Objetivos estratégicos en función a sus instrumentos de Gestión.	x		x		X		
3	Cree Ud. que cada área de la Municipalidad Distrital efectúa correctamente los procedimientos de cada actividad.	x		x		x		
4	Considera Ud. que la Organización administra eficientemente sus recursos.	x		x		x		
DIMENSIÓN: ORGANIZACION								
5	Cree Ud. que la Entidad dispone de una buena infraestructura para atenderlo como se merece.	x		x		X		
6	Considera Ud. que los trabajadores de la Municipalidad conocen sus funciones y responsabilidades.	x		x		x		
7	Creo Usted que el personal administrativo se organiza para atender sus necesidades.	x		x		x		
8	Considera que el Municipio cuenta con personal altamente capacitado para responder a las competencias de cada oficina.	x		x		x		
DIMENSIÓN: DIRECCION								
9	Cree Ud. que la Municipalidad trabaja por lograr cumplir con su misión y visión.	x		x		x		
10	La entidad le brinda los recursos necesarios y le orienta sobre los servicios que ofrece y como realizar su trámite.	x		x		x		
11	Observa Ud. el trabajo en equipo y la buena comunicación por parte de todos los colaboradores de la Institución.	x		x		x		
12	Considera Ud. que el Municipio debe realizar semanalmente capacitaciones para fortalecer las capacidades y habilidades de todo su personal.	x		x		x		
DIMENSION: CONTROL								
13	Cree Ud. que en la Entidad se realiza el seguimiento y miden los resultados de cada meta lograda	x		x		x		
14	Conoce Ud. sí en la Entidad interviene la Auditoria de forma semestral o anual para el control minucioso de la Gestión	x		x		x		
15	Cree Ud. que la Municipalidad evalúa el desempeño de cada funcionario y se formulan acciones de mejora.	x		x		x		
16	Considera que la Entidad realiza mejoras mensual, trimestral o anual en sus operaciones administrativas para fortalecer su gestión en cada gerencia y sub gerencia.	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [x] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Lupe Esther Graus Cortez DNI: 07539368

Especialidad del validador: Docente Universitaria | Investigadora

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

Lima 11 de Julio del 2022



Firma del Experto Informante.

PRUEBA DE CONFIABILIDAD: ESTADÍSTICO DE ALFA DE CRONBACH

Encuestados	Gestion administrativa																
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	
E1	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	
E2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
E3	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
E4	5	2	5	5	2	5	5	1	2	5	1	1	1	1	1	1	
E5	2	1	5	5	5	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	
E6	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
E7	2	1	1	1	5	2	1	1	2	5	1	1	1	1	1	1	
E8	1	1	1	5	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
E9	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	
E10	2	2	5	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	
E11	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	
E12	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	
E13	2	1	5	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	
E14	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
E15	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
E16	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
E17	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
E18	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
E19	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	
E20	2	1	5	2	2	2	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	
Varianza por item	1.57	0.09	3.04	1.99	2.03	0.89	0.88	0.00	0.24	1.46	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.05	
Sumatoria de la varianza de los items	12.25							α	Coeficiente de confiabilidad			0.755					

Encuestados	Satisfaccion de los usuarios												Total
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	
E1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
E2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
E3	5	2	1	2	1	1	1	1	1	2	2	1	20
E4	2	5	1	2	2	2	1	1	1	1	1	2	21
E5	2	1	1	1	5	2	2	1	1	1	1	5	23
E6	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	16
E7	5	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	16
E8	5	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	17
E9	2	5	1	2	5	1	2	1	1	1	1	5	27
E10	1	1	2	2	5	5	5	5	2	2	5	5	40
E11	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	60
E12	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
E13	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	16
E14	1	2	1	5	5	1	1	1	1	1	1	5	25
E15	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
E16	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	24
E17	5	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	18
E18	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	12
E19	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	13
E20	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	15
Varianza por ítem	3.00	2.06	0.87	1.43	2.91	1.52	1.52	1.52	0.85	0.87	1.53	2.91	134.155263
Sumatoria de la varianza de los ítems	21.00							α	Coeficiente de confiabilidad			0.92	Varianza del instrumento

BASE DE DATOS

Muestra	Gestion administrativa																				Total
	Planificacion					Organización					Direccion					Control					
	1	2	3	4	Total	1	2	3	4	Total	1	2	3	4	Total	1	2	3	4	Total	
1	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	2	1	1	1	4	1	1	1	1	4	17
2	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	16
3	3	1	1	1	6	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	26
4	3	2	3	3	11	2	3	3	1	7	2	3	1	1	5	1	1	1	1	4	27
5	2	1	3	3	9	3	2	1	1	5	1	2	1	1	4	1	1	1	1	4	22
6	2	1	1	1	5	2	1	1	1	7	1	1	1	1	7	1	1	1	1	4	23
7	2	1	1	1	5	3	2	1	1	6	2	3	1	1	4	1	1	1	1	4	19
8	1	1	1	3	6	3	1	1	1	4	1	1	1	1	5	1	1	1	1	4	19
9	2	1	2	1	6	1	1	1	1	4	1	2	1	1	5	1	1	1	2	5	20
10	2	2	3	2	9	1	1	1	1	6	1	2	1	1	6	1	1	1	1	4	25
11	2	1	2	2	7	1	2	2	1	5	2	2	1	1	5	1	1	1	1	4	21
12	2	1	1	1	5	1	1	2	1	7	2	1	1	1	6	1	1	1	1	4	22
13	2	1	3	2	8	2	2	2	1	4	2	2	1	1	4	1	1	1	1	4	20
14	2	1	1	1	5	1	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	18
15	2	1	1	2	6	2	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	18
16	1	1	1	2	5	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	17
17	3	1	1	1	6	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	18
18	1	1	1	1	4	1	1	1	1	5	1	1	1	1	5	1	1	1	1	4	18
19	2	1	1	1	5	1	2	1	1	7	1	2	1	1	6	1	1	1	1	4	22
20	2	1	3	2	8	2	2	2	1	4	2	2	1	1	4	1	1	1	1	4	20
21	3	1	1	1	6	1	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	19
22	1	1	1	2	5	2	1	1	1	9	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	22
23	2	1	2	1	6	1	3	3	2	6	1	1	1	1	5	1	1	1	1	4	21
24	2	1	2	2	7	1	2	2	1	5	2	1	1	1	6	1	1	2	1	5	23
25	1	1	2	2	6	2	1	1	1	10	2	2	1	1	9	1	1	1	1	4	29
26	3	2	3	3	11	3	3	3	1	4	3	3	1	2	4	1	2	2	2	7	26
27	2	1	1	1	5	1	1	1	1	5	1	1	1	1	5	1	1	1	1	4	19
28	3	1	2	2	8	1	2	1	1	10	1	2	1	1	10	1	1	1	1	4	32
29	3	3	2	3	11	2	2	3	3	9	3	3	2	2	9	2	1	2	3	8	37
30	3	2	3	3	11	3	1	2	3	10	3	2	1	3	8	2	2	3	2	9	38
31	2	2	1	2	7	3	1	3	3	7	3	2	2	1	11	2	1	2	1	6	31
32	2	3	3	3	11	2	2	2	1	5	3	3	3	2	7	1	1	3	3	8	31
33	3	1	3	2	9	1	2	1	1	4	3	2	1	1	5	1	1	1	1	4	22
34	2	1	2	2	7	1	1	1	1	4	1	2	1	1	4	1	1	1	1	4	19
35	2	1	1	1	5	1	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	18
36	2	1	1	1	5	2	1	1	1	4	1	1	1	1	9	1	1	1	1	4	22
37	1	1	1	1	4	1	1	1	1	6	3	2	3	1	5	2	1	1	1	5	20
38	3	1	2	1	7	2	1	2	1	5	1	2	1	1	4	1	1	1	1	4	20
39	3	1	2	2	8	1	1	2	1	10	1	1	1	1	6	1	1	1	1	4	28
40	3	1	1	1	6	3	3	2	2	4	3	1	1	1	4	1	1	1	1	4	18
41	1	1	1	1	4	1	1	1	1	7	1	1	1	1	6	1	1	1	1	4	21
42	2	1	2	2	7	2	2	2	1	4	2	1	1	2	4	1	1	1	1	4	19
43	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	1	1	8	1	1	1	1	4	21
44	1	1	1	2	5	1	1	1	1	11	3	2	2	1	7	1	1	1	1	4	27
45	2	3	2	3	10	3	3	3	2	6	1	1	2	3	7	2	2	1	1	6	29
46	2	2	2	2	8	3	1	1	1	6	2	2	2	1	11	1	1	1	1	4	29
47	3	3	2	1	9	2	2	1	1	4	2	3	3	3	4	2	2	3	1	8	25
48	2	1	1	1	5	1	1	1	1	6	1	1	1	1	5	1	1	1	1	4	20
49	1	1	1	2	5	2	2	1	1	8	1	1	1	2	6	1	2	1	2	6	25
50	1	3	3	1	8	2	2	1	3	0	1	3	1	1	0	1	1	2	2	6	14

Muestra	Satisfaccion de los usuarios															Total
	Rendimiento percibido					Expectativas					Nivel de satisfaccion					
	1	2	3	4	Total	1	2	3	4	Total	1	2	3	4	Total	
1	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	14
2	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	1	6	19
3	3	2	1	2	8	1	1	1	1	6	1	2	2	1	5	22
4	2	3	1	2	8	2	2	1	1	8	1	1	1	2	6	13
5	2	1	1	1	5	3	2	2	1	4	1	1	1	3	4	14
6	3	1	1	1	6	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	14
7	3	1	1	1	6	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	20
8	3	1	1	2	7	1	1	1	1	7	1	1	1	1	6	30
9	2	3	1	2	8	3	1	2	1	12	1	1	1	3	10	30
10	1	1	2	2	6	3	3	3	3	12	2	2	3	3	12	20
11	3	3	3	3	12	3	3	3	3	4	3	3	3	3	4	14
12	1	1	1	1	4	1	1	1	1	5	1	1	1	1	5	18
13	2	2	1	1	6	2	1	1	1	6	1	1	1	2	6	15
14	1	2	1	3	7	3	1	1	1	4	1	1	1	3	4	20
15	1	1	1	1	4	1	1	1	1	8	1	1	1	1	8	16
16	2	2	2	2	8	2	2	2	2	4	2	2	2	2	4	16
17	3	1	2	2	8	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	12
18	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	15
19	2	1	1	1	5	1	1	1	1	5	1	1	1	1	5	13
20	1	1	1	2	5	2	1	1	1	4	1	1	1	2	4	20
21	2	2	1	1	6	1	1	1	1	8	1	1	1	1	6	17
22	1	2	1	3	7	3	2	2	1	4	1	1	1	3	6	19
23	3	2	1	1	7	1	1	1	1	7	3	1	1	1	5	15
24	1	2	1	1	5	2	2	2	1	5	1	1	1	2	5	23
25	1	3	1	3	8	2	1	1	1	7	1	1	1	2	8	15
26	1	2	1	3	7	3	2	1	1	4	1	2	2	3	4	15
27	3	1	1	2	7	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	13
28	2	1	1	1	5	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	30
29	3	1	1	1	6	1	1	1	1	12	1	1	1	1	12	23
30	1	3	3	3	10	3	3	3	3	7	3	3	3	3	6	18
31	3	1	1	3	8	3	2	1	1	5	1	1	1	3	5	13
32	1	1	1	2	5	2	1	1	1	4	1	1	1	2	4	28
33	2	1	1	1	5	1	1	1	1	11	1	1	1	1	12	20
34	1	3	2	3	9	3	3	2	3	5	3	3	3	3	6	16
35	3	2	1	2	8	2	1	1	1	4	1	2	1	2	4	14
36	1	1	1	3	6	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	15
37	3	1	1	2	7	1	1	1	1	4	1	1	1	1	4	14
38	2	1	1	1	5	1	1	1	1	5	1	1	1	1	4	22
39	3	3	3	3	12	1	1	1	2	5	1	1	1	1	5	25
40	3	3	1	1	8	2	1	1	1	6	1	1	1	2	11	21
41	2	1	3	3	9	2	1	1	2	6	3	3	3	2	6	21
42	2	1	1	2	6	3	1	1	1	7	1	1	1	3	8	18
43	1	3	1	3	8	3	2	1	1	5	3	1	1	3	5	17
44	3	1	1	2	7	2	1	1	1	5	1	1	1	2	5	21
45	2	1	1	2	6	1	2	1	1	7	1	2	1	1	8	18
46	3	2	1	2	8	3	2	1	1	5	1	2	2	3	5	31
47	3	1	1	2	7	2	1	1	1	12	1	1	1	2	12	29
48	2	3	3	3	11	3	3	3	3	8	3	3	3	3	10	20
49	3	2	2	2	9	2	2	2	2	6	2	3	3	2	5	5
50	1	1	1	2	5	2	2	1	1	0	1	1	1	2	0	0



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, GARCIA TALLEDO ENRIQUE GUSTAVO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CALLAO, asesor de Tesis titulada: "Gestión Administrativa y Satisfacción de los Usuarios de una Municipalidad Distrital de Piura, 2021", cuyo autor es ALBAN SILVA HELEN ISAMAR, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 21 de Setiembre del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
GARCIA TALLEDO ENRIQUE GUSTAVO DNI: 07924163 ORCID 0000 0002 8273 1995	Firmado digitalmente por: EGARCIATA el 23-09- 2022 10:38:59

Código documento Trilce: TRI - 0429900