



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

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

Gestión administrativa y satisfacción de los usuarios en una  
subgerencia de programas sociales de una Municipalidad -  
Chiclayo

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

**AUTOR:**

Vasquez Urteaga, Edgar (orcid.org/0000-0002-5164-5306)

**ASESOR:**

Dra. Salazar Cabrejos, Rosa Eliana (orcid.org/0000-0002-1144-2037)

**CO-ASESOR:**

Dr. Dios Castillo, Christian Abraham (orcid.org/0000-0002-2469-9237)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

CHICLAYO – PERÚ

2023

## DEDICATORIA

Dedico este trabajo a mis padres y a  
ese Amor Bonito que todos anhelamos  
tener para toda una vida

**Edgar**

## **Agradecimiento**

Agradezco a Dios por darme la serenidad y la capacidad para poder asumir diversas actividades en mi día a día y poder salir airoso en este proceso de estudios, así mismo agradezco a mis amigos de ayer de hoy y siempre por ser un referente y apoyo para mi persona.

Agradezco a mi Asesora por el apoyo y conocimiento vertido en aulas

**El autor**

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA .....	i
DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS .....	iv
ÍNDICE DE TABLAS .....	v
ÍNDICE DE ILUSTRACIONES .....	vi
ÍNDICE DE ABREVIATURAS .....	vii
RESUMEN .....	viii
ABSTRACT .....	ix
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MARCO TEÓRICO .....	4
III. METODOLOGÍA .....	14
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	14
3.2. Variable y operacionalización .....	15
3.3. Población, muestra y muestreo .....	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	16
3.5. Procedimientos .....	17
3.7. Métodos de análisis de datos .....	18
3.8. Aspectos éticos .....	18
IV. RESULTADOS .....	19
V. DISCUSIÓN .....	26
VI. CONCLUSIONES .....	35
VII. RECOMENDACIONES .....	36
REFERENCIAS .....	37
ANEXOS .....	45

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Gestión administrativa y sus dimensiones.....	19
Tabla 2 Satisfacción a favor de los conocidos usuarios y sus dimensiones.....	20
Tabla 3 Relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario .	21
Tabla 4 Relación entre planificación y la satisfacción del usuario .....	22
Tabla 5 Relación entre la organización y la satisfacción del usuario.....	23
Tabla 6 Relación entre la dirección y la satisfacción del usuario.....	24
Tabla 7 Relación entre el control y la satisfacción del usuario .....	25

## ÍNDICE DE ILUSTRACIONES

Ilustración 1.....	14
--------------------	----

## ÍNDICE DE ABREVIATURA

Gestión administrativa.....	GA
Satisfacción del usuario.....	SU

## RESUMEN

La investigación planteó como objetivo determinar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios de en una Subgerencia de programas sociales de una Municipalidad de la ciudad de Chiclayo, teniendo en cuenta las diferentes quejas en base a servicios mal brindados, poca celeridad en los tramites e inadecuada atención. Por ello se aplicó una metodología de tipo básica, un diseño no experimental, transversal correlacional, un enfoque cuantitativo, una muestra de 40 personas y se aplicó como instrumento el cuestionario. Se obtuvo como resultado que sí existe relación entre ambas variables y como conclusión que, se logró concluir que, la gestión administrativa tiene una particular relación con la satisfacción el usuario, de tal manera que, la aplicación de esta herramienta de gestión a las entidades podrá canalizar la utilización de los recursos institucionales y así mejorar el servicio que se brinda, los cual se traduce finalmente en la mejor satisfacción que presentan los usuarios.

**Palabras clave:** Usuarios, municipalidad, gestión, calidad, atención.

## **ABSTRACT**

The objective of the research was to determine the relationship between administrative management and user satisfaction in a Sub-management of social programs of a Municipality of the city of Chiclayo, taking into account the different complaints based on poorly provided services, little speed in procedures and inadequate care. For this reason, a basic type methodology was applied, a non-experimental, cross-correlational design, a quantitative approach, a sample of 40 people and the questionnaire was applied as an instrument. Obtaining as a result that there is a relationship between both variables and as a conclusion that, it was possible to conclude that administrative management has a particular relationship with user satisfaction, in such a way that the application of this management tool to entities may channel the use of institutional resources and thus improve the service provided, which ultimately translates into the best satisfaction presented by users.

**Keywords:** Users, municipality, management, quality, attention.

## I. INTRODUCCIÓN

Esta investigación analizó a las entidades públicas que requieren una previa coordinación interna para optimizar adecuadamente los recursos que tienen en su posesión la entidad, con el fin de que los propósitos se logren alcanzar para así obtener mejores resultados. Es por ello que, dentro de la Subgerencia de programas sociales se requirió establecer una acción de gestión de índole administrativa para poder lograr la correcta satisfacción a favor de los conocidos usuarios en función que las municipalidades brindan a los usuarios (García et al., 2023)

El problema que se formuló Real (2023) señala que se relaciona con la causa inexistente de una adecuada previa coordinación interna para optimizar los recursos que posee la entidad y descoordinación dentro del área de programas sociales para realizar las contrataciones con los proveedores, lo que tuvo como efecto que se produzcan incorrectas contrataciones que se realizan y que no cumplen con los requisitos de ley. Sordo (2022) sostuvo que, la inadecuada aplicación de la gestión administrativa (en adelante GA) también influye en la contratación del personal, por lo que, al existir deficiencias en este aspecto, el personal de la entidad no es apto para ejecutar adecuada los objetivos de la institución, lo que perjudico al usuario.

Esto presentó como consecuencia que, no exista una satisfacción del servicio que se brinda a través de un trabajo conjunto. Morí (2021) sostuvo que por medio de la aplicación de una GA es posible que se genere un cambio ante la gestión interna, ya que se estaría proporcionando eficazmente el servicio al ciudadano.

También se presentó causas como, la ausencia de un planteamiento de acciones de la GA para acceder a una adecuada satisfacción del servicio, lo que en muchas de las veces terminó por generar deficiencias en la satisfacción que involucra el servicio en el Área de programas de índole sociales (Gutiérrez & López, 2023). La misma que no llega a cumplir con los distintos estándares que involucra la de atención a favor del usuario, lo que provocó que se generen

quejas y denuncias por parte de la población beneficiada en el área de programas sociales. Quiroa (2020) analizó que la GA es un acto de responsabilidad que deben de tener cada entidad para poder emplear eficientemente sus recursos, pues de esta manera las instituciones serían óptimas y capaces de brindar un adecuado servicio a la ciudadanía.

En el ámbito nacional, el problema radicó ante la falta de satisfacción a favor de los conocidos usuarios (en adelante SU), pues muchas de la entidad públicas que acceden a un trato directo con la población no cumplen lineamiento de calidad, debido a que muchos de ellas insatisfacen al cliente de manera directa, ya que no tienen una buena GA (Sordo, 2022). Así mismo desde el ámbito local, la municipalidad de Chiclayo, por medio de la SPS brindan diversos programas de ayuda a la ciudadanía; los cuales, por culpa de la burocracia interna no aseguran la satisfacción que se le brinda al usuario en función al servicio prestado.

Es por ello que se planteó como formulación del problema: ¿Qué relación existe entre la gestión administrativa y la satisfacción a favor de los conocidos usuarios en una Subgerencia de programas sociales de una Municipalidad provincial 2023? Y como formulaciones específicas: ¿Cuál es la relación entre la planificación y la satisfacción a favor de los conocidos usuarios en función al servicio que brinda una Subgerencia de programas sociales? ¿Cuál es la relación la relación entre la organización y la satisfacción a favor de los conocidos usuarios en una Subgerencia de programas sociales de una Municipalidad provincial? ¿Cuál es la relación entre la dirección y la satisfacción a favor de los conocidos usuarios en una Subgerencia de programas sociales? ¿Cuál es la relación entre el control y la satisfacción a favor de los conocidos usuarios en una Subgerencia de programas sociales?

En esta investigación, se presentó una justificación institucional, por cuanto a través del análisis de la adecuada ejecución de una gestión administrativa en una Municipalidad de Chiclayo se pudo optimizar el funcionamiento de las instituciones para la satisfacción de las necesidades de los usuarios. Asimismo, presentó una justificación social, ya que a través de la

incorporación de la gestión administrativa se persigue la satisfacción de los usuarios en función al servicio que se brinda. Finalmente, el trabajo de investigación englobó una justificación metodológica, ya que, se empleó en la investigación el método descriptivo – no experimental el cual asegura la idoneidad y viabilidad de los resultados obtenidos y las soluciones formuladas a los problemas.

El objetivo general: Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la satisfacción a favor de los conocidos usuarios en una Subgerencia de programas sociales de una Municipalidad Chiclayo y como objetivos específicos: primero, Determinar la relación entre la planificación y la satisfacción a favor de los conocidos usuarios. Segundo, Determinar la relación entre la organización y la satisfacción a favor de los conocidos usuarios. Tercero, Determinar la relación entre la dirección y la satisfacción a favor de los conocidos usuarios. Y cuarto, Determinar la relación entre el control y la satisfacción a favor de los conocidos usuarios.

Ante ello se planteó la hipótesis: La gestión administrativa se relaciona significativamente con la satisfacción a favor de los conocidos usuarios en una Subgerencia de programas sociales de una Municipalidad Chiclayo y como hipótesis específicas: Existe una relación entre la planificación y la satisfacción a favor de los conocidos usuarios en una Subgerencia de programas sociales de una Municipalidad provincial. Existe una relación entre la organización y la satisfacción a favor de los conocidos usuarios en una Subgerencia de programas sociales de una Municipalidad provincial. Existe una relación entre la dirección y la satisfacción a favor de los conocidos usuarios en una Subgerencia de programas sociales de una Municipalidad provincial. Existe una relación entre el control y la satisfacción a favor de los conocidos usuarios en una Subgerencia de programas sociales de una Municipalidad provincial.

## II. MARCO TEÓRICO

De carácter internacional, en Bolivia, Arroyo (2018) tuvo como objetivo la determinación del control interno y del mismo modo la incidencia que tiene dentro de los centros de servicio del usuario, esto a través del objetivo busca identificar y analizar la función del control interno de la GA, pues metodológicamente la investigación aplicada un aspecto descriptivo. Como resultado se tuvo que, un índice de  $R=0.849$  frente a la GA y el control interno. Concluyó que la aplicación de una GA, busca formular la jerarquía y las funciones de los trabajadores frente a la determinación de los recursos necesarios, para poder desempeñar funciones ante los planes de trabajo y las metas planteadas por las entidades.

En Chile, Solervicens (2020) en su tesis realizó un correcto diseño que este dirigido a la GA en las áreas de educación en la Universidad de Chile, comprende que la GA es un área determinante que permite fijar objetivos para optimizar resultados. Como objetivo, estableció, implementar en una municipalidad la GA. Como resultado se obtuvo, que el sector salud carece de una adecuada GA. Concluyó que, es necesario una reforma en cuanto a los recursos administrativos que se emplean para poder satisfacer de forma adecuada las necesidades, para así evidenciar una adecuada satisfacción del usuario.

En Ecuador, Mendoza & Moreira (2021) en su artículo dio a conocer el origen de los procedimientos de la GA “. Como resultado obtuvo que, por medio de la humanidad, se han presentado varias gestiones administrativas; sin embargo, aun las organizaciones internas son débiles, por cuanto no se evidencia una satisfacción a favor de los conocidos usuarios en función al servicio brindado. Concluyó que se requiere de que se aplique nuevos procesos administrativos que permitan una eficaz organización interna y distribución de logros para el cumplimiento de los objetivos de la entidad.

En Ecuador, Galez & Espin (2018) en su artículo Situación de la PYMES y el impacto generado por la incorporación de la GA, en el que fijó como

objetivo, determinar el impacto de la GA en las pymes de Ecuador, logró obtener como resultado que, la GA es un instrumento que permite organizar el uso de los recursos de una entidad. Concluyó que, las entidades financieras deben de aplicar a su sistema la GA ya que de esta forma se podrán obtener resultados positivos en función al uso de los recursos con los que cuentan y así satisfacer las necesidades de los clientes.

De carácter Nacional, en Lima, Vásquez (2022) en su investigación "Liderazgo gerencial y GA". Aplicó el método descriptivo para el desarrollo de la investigación. Fijó como objetivo, relacionar el liderazgo con la GA, obtuvo como resultado que existe una directa correlación entre las habilidades gerenciales con el conocido liderazgo participativo. Concluyó que, para la correcta existencia de una GA, es necesario que se apliquen nuevas transformaciones y permitan la participación de nuevos líderes para que de esta manera puedan contribuir con nuevas garantías y gestiones administrativas.

En Piura, García (2020) en su investigación buscó analizar el control interno y la efectividad de una correcta GA en el departamento de Piura, de acuerdo a la investigación se toma en consideración control interno que se aplica para poder generar una GA, respecto a esta investigación se tomó en consideración el propósito principal donde se determine la relación que se presenta el control interno y la GA, es así que metodológicamente la investigación aplicada es un enfoque cuantitativo. Como resultado se obtuvo, una correlación de 0.552. Se Concluyó que, dentro de las gestiones de las empresas existe una mala GA, pues la falta de formación y organización dentro de esta facultad que se mejore la GA ante el cumplimiento de las metas institucionales.

En Arequipa, Huamani & Acuña (2019) en su estudio dio a conocer la eficiencia de las gestiones de índole administrativas y su respectiva atribución sobre la satisfacción laboral de los colaboradores - Arequipa. Metodológicamente aplicada un método de investigación deductivo. Como resultado se obtuvo, un valor de  $p=0.000<0.05$ , donde los trabajadores

administrativos buscan una buena GA por medio de la alta satisfacción laboral. Se Concluyó que los trabajadores administrativos perfeccionan una gestión de coordinación ante la satisfacción laboral del trabajador, donde los administrativos busquen satisfacer laboralmente al usuario y se cumplan de esta manera los objetivos brindados por la entidad.

En Lima, Cárdenas (2021) en su tesis buscó determinar la efectividad de la calidad de servicios que es otorgado por el área de recursos humanos, como objetivo general fijó determinar la satisfacción del servicio que se brinda dentro del área de recursos humanos, se comprende una mejor organización ante la satisfacción del usuario, se establece que esta investigación tiene un diseño descriptivo. Como resultado se obtuvo un margen de 0.0001. Se Concluyó que, existe una expectativa ante la satisfacción a favor de los conocidos usuarios en función a la satisfacción a favor de los conocidos usuarios dentro de los recursos humanos, es por ello que se afirma que la calidad de servicio permite poder tomar en cuenta las expectativas y percepciones y así poder advertir la satisfacción a favor de los conocidos usuarios y determinar la afectación que este podría aplicar por medio de planificación de la empresa.

En Juliaca, Del Pino (2018) determinó si existe una adecuada calidad de servicio en los restaurantes principales de Juliaca – 2018, en la requiere realizar una correcta medición para la determinación de la SU, como objetivo general se buscó determinar cuál es la relación que se presenta por medio de la calidad de servicio y la satisfacción del cliente, pues se toma en consideración, que se aplica metodológicamente una investigación descriptiva correlacional. Como resultado se obtuvo, que el 71.4% de las personas encuestadas manifiestan que se debe de garantizar la satisfacción a favor de los conocidos usuarios en función a sus necesidades. Se Concluyó que, manifiesta que últimamente los servicios brindados por parte de empresas no buscan la aplicabilidad de una calidad de servicio, por lo que no se genera una adecuada satisfacción del usuario.

En Arequipa, Fernández (2018) en su investigación buscó determinar si existe una correcta calidad de servicio en los centros de salud que conforma

Characato, desde una perspectiva de la satisfacción de los usuarios, es por ello que busca la relación que se presenta ante la calidad de servicio y la satisfacción que presenta el usuario. Como objetivo fijó, determinar si exista alguna relación entre la calidad de servicio por una parte y por otro lado la satisfacción del usuario, ante ello se llega a determinar metodológicamente la aplicación de un diseño experimental.

Como resultado se obtuvo que a través de las dos variables se puede demostrar que, si existe una correcta relación, generando de esta manera un gran impacto en la SU. Concluyó que, existe una correlación directa entre las variables, debido a que se demuestra que la aplicación de una calidad de servicio se presenta a través de una estrategia global, donde se interprete acciones y factores importante para poder satisfacer al usuario a través de los servicios que se brinden de manera tangible e intangible.

De igual forma Gonzáles et al. (2020) afirmó que el proceso de una correcta GA es considerado como uno de los principales elementos que conforma la administración en general, pues tiene un aspecto aglutinador ante el soporte y del mismo modo el sostén de todo desarrollo que desea una empresa, donde se busca poder acceder a funciones como la planificación, la cual determina las metas brindadas, la organización, donde se estructura los recursos materiales y la dirección, donde se brindan estrategias trazadas por medio de la comunicación y el liderazgo, así mismo se tiene un control, el cual consiste en poder verificar las estrategias planificadas dentro de la entidad, y de esta manera corregir los problemas y evaluar los resultados ante la toma de decisiones.

Corvo (2020) se analizó que la GA es un conjunto de acciones y de mecanismos que se utilizan dentro de los recursos humanos, donde se obtiene un objetivo propuesto, pues esto se basa en elemento fundamentales que debe de tener cada trabajador ante un puesto de trabajo, donde se toma en cuenta que este tipo de gestiones es un aspecto importante ante las normas y las reglas que son cumplidas, para ello se requiere una mejor iniciativa personal que permite cumplir la motivación del trabajo y las metas, ya que por medio de

la GA es primordial tener una organización interna que ejecuta tareas propias de los objetivo de la entidad.

Busto (2021) dentro de su informe, analizó que la GA es un conjunto de acciones organizacionales que posee toda entidad, pues se comprende que se tiene como objetivo optimizar los resultados y maximizar los recursos, de esta manera se logra establecer una serie de técnicas y procedimientos que permitan conseguir un mejor resultado ante la organización interna que tiene la entidad.

En relación al aspecto doctrinal, respecto a la primera variable, Quiroa (2020) analizó que la GA es un conjunto de tareas y actividad que se aplican de manera coordinada dentro de una empresa, pues esto permite que la empresa cumpla sus objetivos y logre mejores resultados ante la aplicación de las técnicas y los procedimiento de los recursos humanos, financieros y materiales, es así que objetivamente esto se orienta a poder acceder a una responsabilidad coordinada, donde cada uno tome en cuenta sus funciones de organización y planificación de control.

Respecto a la segunda variable, Castañeda (2022) quien analizó que la satisfacción de usuario busca el cumplimiento de las expectativas por medio de una fidelización de las recomendaciones de los consumidores, ante ello también se menciona que el proceso de compra ofrece acciones ante la competencia del mercado y resalta el cumplimiento de la atención al público. En relación a lo mencionado por la Revista Euroinnova (2020) se analizó que dentro de cada empresa es necesario interesarse por la adecuada satisfacción a favor de los conocidos usuarios en función al servicio que se presta.

Este es uno de los aspectos que se toma en cuenta para poder organizar toda una entidad, pues de esta manera son tomados ante el cumplimiento de las expectativas y buscan clientes de servicio ante las opiniones de los clientes y sus potenciales, es por ello que se reconoce que la calidad de servicio permite evaluar, medir y mejorar todo tipo de procesos que se apliquen dentro de la institución (Cataldo et al., 2022).

En relación a la revista Medallia (2022) se analizó que la satisfacción a favor de los conocidos usuarios comprende todas las fases ante el cumplimiento del objetivo, pues está dispuesta a poder brindar una mejor experiencia de calidad frente a la organización y las probabilidades del cumplimiento de los requerimientos del cliente, de esta manera resultaría beneficio poder hacer un pulso entre la relación cliente y marca, además de poder desarrollar todo tipo de datos que se ejecutan por medio de la toma de decisión, y por ultima generar la mejor disputa de la empresa, todos estos actos se brindan por medio de un modelo Servqual, donde se recopila la información de acuerdo a las expectativas sobre la adecuada satisfacción del usuario (Peralta et al., 2023).

De acuerdo a la opinión de Ganga et al. (2019) se estableció que la satisfacción a favor de los conocidos usuarios durante los últimos años debe de ser permanente para poder ejecutar una mejor excelencia a los usuarios, ya que por medio de esta acción se busca mejorar el nuevo plan estratégicos donde se interpreta la continua mejora de las activadas frente al desplazamiento de la asistencia del administrado.

Según lo mencionado por los autores Giese & Cote (2019) explicó que la satisfacción a favor de los conocidos usuarios es considerada como uno de los aspectos principales, ya que tiene como fin principal el cuidado de los consumidores y de los mismos usuarios , es así que se debe trabajar en el mecanismo para mostrar y organizarse sabiamente para mantenerlo en coordinación con todos los trabajadores pertenecientes de la entidad por ejemplo, la satisfacción general frente al consumidor, interna y externamente.

Según García (2018) se comprendió que la satisfacción de usuario es un condicionamiento entre las necesidades del consumidor, pues esto gira entorno a la capacidad o deseo del consumidor y su percepción respecto al deseo de trabajar en un buen trabajo, además la diferencia es evidente cuando se percibe la necesidad y el deseo del individuo como se percibe según las ideas y como cuando se utiliza, también ocurre en clientes que ven eventos pasados.

Entonces, hay dos factores principales de acuerdo con el precio y la calidad porque este último se puede observar y beneficiar a toda la empresa, ya que el crecimiento de las ganancias se ve en la perspectiva de toda la organización y ayudará a mejorar la rentabilidad. El flujo de trabajo correspondiente debe adaptarse necesariamente para reflejar y satisfacer las necesidades del consumidor, ya que día a día, las empresas aumentan mucho la disponibilidad de tecnología y la capacidad de gestión de los profesionales lo que es necesario para determinar las necesidades y características de los consumidores individuales (Coria et al., 2023).

En el siglo XXI, la satisfacción ya no es un factor competitivo, porque es un requisito importante para marcar diferente en el mercado, por lo que las empresas no solo deben cuidar la calidad, sino también influir en la satisfacción del usuario, por cuanto son aquellos los principales críticos del trabajo y de la calidad servicio que se presta (Sánchez & Arroyo, 2022). En este sentido, el término servicio se refiere a actividades que brindan satisfacción y no están directamente relacionadas con características intrínsecas o exteriores de la gestión, las cuales pueden determinarse por separado y parecer insignificantes si es que se logra obtener finalmente la adecuada satisfacción del usuario, siendo este el principal y mayor objetivo de todo ofrecimiento de una actividad (Panduro et al., 2020).

También puede decirse que, la satisfacción es la respuesta del consumidor del servicio a la conformidad del producto con un cierto estándar de comparación (Salvador, 2018). La satisfacción a favor de los conocidos usuarios es lo principal, este es el objetivo que toda gestión debe perseguir, por cuanto significa la consecución de los logros planteados. La resolución o atención de una necesidad viene delimitada en la función eficiente de la labor que despliegan los trabajadores de una entidad, de esta forma, el trabajo bien realizado conlleva la prestación de servicios de calidad que pueden asegurar la satisfacción esperada por el usuario (Torres, 2018).

Es necesario que exista una correlación entre satisfacción del usuario, calidad del servicio, precio y producto. Es decir, una respuesta efectiva a una

determinada transacción resulta de una comparación con el desempeño de la prestación del servicio con base en estándares previamente establecidos para otro servicio de similares condiciones o naturaleza, lo que precisamente genera que el servicio prestado sea mejor frente a la competencia (Patrón, 2021).

Gestión, significa el acto y efecto de gobernar o controlar, administrar y llevar a cabo instrucciones que conducen a la realización de una tarea o deseo. Toda empresa u organización tiene una gran cantidad de tareas y procesos administrativos que realizar. Un enfoque coherente de la gestión contribuirá a la eficacia y la eficiencia de la organización. Las responsabilidades de GA incluyen la preparación, la planificación y la gestión eficaces de las actividades del plan de trabajo. Para desempeñar este rol, el profesional debe tener ciertas habilidades y conocimientos, como dirección y liderazgo (Gutiérrez, 2020).

La gestión se centra en la creación de eficiencia y la búsqueda de estrategias adecuadas para alcanzar los objetivos y lograr el rendimiento deseado. Por lo tanto, está relacionado con las funciones administrativas, que pueden verse como una secuencia lógica de actividades destinadas a representar todo lo que se necesita hacer en una organización.

Como se mencionó anteriormente, la GA es considerado como el principal pilar que conforma cualquier tipo de institución pública o privada, ya que esta conformadas por diferentes tipos de estrategias, del mismo modo las formas y por último los mecanismos que están dirigidos a cumplir todas las metas establecidas. La gestión es la organización y el mantenimiento de un entorno en el que las personas que trabajan en equipo pueden lograr objetivos exitosos. Un amplio conjunto de actividades utilizadas para planificar, organizar, dirigir y controlar el uso de personas y otros recursos para planificar y lograr objetivos definidos (Pacheco et al., 2018).

La GA se refiere a la gestión y control de una organización con el fin de tomar decisiones, todo ello con la misión de crear una mejor sociedad. Las normas sociales mejoradas y una gestión más eficiente son desafíos para la gestión moderna que deben ser resueltas para garantizar la satisfacción de los

usuarios (Ruíz, 2019). Este hecho, dado su importante papel en el desarrollo económico y humano del país, recae sobre la administración pública, y el aparato de la administración pública se ha convertido en un área cada vez más importante de toda institución. Ya sea social, educativo, institucional, política o económica, la gestión es el medio más preciso y fundamental de la acción colectiva, y una organización depende de la gestión para lograr sus objetivos (Molina, 2019).

La GA es un enfoque organizacional que busca maximizar el uso y los beneficios de los recursos disponibles. Esto a su vez asegura eficiencia, alta rentabilidad, aumenta la resiliencia y asegura el crecimiento del negocio. Basta saber qué grupos hacen ciertas cosas para enfocarse en sus fortalezas, identificar y corregir errores operativos ayudará a desarrollar una metodología más eficiente que requiera menos tiempo y, a veces, menos recursos (Torres, 2022). Entre las tareas más importantes se encuentran la planificación y preparación del proyecto, y el factor humano que asegura la ejecución de los proyectos necesarios. También busca mejorar la digitalización de procesos, gestionar cronogramas y horarios de trabajo, y desarrollar una comunicación efectiva con las partes interesadas (Ajalla, 2022).

La GA significa reconocer el entorno en el que operan los socios para el desarrollo de estrategias; entonces, la necesidad de ayudar a la organización interna a alcanzar sus metas y objetivos le muestra a la dirección administrativa cómo utilizar los recursos suficientes para lograr las metas deseadas, es decir, por un lado, controlar cómo lograr las metas, siempre sobre la base de las estrategias y la ejecución es una tarea clara y utilizamos 4 funciones importantes, siendo estas la planificación, organización, dirección y control.

Otro principio normativo es un conjunto de normas y reglamentos que nos permitan lograr condiciones de trabajo efectivas y promover el bienestar y la salud entre los socios, pues estos acuerdos y normas deben ser respetados por todos, sin discriminación y para todos por igual. La disciplina de un grupo de trabajo puede depender principalmente de los gerentes o supervisores (Chiroque, 2020).

La GA es la función de organizar y mantener el entorno en el que los empleados individuales trabajan en equipos para lograr con éxito objetivos específicos (Cribilleros, 2020). Así, a través de la GA se obtienen mejores resultados de manera eficiente y oportuna y los clientes ven que sus necesidades son satisfechas y superadas. Las relaciones con los clientes serán más estrechas, lo que nos permitirá comprender mejor sus necesidades y brindarles productos y servicios que se adapten a ellos (Rivas, 2020).

Conforme se ha logrado advertir la relación que existe entre las variables de estudio, las mismas que se encuentran delimitadas por la GA y la satisfacción a favor de los conocidos usuarios se encuentran ampliamente relacionadas, tan es así que al lograr evidenciar que los usuarios se encuentran satisfechos con el servicio que se les brinda se puede deducir que se realiza una adecuada GA (Anchelia, 2021). Además de ello, la GA permite la utilización de los recursos con los que cuenta cada institución de esta forma puede inclusive economizar gastos y optimizar resultados, con la finalidad de concretizar sus objetivos (Gejaño, 2019).

De esa forma, queda evidenciado que la relación existente entre la GA que despliega una institución para economizar u optimizar los recursos que tiene se relaciona ampliamente con el nivel de satisfacción de los propios usuarios, por cuanto, todo servicio pretende la satisfacción de una necesidad, de esa forma, con la GA se puede evidenciar un mejor impacto en la resolución y atención de los problemas y necesidades que aquellos presentan (Giraldo, 2017).

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

##### 3.1.1. Tipo de investigación

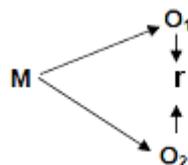
Conforme a las características desarrolladas en el estudio y de acuerdo a Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) se pudo asegurar que en el estudio es de tipo básica, ya que a través de ello se ha logrado ampliar y estudiar de forma adecuada el fenómeno o problemática que se viene suscitando. Tal como indica QuestionPro (2023) dicha metodología se centra en resolver obstáculos que puedan presentarse en cualquier actividad realizada por seres humanos.

##### 3.1.2. Diseño de investigación

Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) el diseño no experimental transversal correlacional esta conformado por todo estudio directo y sin existencia de alguna manipulación de la variables establecidas, cabe señalar que a través de este diseño investigativo se podrá realizar un estudio profundo sobre el fenómeno presentado, a través del diseño investigativo se podrá estudiar completamente las variables relacionadas al tema de estudio.

#### Ilustración 1

*Diseño no experimental*



Donde:

M = Muestra

O<sub>1</sub> = Observación de la V.1.

O<sub>2</sub> = Observación de la V.2.

r = Correlación entre dichas variables.

### 3.2. Variable y operacionalización

**Variable independiente:** Gestión administrativa

- **Definición conceptual:** De acuerdo con (González et al., 2020) se encuentra vinculado este elemento a la realización de tareas, donde se incluyeron la planificación, organización, dirección y control de recursos con el fin de lograr una mejora en la calidad de vida de los habitantes.
- **Definición operacional:** La Gestión administrativa en una Subgerencia de los distintos programas de índole sociales de una Municipalidad se mide por elementos como la Planificación, por otro lado, Organización, por último, tenemos a la Dirección y Control.
- **Indicadores:** Planificación, organización, dirección y control
- **Escala de medición:** Ordinal

**Variable Dependiente:** Satisfacción del usuario

- **Definición conceptual:** De acuerdo a Febres (2020), la satisfacción a favor de los conocidos usuarios consiste en la sensación placentera que experimenta un individuo al ver satisfecha una necesidad, lo que genera una conciencia sobre las expectativas y la realidad del servicio recibido por el cliente.
- **Definición operacional:** La satisfacción que involucra a los usuarios de una subgerencia de los programas de índole sociales dentro de una municipalidad, se llegara a medir por elementos como la conocida fiabilidad, por otro lado, la seguridad, así mismos la capacidad de respuesta y por último la empatía.
- **Indicadores:** fiabilidad, seguridad, la capacidad de respuesta y empatía.
- **Escala de medición:** Ordinal

### 3.3. Población, muestra y muestreo

#### 3.3.1. Población

Chaudhuri (2018) señala que la población puede ser referenciada como el total de personas que se encuentra ubicados en una determinada zona, en este caso se tomara en consideración a la población de una Subgerencia

de Programas Sociales de una Municipalidad de la ciudad de Chiclayo, teniendo como total 120 trabajadores.

**Criterios de inclusión:**

Se considera estos criterios:

Gerencia de desarrollo Social, Subgerencia de Asistencia Alimentaria, Coordinación programas sociales, Coordinación de programa vaso de leche, Coordinación de complementación Alimentaria, Unidad local de empadronamiento, Cuna maternal y Meta 4.

**Criterios de exclusión:**

Estos criterios no generan ningún tipo de influencia sobre el estudio realizado, debido a que no tienen una relación directa con la atención al usuario, ni el manejo de información de la propia área.

Choferes, Personal de trabajo de campos y Personal de servicio .

**3.3.2. Muestra:**

Como parte de la muestra de este proyecto se consideró a 40 trabajadores, los cuales han sido mencionados dentro de los criterios de inclusión. Por su parte Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) lo conceptualizo como la pequeña porción que ha sido extraída de una población total.

**3.3.3. Muestreo**

Se aplicó una estructura no probabilística por conveniencia mediante el uso del juicio. Ante ello, se afirmó que, la elección de los objetos o individuos a analizar se efectúa a voluntad y fundada en la práctica previa del investigador (Gómez, 2023).

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

**Técnicas de recolección de datos**

**Técnica de encuesta:** Se utilizó esta habilidad ya que se pretende recopilar los pensamientos de los expertos acerca de la gestión de índole administrativa y por otro lado la conocida satisfacción a favor de los usuarios. Es por ello que de

acuerdo a lo investigado por Hernández Sampieri & Mendoza (2018) se pudo asegurar que la encuesta es el mecanismo más utilizado a nivel investigativo, el cual está dirigido a recopilar todo tipo de información por medio de interrogantes relacionadas al problema planteado.

### **Instrumentos de recolección de datos**

**Cuestionario:** Estuvo conformado por el conjunto de interrogantes, las cuales estarán encaminadas y hechas con la intención de recopilar los pensamientos de los expertos. Tomando en cuentas los estudios realizados por los metodólogos Hernández-Sampieri y Mendoza (2018) afirmaron que el cuestionario es conceptualizado como el conjunto o contiguo de preguntas que están relacionadas a obtener información relacionadas a las variables establecidas para el respaldo investigativo.

Con relación a la validez del instrumento que ha sido utilizado para la recopilación de datos, se tiene al coeficiente de alfa de Cronbach, el cual dio una valoración de confiabilidad de 0,866 con respecto a la variable gestión administrativa y 0,936 en la Satisfacción del usuario.

### **3.5. Procedimientos**

#### **Primera etapa: Planificación del proyecto de investigación**

Se delimitó el problema de estudio, posteriormente la hipótesis y objetivos, buscando determinar la correlación entre las variables, recopilándose información de distintas fuentes bibliográficas, finalmente se elaboraron los instrumentos de recolección de datos.

#### **Segunda etapa: Aplicación de los instrumentos y recopilación de datos**

En esta etapa, se procedió a la verificación de los instrumentos con el apoyo de especialistas, además se hizo la visita a la entidad, con el fin de que toda la información recabada se emplee solamente con fines educativos.

### **Tercera etapa: Procesamiento de información y Conclusiones**

Se llevo a cabo el procesamiento de la información previamente recolectada mediante los instrumentos de recolección de datos. Luego, se ordenarán los resultados en tablas y gráficos estadísticos para una presentación clara de la información. Adicionalmente, se analizará la información adquirida y se cotejará con las perspectivas de otros autores. Por último, se obtendrán conclusiones específicas basadas en los objetivos planteados y los resultados.

#### **3.7. Métodos de análisis de datos**

##### **Método analítico:**

Se empleó esta técnica para realizar un análisis detallado de la problemática y comprender la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción a favor de los conocidos usuarios en una Subgerencia de programas sociales de una Municipalidad provincial. Para ECONOMIPEDIA (2020) este método de investigación consistió en descomponer un objeto o sistema en sus componentes individuales con el objetivo de examinar su naturaleza, causas y efectos.

##### **Método sintético:**

El propósito fue sintetizar la información relevante sobre la gestión administrativa y la satisfacción a favor de los conocidos usuarios en una Subgerencia de programas sociales de una Municipalidad provincial, así como la discutida en el marco teórico, para validar la hipótesis propuesta. Group (2020) definió este proceso como un razonamiento que se centra en reconstruir un todo a partir de los elementos identificados en el análisis, con el fin de brindar una explicación concisa y precisa.

#### **3.8. Aspectos éticos**

Para garantizar la excelencia y la coherencia en esta investigación, se tomó en cuenta los siguientes factores, tomando como referencia, el Código de Ética de la Universidad César Vallejo, teniendo com aspectos éticos a la beneficencia, no maleficiencia y autonomía.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Análisis descriptivos

**Tabla 1**

*Gestión administrativa y sus dimensiones*

Gestión	Organización		Dirección		Control					
	Gestión		Gestión		Gestión					
	Nivel	administrativa	Planeación	Nivel	administrativa	Planeación				
	F	%	F	%	F	%	F	%	F	%
Bajo	14	35	16	40	16	40	14	35	17	42.5
Medio	14	35	12	30	13	32.5	15	37.5	13	32.5
Alto	12	30	12	30	11	27.5	11	27.5	10	25
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100</b>	<b>40</b>	<b>100</b>	<b>40</b>	<b>100</b>	<b>40</b>	<b>100</b>	<b>40</b>	<b>100</b>

*Nota.* Respecto a los datos obtenidos en la aplicación del instrumento, se han obtenido los baremos correspondientes a la variable sistema de Gestión administrativa y sus dimensiones, estableciendo niveles desde bajo, medio y alto. Correspondiente a la variable número uno, se ha obtenido como resultado que el 35% afirmó tener un nivel bajo, el 35% un nivel medio, el 30% un nivel alto, es decir que los especialistas han establecido que se debería mejorar la gestión administrativa dentro de la entidad con el fin de tener un mejor entorno laboral, una mayor celeridad, una buena calidad del servicio y una buena satisfacción a los usuarios.

Respecto a la dimensión planeación, se tuvo que el 40% han establecido un nivel bajo, el 30% un nivel medio y el 30% un nivel alto, es decir que se debe seguir mejorando y planificando los procesos administrativos, con el fin de poder tener una adecuada gestión dentro de la entidad.

En función a la dimensión organización, se ha considerado que el nivel bajo tiene un 40%, el nivel medio un 32.5% y el nivel alto un 27.5%. Lo que conlleva a que se siga mejorando en el trabajo en equipo, en las labores encomendadas a los trabajadores, con el fin de cumplir las metas de la institución. En función a la dimensión dirección, se ha considerado que el nivel

bajo tiene un 35%, el nivel medio un 37.5% y el nivel alto un 27.5%. Lo que conlleva a que se tenga siempre adecuado manejo de los recursos y la dirección de la entidad, con el fin de lograr las metas establecidas en beneficio de los usuarios y los trabajadores. Finalmente, en lo que respecta a la dimensión control, el 42.5% corresponde al nivel bajo, el 35.5% al nivel medio y el 25% al nivel alto, esto conlleva a que es necesario identificar, supervisar y verificar toda acción que se realice dentro de la entidad, teniendo en cuenta el ordenamiento jurídico y el bienestar a la población.

**Tabla 2**

*Satisfacción a favor de los conocidos usuarios y sus dimensiones*

<b>Nivel</b>	<b>Satisfacción del usuario</b>		<b>Rendimiento percibido</b>		<b>Expectativas</b>		<b>Nivel de satisfacción</b>	
	F	%	F	%	F	%	F	%
<b>Bajo</b>	16	40	17	42.5	15	37.5	14	35
<b>Medio</b>	12	30	10	25	12	30	14	35
<b>Alto</b>	12	30	13	32.5	13	32.5	12	30
<b>Total</b>	<b>40</b>	<b>100</b>	<b>40</b>	<b>100</b>	<b>40</b>	<b>100</b>	<b>40</b>	<b>100</b>

*Nota.* Respecto a los datos obtenidos en la aplicación del instrumento, se han obtenido los baremos correspondientes a la variable satisfacción a favor de los conocidos usuarios y sus dimensiones, estableciendo niveles desde bajo, medio y regular. En cuanto a la variable número dos, se ha obtenido como resultado que el 40% tienen un nivel bajo, el 30% un nivel medio, el 30% un nivel alto, es decir que los especialistas han establecido que es necesario mejorar la satisfacción de los usuarios, debido a que actualmente existen muchas quejas entorno al servicio que brinda la entidad.

Correspondiente a la dimensión rendimiento percibido, se tuvo que el 42.5% han establecido un nivel bajo, el 25% un nivel medio y el 32.5% un nivel alto, es decir que se debe seguir mejorando, ya que actualmente no se está evidenciando un buen rendimiento del personal, por eso se deben hacer

capacitaciones constantemente con el fin de satisfacer las necesidades de los usuarios.

En función a la dimensión expectativas, se ha considerado que el nivel bajo tiene un 37.5%, el nivel medio un 30% y el nivel alto un 32.5%. Lo que conlleva a que se siga mejorando en los proyectos que tiene la entidad a mediano y largo plazo, con el fin de satisfacer las necesidades de los usuarios. En función a la dimensión nivel de satisfacción, se ha considerado que el nivel bajo tiene un 35%, el nivel medio un 35% y el nivel alto un 30%. Lo que conlleva a que se mejore el trato, la atención y el servicio que brinda la entidad.

#### 4.2. Análisis inferenciales

**Tabla 3**

*Relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario*

		<b>Variable</b>		
		<b>Gestión</b>	<b>Variable</b>	
		<b>administrativ</b>	<b>satisfacción</b>	
		<b>a</b>	<b>del usuario</b>	
Rho de Spearman	Variable Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	1,000	,335*
		Sig. (bilateral)	.	,034
		N	40	40
	Variable satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,335**	1,000
		Sig. (bilateral)	,034	.
		N	40	40

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

*Nota.* En la tabla 3, se llegó a comprobar que existe una correlación positiva entre la variable sistemas gestión administrativa y satisfacción del usuario, ello ha quedado evidenciado debido a que el nivel de significancia es

de 0.34, el cual es menor al nivel de significancia de 0.05, por ende se prueba la hipótesis positiva en la cual se tiene que la gestión administrativa se relaciona significativamente con la satisfacción a favor de los conocidos usuarios en una Subgerencia de programas sociales de una Municipalidad provincial 2023.

**Tabla 4**

*Relación entre planificación y la satisfacción del usuario*

		<b>Variable</b>		
		<b>satisfacción</b>		
		<b>Planeación</b>	<b>n del</b>	
		<b>n</b>	<b>usuario</b>	
Rho de Spearman	Planeación	Coeficiente de correlación	1,000	,238
		Sig. (bilateral)	.	,039
		N	40	40
	Variable satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,238	1,000
		Sig. (bilateral)	,139	.
		N	40	40

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

*Nota.* En la tabla 4, se llegó a comprobar que existe una correlación positiva entre la dimensión planeación y la satisfacción del usuario, ello ha quedado evidenciado debido a que el nivel de significancia es de 0.039, el cual es menor al nivel de significancia de 0.05, por ende, se prueba la hipótesis afirmativa, es decir, existe una relación entre la planificación y la satisfacción a favor de los conocidos usuarios en una Subgerencia de programas sociales de una Municipalidad provincial 2023.

**Tabla 5***Relación entre la organización y la satisfacción del usuario*

			<b>Organizació</b>	<b>Variable</b>
			<b>n</b>	<b>satisfacción</b>
				<b>del usuario</b>
Rho de	Organización	Coeficiente	1,000	,317**
Spearman		de correlación		
		Sig. (bilateral)	.	,046
		N	40	40
	Variable	Coeficiente	,317*	1,000
	satisfacción del	de correlación		
	usuario	Sig. (bilateral)	,046	.
		N	40	40

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

*Nota.* En la tabla 5, se llegó a comprobar que existe una correlación positiva entre la dimensión organización y satisfacción del usuario, ello ha quedado evidenciado debido a que el nivel de significancia es de 0.46, el cual es menor al nivel de significancia de 0.05, por ende se prueba la hipótesis positiva en la cual se tiene que existe una relación entre la organización y la satisfacción a favor de los conocidos usuarios en una Subgerencia de programas sociales de una Municipalidad provincial 2023.

**Tabla 6***Relación entre la dirección y la satisfacción del usuario*

			Dirección	Variable satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Dirección	Coeficiente de correlación	1,000	,272
		Sig. (bilateral)	.	,049
		N	40	40
	Variable satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,272	1,000
Sig. (bilateral)		,089	.	
N		40	40	

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

*Nota.* En la tabla 6, se llegó a comprobar que existe una correlación entre la dimensión dirección y satisfacción del usuario, ello ha quedado evidenciado debido a que el nivel de significancia es de 0.049, el cual es menor al nivel de significancia de 0.05, por ende, se prueba la hipótesis afirmativa, en la cual se tiene que, existe una relación entre la dirección y la satisfacción a favor de los conocidos usuarios en una Subgerencia de programas sociales de una Municipalidad provincial 2023.

**Tabla 7***Relación entre el control y la satisfacción del usuario*

			<b>Control</b>	<b>Variable satisfacción del usuario</b>
Rho de Spearman	Control	Coeficiente de correlación	1,000	,420*
		Sig. (bilateral)	.	,007
		N	40	40
	Variable satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,420*	1,000
		Sig. (bilateral)	,007	.
		N	40	40

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

*Nota.* En la tabla 7, se llegó a comprobar que existe una correlación positiva entre la dimensión control y satisfacción del usuario, ello ha quedado evidenciado debido a que el nivel de significancia es de 0.007, el cual es menor al nivel de significancia de 0.05, por ende, se prueba la hipótesis positiva en la cual se tiene existe una relación entre el control y la satisfacción a favor de los conocidos usuarios en una Subgerencia de programas sociales de una Municipalidad provincial 2023.

## V. DISCUSIÓN

En relación con el objetivo general, este Determinó la relación que existe entre la gestión administrativa y la satisfacción a favor de los conocidos usuarios en una Subgerencia de programas sociales de una Municipalidad provincial 2023, se tiene que, a través de la aplicación del instrumento de recolección de información en el cual se llegó a comprobar que existe una correlación positiva entre la variable sistemas gestión administrativa y satisfacción del usuario, ello ha quedado evidenciado debido a que el nivel de significancia es de 0.34, el cual es menor al nivel de significancia de 0.05, por ende se prueba la hipótesis positiva en la cual se tiene que la gestión administrativa se relaciona significativamente con la satisfacción a favor de los conocidos usuarios en una Subgerencia de programas sociales de una Municipalidad provincial 2023.

De esta manera, al mejorar la gestión administrativa, entendida como la mejor organización por parte de la administración en el manejo de sus recursos, se podrá elevar la satisfacción a favor de los conocidos usuarios en función al servicio que se brinda. Esto se relaciona con lo obtenido a través de la encuesta.

Estos resultados coinciden con lo de Solervicens (2020) quien realizó un correcto diseño que esté dirigido a la gestión administrativa en las áreas de educación en la Universidad de Chile, comprende que la gestión administrativa es un área determinante que permite fijar objetivos para optimizar resultados. Además, precisó que, es necesario una reforma en cuanto a los recursos administrativos que se emplean para poder satisfacer de forma adecuada las necesidades, para así evidenciar una adecuada satisfacción del usuario.

Además de ello, esto se relaciona con la teoría de la gestión administrativa que sostiene que este es un proceso institucional que pretende optimizar los resultados del manejo de los insumos, herramientas, bienes de una institución con la finalidad de lograr mejores resultados en menor tiempo y con menores gastos (González y otros, 2020).

Como se observa, la gestión administrativa no solo genera resultados positivos para la institución en relación con el mejor manejo de los recursos y la reducción del gasto, sino que, ocasiona que esta organización positiva genera resultados de igual naturaleza en la satisfacción a favor de los conocidos usuarios al adquirir o hacer uso del servicio que se ofrece. Finalmente, esto se traduce en un mejor y óptimo desempeño por parte de los trabajadores de la institución al tener un mejor orden y sistema administrativo, que permita identificar todas las virtudes y defectos que conlleva el retraso en el sistema de gestión.

Esta realidad que se formuló se relaciona con la causa inexistente de una adecuada previa coordinación interna para optimizar los recursos que posee la entidad y descoordinación dentro del área de programas sociales para realizar las contrataciones con los proveedores, lo que tuvo como efecto que se produzcan incorrectas contrataciones que se realizan y que no cumplen con los requisitos de ley. Sordo (2022) sostuvo que, la inadecuada aplicación de la gestión administrativa (en adelante GA) también influye en la contratación del personal, por lo que, al existir deficiencias en este aspecto, el personal de la entidad no es apto para ejecutar adecuada los objetivos de la institución, lo que perjudicó al usuario.

En razón del primer objetivo específico, se Determinó la relación entre la planificación y la satisfacción a favor de los conocidos usuarios en una Subgerencia de programas sociales de una Municipalidad provincial 2023, se tuvo a través de la aplicación del instrumento de recolección de datos que se llegó a comprobar que no existe una correlación positiva entre la dimensión planeación y la satisfacción del usuario, ello ha quedado evidenciado debido a que el nivel de significancia es de 0.039, el cual es menor al nivel de significancia de 0.05, por ende se prueba la hipótesis, es decir, existe una relación entre la planificación y la satisfacción a favor de los conocidos usuarios en una Subgerencia de programas sociales de una Municipalidad provincial 2023.

Lo expresado se relaciona particularmente con lo que sostiene Mendoza y Moreira (2021); las organizaciones internas son débiles, por cuanto no se evidencia una satisfacción a favor de los conocidos usuarios en función al servicio brindado. Se requiere que se aplique nuevos procesos administrativos que permitan una eficaz organización interna y distribución de logros para el cumplimiento de los objetivos de la entidad.

Asimismo, esto tiene vital implicancia debido a la teoría de la gestión administrativa, la cual es un conjunto de tareas y actividad que se aplican de manera coordinada dentro de una empresa, pues esto permite que la empresa cumpla sus objetivos y logre mejores resultados ante la aplicación de las técnicas y los procedimientos de los recursos humanos, financieros y materiales, es así que objetivamente esto se orienta a poder acceder a una responsabilidad coordinada, donde cada uno tome en cuenta sus funciones de organización y planificación de control (Febres, 2020).

La planificación, como se mencionó es una etapa, elemento o componente de la gestión administrativa, la misma que permite la organización y prevención dentro del proceso de toma de decisiones de la gestión administrativa, de esta forma la planificación establece un plan de trabajo pormenorizado que contribuye con el mejor uso de los recursos institucionales y que pretende generar una satisfacción idónea del usuario. La planificación organizacional es un elemento muy importante de la gestión administrativa. Planificación significa prever situaciones o métodos de trabajo en equipo que optimice el manejo y uso de los recursos institucionales, brindando iguales o mejores resultados con menor gastos de presupuestos, recursos humanos y recursos materiales.

Otra de las causas es no haber propuesto estrategias que promuevan el trabajo en equipo, ya que en muchas de las ocasiones los trabajadores del área laboran individualmente. Esto presentó como consecuencia que, no exista una satisfacción del servicio que se brinda a través de un trabajo conjunto. Morí (2021) sostuvo que por medio de la aplicación de una gestión administrativa es

posible que se genere un cambio ante la gestión interna, ya que se estaría proporcionando eficazmente el servicio al ciudadano.

En cuanto al segundo objetivo específico, se determinó que la relación entre la organización y la satisfacción a favor de los conocidos usuarios en una Subgerencia de programas sociales de una Municipalidad provincial 2023 es positiva. Se llegó a comprobar que existe una correlación positiva entre la dimensión organización y satisfacción del usuario, ello ha quedado evidenciado debido a que el nivel de significancia es de 0.46, el cual es menor al nivel de significancia de 0.05, por ende, se prueba la hipótesis positiva en la cual se tiene que existe una relación entre la organización y la satisfacción a favor de los conocidos usuarios en una Subgerencia de programas sociales de una Municipalidad provincial 2023.

Lo mencionado tiene relación con lo expresado por Huamani y Acuña (2019) quien precisó que los trabajadores administrativos buscan una buena gestión administrativa por medio de la alta satisfacción laboral. Los trabajadores administrativos perfeccionan una gestión de coordinación ante la satisfacción laboral del trabajador, donde los administrativos busquen satisfacer laboralmente al usuario y se cumplan de esta manera los objetivos brindados por la entidad. Asimismo, es necesario enfatizar que la teoría de la organización pretende una mejor estructuración de la entidad administrativa.

La organización permite un mejor manejo de los recursos con los que se cuentan, de esta forma existe una potenciación en la utilización de los instrumentos, de esta manera se incrementa la posibilidad de alcanzar o perfeccionar el servicio que se brinda.

A través de la aplicación del instrumento de recolección de datos se llegó a establecer que existe una relación significativa entre la organización y la satisfacción del usuario, esto se debe a que la organización permite tener una mejor claridad en relación con la consecución de los objetivos, los métodos que serán empleados y los recursos con los que cuenta una determinada institución, de esta manera se podrá ofrecer un mejor servicio y en consecuencia esto se traduce en un incremento de la satisfacción del usuario.

Siendo así, no cabe duda alguna que, la organización es un elemento trascendental de la gestión administrativa que permite el mejor uso de los recursos institucionales, de esta manera existe un mejor funcionamiento de las áreas que componen la institución para garantizar la eficiencia del trabajo conjunto.

Sobre el tercer objetivo específico, se determinó que la relación entre la dirección y la satisfacción a favor de los conocidos usuarios en una Subgerencia de programas sociales de una Municipalidad provincial 2023, es positiva. Se tiene que, a través del instrumento de investigación se ha podido obtener por parte de los encuestados que existe una correlación positiva entre la dimensión dirección y satisfacción del usuario, ello ha quedado evidenciado debido a que el nivel de significancia es de 0.049, el cual es menor al nivel de significancia de 0.05, por ende se prueba la hipótesis nula, en la cual se tiene que existe una relación entre la dirección y la satisfacción a favor de los conocidos usuarios en una Subgerencia de programas sociales de una Municipalidad provincial 2023.

Asimismo, lo expresado se logra relacionar con lo sostenido Vásquez (2022) sostuvo que la correcta existencia de una gestión administrativa, es necesario que se apliquen nuevas transformaciones y permitan la participación de nuevos líderes para que de esta manera puedan contribuir con nuevas garantías y gestiones administrativas.

Lo mencionado también tiene relación la teoría de la satisfacción a favor de los conocidos usuarios comprende todas las fases ante el cumplimiento del objetivo, pues está dispuesta a poder brindar una mejor experiencia de calidad frente a la organización y las probabilidades del cumplimiento de los requerimientos del cliente, de esta manera resultaría beneficioso poder hacer un pulso entre la relación cliente y marca, además de poder desarrollar todo tipo de datos que se ejecutan por medio de la toma de decisión, y por ultima generar la mejor disputa de la empresa, todos estos actos se brindan por medio de un modelo Servqual, donde se recopila la información de acuerdo a las

expectativas sobre la adecuada satisfacción a favor de los conocidos usuarios (Febres, 2020).

De esta manera, al tener una mejor selección de los objetivos y servicios que la entidad brindará existirá un mejor enfoque de los recursos institucionales para incrementar la eficiencia en el servicio brindado, de esta manera se contribuye con el incremento de la satisfacción del usuario. La dirección es un elemento central de la gestión administrativa, ya que permite que la institución se plantee objetivos de forma idónea focalizando sus esfuerzos y recursos a la consecución del mismo. De esta manera, el servicio que se brinda se optimiza en beneficio de los usuarios.

De igual forma González et al. (2020) afirmó que el proceso de una correcta gestión administrativa es considerado como uno de los principales elementos que conforma la administración en general, pues tiene un aspecto aglutinador ante el soporte y del mismo modo el sostén de todo desarrollo que desea una empresa, donde se busca poder acceder a funciones como la planificación, la cual determina las metas brindadas, la organización, donde se estructura los recursos materiales y la dirección, donde se brindan estrategias trazadas por medio de la comunicación y el liderazgo, así mismo se tiene un control, el cual consiste en poder verificar las estrategias planificadas dentro de la entidad, y de esta manera corregir los problemas y evaluar los resultados ante la toma de decisiones.

Castañeda (2022) quien analizó que la satisfacción de usuario busca el cumplimiento de las expectativas por medio de una fidelización de las recomendaciones de los consumidores, ante ello también se menciona que el proceso de compra ofrece acciones ante la competencia del mercado y resalta el cumplimiento de la atención al público. En relación a lo mencionado por la Revista Euroinnova (2020) se analizó que dentro de cada empresa es necesario interesarse por la adecuada satisfacción a favor de los conocidos usuarios en función al servicio que se presta.

Este es uno de los aspectos que se toma en cuenta para poder organizar toda una entidad, pues de esta manera son tomados ante el cumplimiento de las expectativas y buscan clientes de servicio ante las opiniones de los clientes y sus potenciales, es por ello que se reconoce que la calidad de servicio permite evaluar, medir y mejorar todo tipo de procesos que se apliquen dentro de la institución.

Finalmente, en relación con el último objetivo específico, se determinó la relación entre el control y la satisfacción a favor de los conocidos usuarios en una Subgerencia de programas sociales de una Municipalidad provincial 2023, a través de la aplicación del instrumento de investigación, se llegó a comprobar que existe una correlación positiva entre la dimensión control y satisfacción del usuario, ello ha quedado evidenciado debido a que el nivel de significancia es de 0.007, el cual es menor al nivel de significancia de 0.05, por ende se prueba la hipótesis positiva en la cual se tiene existe una relación entre el control y la satisfacción a favor de los conocidos usuarios en una Subgerencia de programas sociales de una Municipalidad provincial 2023.

Lo expresado, tiene relación con lo mencionado por Arroyo (2018) quien en su investigación buscó estudiar todo lo relacionado al control interno y las incidencias que se genera en la gestión administrativa sobre la económica y satisfacción a favor de los conocidos usuarios se tuvo que, un índice de  $R=0.849$  frente a la gestión administrativa y el control interno. Concluyó que la aplicación de una gestión administrativa, busca formular la jerarquía y las funciones de los trabajadores frente a la determinación de los recursos necesarios, para poder desempeñar funciones ante los planes de trabajo y las metas planteadas por las entidades.

Lo expuesto, tiene peculiar relación con la teoría del control institucional, la misma que explica que todas las entidades deben estar sujetas a un órgano supervisor, de esta manera se puede controlar que los trabajadores realicen una adecuada prestación del servicio a la institución. De esta manera se garantizan los niveles de eficiencia y productividad laboral, esto finalmente, se relaciona con el mejor funcionamiento institucional, la calidad de ofrecimiento

del servicio y la mejor satisfacción por parte del usuario. El control interno es un elemento importante dentro de la gestión administrativa, ya que es necesaria la existencia de órganos supervisores y fiscalizadores para asegurar que los servidores y funcionarios realicen un trabajo eficiente.

También puede decirse que, la satisfacción es la respuesta del consumidor del servicio a la conformidad del producto con un cierto estándar de comparación. Con base en estos modelos, primero, las expectativas del cliente en cuanto a la funcionalidad de un producto o servicio resultan siempre en la adecuada resolución de un problema, en concreto a la satisfacción de una necesidad o requerimiento del usuario, y, finalmente, la adecuada satisfacción de aquella necesidad es lo que impulsa al usuario a seguir requiriendo la prestación del servicio por cuanto no solo es da calidad sino sobre todo eficiente (Salvador, 2018).

La satisfacción a favor de los conocidos usuarios es lo principal, este es el objetivo que toda gestión debe de perseguir, por cuanto significa la consecución de los logros planteados. La resolución o atención de una necesidad viene delimitada en la función eficiente de la labor que despliegan los trabajadores de una entidad, de esta forma, el trabajo bien realizado conlleva la prestación de servicios de calidad que pueden asegurar la satisfacción esperada por el usuario (Torres, 2018).

Habiendo realizado la contrastación de los resultados, se tuvo las siguientes limitaciones, las municipalidades provinciales presentan problemas en su estructura debido a múltiples actos de corrupción, los mismos que impiden que exista una gestión administrativa eficiente que pretenda brindar en el usuario una satisfacción optima a través de la atención de las necesidades que este presenta. Siendo así, las principales limitaciones en este apartado se refieren a la falta de planificación por parte de las autoridades, la organización en la administración pública es muy baja, esto se debe a que se implementan sistemas de gestión administrativa adecuadas que permitan optimizar el uso de los recursos institucionales.

Se aprecia que no se cuenta con personal calificado para el desarrollo de las funciones importantes que despliega una municipalidad provincial, de esta manera, es entendible que no exista una inconformidad por parte de los ciudadanos debido a la mala gestión administrativa que realizan los funcionarios y servidores públicos de las municipalidades.

También se tuvieron implicancias dentro de la investigación, por ejemplo, en el mejoramiento del sistema de gestión administrativa dentro de las municipalidades para así generar una satisfacción del usuario, de esta manera se reflejaría el compromiso institucional de velar por las necesidades de la población, cumpliendo así con un óptimo desarrollo de las funciones de los trabajadores de la municipalidad. Además, la planificación permite el mejor funcionamiento de los sistemas públicos institucionales, de esta manera se optimiza la utilización de los instrumentos y recursos, esto finalmente contribuye o impacta exponencialmente en la satisfacción del usuario.

Las principales implicancias en función a lo previamente desarrollado están en función de la mejora del sistema de gestión administrativa en las municipalidades provinciales, sin embargo, esta tarea solo es posible de concretizar a través de una reforma institucional del sistema administrativo en estos sectores institucionales y la mejora de los sistemas de prevención de riesgos, control, supervisión y sanciones, de esta manera se podrán identificar cuando los servidores y funcionarios desarrollan actividades desleales que impiden el adecuado funcionamiento de la administración y como tal la no satisfacción de las necesidades de los usuarios .

## **VI. CONCLUSIONES**

1. La gestión administrativa tiene una particular relación con la satisfacción el usuario, de tal manera que, la aplicación de esta herramienta de gestión a las entidades podrá canalizar la utilización de los recursos institucionales y así mejorar el servicio que se brinda, lo cual se traduce finalmente en la mejor satisfacción que presentan los usuarios.
2. Existe una relación significativa entre la planificación y la satisfacción del usuario, esto se debe a que, la planificación es trascendente que pretende la estructuración de un plan de acciones que pretende ejecutar diversas conductas en relación con la concretización de los objetivos trazados. De esta forma, el nivel de eficiencia por parte de la institución tiene un incremento significativo.
3. La organización genera, dentro de la gestión administrativa, un efecto importante para la mejor estructuración y funcionamiento de las áreas de una institución, de esta forma las obligaciones institucionales se encuentran plenamente delimitadas para ser objeto de cumplimiento por cada área, lo que además contribuye con el trabajo colaborativo.
4. La dirección y la satisfacción de los usuarios de una subgerencia de programas sociales de una municipalidad provincial tienen mucha relación en virtud de la focalización de los objetivos y los beneficiarios de los mismos, de esta manera el servicio que brinda la institución es focalizado de manera objetiva.
5. Existe una relación significativa entre el control y la satisfacción del usuario. Esto se debe a que a través del control se puede supervisar y vigilar que los trabajadores cumplan con el MOF y ROF institucional, de tal manera que el trabajo es idóneo, eficiente y adecuado para lograr los objetivos trazados y así alcanzar una mejor satisfacción por parte del usuario.

## **VII. RECOMENDACIONES**

1. El alcalde de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, debe instar un proceso de supervisión constante con la finalidad de evaluar el desempeño laboral de cada trabajador para así determinar si es que su contratación permite el cumplimiento de los fines institucionales.
2. El sub gerente de programas sociales de una Municipalidad de la ciudad de Chiclayo debe implementar dentro del trabajo institucional el sistema de gestión administrativa con la finalidad de que se desarrollen en las municipalidades de la provincia referida un mejor trabajo institucional, esto permitirá el incremento de la satisfacción por parte de los usuarios del servicio.
3. El gobernador regional de Lambayeque, en el ejercicio de sus funciones debe realizar actividades de fiscalización y/o supervisión a las municipalidades con la finalidad de determinar si es que han cumplido con incorporar el sistema de gestión administrativa de trabajo.
4. El sub gerente de programas sociales de una Municipalidad de la ciudad de Chiclayo debería implementar capacitaciones constantes al personal de su unidad con la finalidad de fomentar el trabajo en equipo y actualizaciones en el manejo de la modernización de la gestión pública.
5. El sub gerente de programas sociales de una Municipalidad de la ciudad de Chiclayo, debe designar a personal capacitado, para resolver las dudas e incertidumbres de los trabajadores de su unidad, con la finalidad de mejorar el ambiente labora en beneficio de la entidad.

## REFERENCIAS

- Ajalla Mozombite, K. S. (2022). Gestión administrativa y calidad de servicio público en la autoridad administrativa del agua Madre de Dios, 2022. [Tesis de maestría – Universidad Cesar Vallejo] [https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV\\_8696223f13eda85e98b0e937d137df4c](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV_8696223f13eda85e98b0e937d137df4c)
- Anchelia Gonzales, V, et. al. (2021). La gestión administrativa y compromiso organizacional en instituciones educativas. Universidad San Ignacio de Loyola. 9(1), pp. 1-14. <https://revistas.usil.edu.pe/index.php/pyr/article/view/899/1200>
- Arroyo Cortez, J. (2018). El control interno y su incidencia en la gestión administrativa de los centros de atención de servicios al usuario del ministerio de economía y finanzas en la Macro Región Sur Este, durante el periodo 2016 – 2017, [Tesis de maestría de la Universidad Nacional del Altiplano], [http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/10306/Arroyo\\_Cortez\\_Jhordi.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/10306/Arroyo_Cortez_Jhordi.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Busto, L. (2021). Gestión administrativa de personal: definición. ¿A qué se dedican exactamente?, campus Training, <https://www.campustraining.es/noticias/gestion-administrativa-personal-definicion/>
- Cárdenas Mendiola, C. E. (2021). Expectativas y percepciones en la calidad del servicio entregado por el área de recursos humanos, [Tesis de maestría de la Universidad Ricardo Palma], [https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14138/4440/MCOMP-T030\\_07971761\\_M%20%20%20C%C3%81RDENAS%20MENDIOLA%20CLAUDIA%20EMILIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14138/4440/MCOMP-T030_07971761_M%20%20%20C%C3%81RDENAS%20MENDIOLA%20CLAUDIA%20EMILIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Castañeda, S. (2022). ¿Qué es la calidad de servicio? concepto, tipos y medición, Tiendanube, <https://www.tiendanube.com/blog/mx/calidad-de-servicio/>
- Cataldo, A; Bravo, N. & Lara, A. (2022). Factors influencing the post-implementation user satisfaction of SAP-ERPS.

[https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-33052022000300574&lang=es](https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-33052022000300574&lang=es)

- Cegep (2020). Sistemas administrativos del estado peruano, blogs jurídicos, <https://cegepperu.edu.pe/2020/09/28/sistemas-administrativos-de-gestion-peru/>
- Chiroque García, O. K. (2020). Control interno y la gestión administrativa en la gerencia administrativa de la Municipalidad Provincial de Tumbes, 2019. [Tesis de maestría – Universidad Cesar Vallejo] [https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV\\_e0e990d64fcb99e387f1ccf8c2f54eb](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV_e0e990d64fcb99e387f1ccf8c2f54eb)
- Coneo Ricón, M. (2020). Colombia, puesto 26 de 38 en ranking de gestión administrativa a nivel internacional, La República, <https://www.larepublica.co/alta-gerencia/colombia-puesto-26-de-38-en-ranking-de-gestion-administrativa-a-nivel-internacional-2963448>
- Coria, A; Juárez, D. & Jiménez, O. (2023). Systemic Management for Producers Facing The New Rurality. [https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2448-76782023000100005&lang=es](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2448-76782023000100005&lang=es)
- Corvo, H. (2020). *Administrative management, Life Persona*, [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202020000400032](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000400032)
- Cribilleros Rios, D. A. (2020). Gestión de residuos sólidos y gestión administrativa en el distrito de Guadalupe 2019. [Tesis de maestría – Universidad Cesar Vallejo] [https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV\\_6585226adfd3e52ac4131b795db8c12d](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV_6585226adfd3e52ac4131b795db8c12d)
- Del Pino Romero, J. A. (2018). Calidad del servicio y satisfacción del cliente en los principales restaurantes del distrito de Juliaca Provincia de San Román 2018, [Tesis de la Universidad Nacional del Altiplano], [http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/9970/Jimy\\_Andy\\_Del\\_Pino\\_Romero.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/9970/Jimy_Andy_Del_Pino_Romero.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- ECONOMIPEDIA. (2020). Método analítico. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/metodo-analitico.html>

- Euroinnova (2020). Que es la calidad de un servicio, Revista Jurídica, <https://www.euroinnova.pe/blog/que-es-la-calidad-de-un-servicio>
- Febres, R. (2020). Satisfaction in favor of the well-known users and quality of care of the internal medicine service of the Daniel Alcides Carrión Hospital. Huancayo - Peru. heaven. Obtenido de [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2308-05312020000300397](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-05312020000300397)
- Fernández Delgado, B. G. (2018). Calidad de servicio y su relación con la satisfacción a favor de los conocidos usuarios en el centro de Salud Characato, Arequipa, 2018, [Tesis de maestría de la Universidad Nacional de San Agustín], <http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/7150/ADMfedebg.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- FORMOSA. (2018). *Guía de Observación para profesores en formación*. Obtenido de <https://des-for.infed.edu.ar/sitio/wp-content/uploads/2020/05/GUIA-DE-OBSERVACION-PARA-PROFESORES-EN-FORMACION.pdf>
- Ganga Contreras, F., Alarcon Henriquez, n; Pedrajas Rejas, L. (2019) Measurement of service quality through the SERVQUAL model: the case of the Guarantee Court of the city of Puerto Montt - Chile, Revista Scielo, [https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-33052019000400668&script=sci\\_arttext&lng=pt](https://www.scielo.cl/scielo.php?pid=S0718-33052019000400668&script=sci_arttext&lng=pt)
- García Valdiviezo, J. P. (2020). Control Interno y Gestión Administrativa en el Establecimiento de Salud I-4 Castilla, Piura, 2020, [Tesis de maestría de la Universidad César Vallejo], [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/51743/Garcia\\_VJP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/51743/Garcia_VJP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- García, I; Galarza, J; Sepúlveda, R. (2023): SADIES computer system to support the process of admission to Cuban higher education. [http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2528-79072023000100001&lang=es](http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2528-79072023000100001&lang=es)
- García, T. Á. (27 de 12 de 2018). The quality of service for the conquest of the client. Obtenido de

[http://apdo.org/web\\_old/fondo/LaCalidaddeservicioparalaconquistadelcliente.pdf](http://apdo.org/web_old/fondo/LaCalidaddeservicioparalaconquistadelcliente.pdf)

- Gaviláñez, M. I, Espín Oleas, M. E. y Arévalo Palacios, M. (2018). Impact of administrative management on SMEs in Ecuador, Eumed. Net, <https://www.eumed.net/rev/oel/2018/07/gestion-administrativa-pymes.html>
- Gejaño Ramos, C. V. (2019). Gestión administrativa en dos instituciones educativas públicas, Ica – 2019. [Tesis de maestría – Universidad Cesar Vallejo] [https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV\\_eed3e788acdefbe3a6dedaf50c8697c5](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV_eed3e788acdefbe3a6dedaf50c8697c5)
- Giese, J., & Cote, J. (2019). Defining Customer satisfaction. *Academy of Marketing Science*, 1. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4717/471747525008.pdf>
- Giraldo Quispe, M. A. (2017). Diferencias en la gestión administrativa en tres instituciones del estado. [Tesis de maestría – Universidad Cesar Vallejo] [https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV\\_d41f5ca724341ec3ed516899c110ec7c](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV_d41f5ca724341ec3ed516899c110ec7c)
- Gómez, Á. (2023). La teoría del muestreo: ¿en qué consiste? Obtenido de <https://isdfundacion.org/2023/02/17/la-teoria-del-muestreo/>
- González Rodríguez, S. S., Viteri Intriago, D. A., Izquierdo Morán, A. M. y Verdezoto Córdova, G. O. (2020). Administrative management model for the business development of the Hotel Barros in the city of Quevedo, *Revista Scielo*, [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202020000400032](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000400032)
- González, S., Viteri, D., Izquierdo, A., & Verdezoto, G. (2020). *Administrative management model for the business development of the Hotel Barros in the city of Quevedo*. Obtenido de [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2218-36202020000400032](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000400032)
- Gutiérrez, L. J. (2020). Habilidades gerenciales y gestión administrativa en los equipos de gestión administrativa en los equipos de gestión de la

- Red de Salud Ventanilla, Callao, 2019. [Tesis de doctoral, Universidad Nacional del Callao]  
[https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNAC\\_f09844105f8c3888782876dc57055165](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNAC_f09844105f8c3888782876dc57055165)
- Gutierrez, N. & López, A. (2023). Patients' satisfaction with dental service, school of dentistry, University of Costa Rica.  
[https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2215-34112023000100154&lang=es](https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2215-34112023000100154&lang=es)
- Hernández, R., & Mendoza, C. (2018). *Metodología de la Investigación. rutas cuantitativa, cualitativa y mixta*. Editoria Nuevo México.
- Huamani Antonio, E. E. y Acuña Cárdenas, H. W. (2019). Gestión administrativa y satisfacción laboral en trabajadores administrativos de la UGEL Arequipa Sur 2018, [Tesis de la Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa],  
<http://repositorio.unsa.edu.pe/bitstream/handle/UNSA/10678/ADhuanhe%26ascahw.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- IntoTheMinds. (2023). Investigación cualitativa: definición, técnicas, ejemplos [Guía 2023]. Obtenido de  
<https://www.intotheminds.com/blog/es/investigacion-cualitativa/>
- Medallia (2022). ¿Qué es la calidad del servicio y cómo se puede medir?, blog jurídico,  
<https://www.medallia.com/es/blog/que-es-la-calidad-del-servicio-y-como-se-puede-medir/>
- Mendoza Fernández, V. M. y Moreira Chóez, J. S. (2021). Administrative Management Processes, a journey from its origin, Scientific magazine, <https://fipcaec.com/index.php/fipcaec/article/view/414/736>
- Molina Sedano, I. (2019). Efectividad del sistema integrado de gestión administrativa en la gestión de la Municipalidad de Los Olivos, 2017. [Tesis de maestría, Universidad Nacional de Educación Enrique Guzmán y Valle]  
[https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNEI\\_fab0fe475e0f96632c4292e69eb5b88a](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNEI_fab0fe475e0f96632c4292e69eb5b88a)
- Morí, H. (2021). Change of administrative management in subnational governments and its impact on administrative systems: Amazonas Region, 2018-2019, [Thesis of the San Martín de Porras University],

<https://revistagobiernoygestionpublica.usmp.edu.pe/index.php/RGGP/article/view/208/375>

- Pacheco-Granados, R. J., Robles-Algarín, C. A., & Ospino-Castro, A. J. (2018). Analysis of the administrative management in the educational institutions of the basic and middle levels in the rural areas of Santa Marta, Colombia. *Información Tecnológica*, 29(5), 259–266. <https://doi.org/10.4067/S0718-07642018000500259>
- Panduro Ramirez, J. G., Chávez Santos, R., Prado Coronado, M. V., Aliaga Correa, D. F., Ochoa Paredes, F. F. (2020). *Gestión administrativa de una Empresa*. Universidad Cesar Vallejo. [https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV\\_8fc5d20bb582d172bc58c3b349b4fe33](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV_8fc5d20bb582d172bc58c3b349b4fe33)
- Patrón, R. (2021). Quality and satisfaction of the school services of a Mexican Higher Education Institution: the vision of the students. [https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2007-74672021000100129&lang=es](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-74672021000100129&lang=es)
- Peralta, M. E; Horna, E; Horna, E; Heredia, F. D. (2023). Administrative management in educational management Units: A literature review. [https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2215-26442023000100663&lang=es](https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2215-26442023000100663&lang=es)
- QuestionPro. (2023). *Investigación básica: Qué es, ventajas y ejemplos*. Obtenido de QuestionPro: <https://core.ac.uk/download/pdf/250080756.pdf>
- Quiroa, M. (2020). *Gestión administrativa, economipedia*, <https://economipedia.com/definiciones/gestion-administrativa.html>
- Real, R. (2023). Satisfaction with care and quality of life of a paraguayan family health unit users in 2022. [http://scielo.iics.una.py//scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2307-33492023000100027&lang=es](http://scielo.iics.una.py//scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2307-33492023000100027&lang=es)
- Rivas, S. J. (2020). Importance of administrative management in the public sector. <http://repositorio.ups.edu.pe/bitstream/handle/UPS/242/MONOGRAFIA%20ANALISIS%20DE%20LA%20GESTI%C3%93N%20ADMINISTRATIVA%20-%20SAILY%20JANICE%20RIVAS%20OK.pdf>

- Ruíz, P. B. (2019). Gestión Pedagógica Y Gestión Administrativa En Una Institución Educativa, Trujillo, 2019. [Tesis de maestría – Universidad Cesar Vallejo]  
[https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV\\_4474297b35dd19ff28dcda78ba6576ef](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV_4474297b35dd19ff28dcda78ba6576ef)
- Salvador Loza, C. M. (2018). La gestión administrativa en instituciones educativas según gestión Ventanilla-2016. [Tesis de maestría – Universidad Cesar Vallejo]  
[https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV\\_4aed54a5549dbdc0a95b3b7f4aafcb89](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV_4aed54a5549dbdc0a95b3b7f4aafcb89)
- Sanchez, L. & Arroyo, S. (2022). Administrative and Technological Innovation as a Strategy for Addressing the Current Challenges of the Vertical Real Estate Market: A Theoretical Review.  
[https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0188-33802022000200071&lang=es](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0188-33802022000200071&lang=es)
- Solervicens Rojas, C. F. (2020). Design of the administrative and teaching management process of the continuing education area of the School of Public Health of the University of Chile, “[ Thesis of the Universiade of Chile],  
[https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/176739/Dise%  
 c3%b1o-del-proceso-de-gesti%c3%b3n-administrativa-y-docente-del-  
 %c3%a1rea-de-educaci%c3%b3n-continua.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/176739/Dise%c3%b1o-del-proceso-de-gesti%c3%b3n-administrativa-y-docente-del-%c3%a1rea-de-educaci%c3%b3n-continua.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Sordo, A. (2022). Mala atención al cliente: causas, consecuencias y ejemplos, Hubspot, <https://blog.hubspot.es/service/ejemplos-mala-atencion-cliente>
- Terreros, D. (2021). What is a survey, what is it for and what types exist. Spain: Hubspot.
- Torres, A. (2022). Gestión administrativa y su relación con la calidad de los procesos administrativos de la unidad de gestión administrativa de gestión educativa local de Ucayali-Contamana año 2019. [Tesis de maestría – Universidad Nacional De La Amazonía Peruana]  
[https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNAP\\_08d72621b73f43c77732e2d6fcbca566](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UNAP_08d72621b73f43c77732e2d6fcbca566)

- Torres, R. D. (2018). La gestión administrativa y el control interno en el área administrativa del SENASA 2017. [Tesis de maestría – Universidad Cesar Vallejo]  
[https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV\\_7593ab3df228d303f87a4e6e96536060](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV_7593ab3df228d303f87a4e6e96536060)
- Vásquez, E. I. (2018). Liderazgo gerencial y gestión administrativa. [Tesis de maestría – Universidad Cesar Vallejo]  
[https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV\\_643aca41a2298309c05f774c6b6f8e7a](https://alicia.concytec.gob.pe/vufind/Record/UCVV_643aca41a2298309c05f774c6b6f8e7a)

## ANEXOS

### Anexo 01: Matriz de operacionalización

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Gestión Administrativa	Según Chiavenato (2007) afirma que la gestión administrativa se basa en planear, organizar, dirigir y controlar, que se aplicarán en las situaciones en toda institución.	Chiavenato (2007) establece que las dimensiones de la gestión administrativa son la planeación, la organización, la dirección y el control.	Planeación  Organización  Dirección  Control	Planificación Organización Obtención de resultados Diseño de estrategias y procesos Organización de funciones Simplificación administrativa Conducción Orientación Liderazgo Revaluación de resultados Corrección Prevención	Ordinal

Satisfacción a favor de los conocidos usuarios

Es el estado de ánimo de una persona como resultado de la comparación del rendimiento percibido de un servicio (Thompson, 2019). Thompson (2019) establece que las dimensiones de la satisfacción a favor de los conocidos usuarios son el rendimiento percibido, expectativas y nivel de satisfacción

Rendimiento percibido

Expectativas

Nivel de satisfacción

Percepción del servicio recibido  
Resultados que el usuario percibió  
Expectativas de la calidad del servicio  
Expectativas del cumplimiento personal técnico  
Satisfacción respecto a un mejor ambiente  
Satisfacción del servicio por mejorar el servicio

**Anexo 02: Instrumento de recolección de datos**  
**GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SATISFACCIÓN A FAVOR DE LOS**  
**CONOCIDOS USUARIOS EN UNA SUBGERENCIA DE PROGRAMAS**  
**SOCIALES DE UNA MUNICIPALIDAD DE LA CIUDAD DE CHICLAYO.**  
**CUESTIONARIO DE: GESTIÓN ADMINISTRATIVA**

Estimado Trabajador, el presente cuestionario tiene por finalidad recoger la información de la gestión administrativa, marque e una alternativa, en cada ítem. El cuestionario es de carácter anónimo y confiable, nadie tendrá conocimiento a su respuesta ya que el objetivo es enteramente académico.

Valoración de cada Ítem.

<b>Nunca</b>	<b>Casi Nunca</b>	<b>A Veces</b>	<b>Casi Siempre</b>	<b>Siempre</b>			
<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>			
<b>Variable: Gestión administrativa</b>							
VALORES			Valoración				
			1	2	3	4	5
<b>Dimensión: Planeación</b>							
La planificación es uno de los principales factores para la efectividad de la gestión administrativa.							
La planificación permite llegar a las metas establecidas.							
La organización es fundamental en una adecuada gestión administrativa							
Existe una organización adecuada en la entidad							
Se han logrado llegar a las metas y resultados establecidos							
Los resultados son los adecuados en beneficio de la entidad							
<b>Dimensión: Organización</b>							
Se ha cumplido con el diseño de estrategias para mejorar la gestión administrativa							
Se ha cumplido con el diseño de procesos para mejorar la gestión administrativa							
Es adecuada la organización de funciones en la entidad							
Se cumplen adecuadamente las funciones encomendadas a los trabajadores de la entidad							
Existe simplificación administrativa en la entidad							

Son céleres los procesos que se tiene con los usuarios					
<b>Dimensión: Dirección</b>					
Está siendo conducida adecuadamente la gestión municipal					
Se requieren cambios en la gestión municipal					
Es adecuada la orientación al ciudadano					
Se cumple con explicar correctamente los procesos al usuario					
Existe un adecuado manejo del liderazgo en la gerencia y gerencias municipales					
Se debe mejorar el liderazgo en la entidad					
<b>Dimensión: Control</b>					
Se han revaluado los resultados obtenidos en la gestión municipal					
Se deben reevaluar los resultados obtenidos en la gestión municipal					
Ha existido una corrección sobre los resultados obtenidos					
Se cumple con corregir algún problema administrativo dentro de la entidad					
Existe un control de los actos administrativos					
Se cumple con las sanciones administrativas correspondientes en la entidad					

## CUESTIONARIO DE: SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Estimado Trabajador, el presente cuestionario tiene por finalidad recoger la información de la satisfacción del usuario, marque e una alternativa, en cada ítem. El cuestionario es de carácter anónimo y confiable, nadie tendrá conocimiento a su respuesta ya que el objetivo es enteramente académico.

Nunca	Casi Nunca	A Veces	Casi Siempre	Siempre					
1	2	3	4	5					
<b>Variable: Satisfacción del usuario</b>									
<b>VALORES</b>				<b>Valoración</b>					
				1	2	3	4	5	
<b>Dimensión: Rendimiento percibido</b>									
Existe una adecuada percepción del servicio recibido por la entidad									
Es adecuado el servicio que reciben los usuarios									
Se debe mejorar el servicio brindado por la entidad									
Son adecuados los resultados en base a la atención del usuario									
Se debe capacitar más al personal respecto a la atención al ciudadano									
El usuario confía en el servicio que le brinda la entidad									
<b>Dimensión: Expectativas</b>									
Son adecuadas las expectativas de calidad de servicio de la entidad									
Es adecuada la calidad del servicio brindado									
Se debe mejorar la calidad del servicio brindado									
Son adecuadas las expectativas del cumplimiento del personal técnico de la entidad									
Es capaz el personal técnico de la entidad de resolver conflictos con los usuarios									
Se debe cambiar al personal técnico de la entidad									
<b>Dimensión: nivel de satisfacción</b>									
Existe un adecuado clima laboral									

Los trabajadores de la entidad trabajan en equipo					
Se evidencia compañerismo dentro de la entidad					
Se debe mejorar el servicio de atención al usuario dentro de la entidad					
El servicio brindado cumple con los estándares administrativos					
Se debe contratar más personal para un mejor servicio					

## Anexo 05: Análisis de confiabilidad

### Fiabilidad Gestión administrativa

#### Notas

Salida creada		14-JUL-2023 15:21:37
Comentarios		
Entrada	Conjunto de datos activo	ConjuntoDatos0
	Filtro	<ninguno>
	Ponderación	<ninguno>
	Segmentar archivo	<ninguno>
	N de filas en el archivo de datos de trabajo	40
	Entrada de matriz	
Manejo de valores perdidos	Definición de perdidos	Los valores perdidos definidos por el usuario se tratan como perdidos.
	Casos utilizados	Las estadísticas se basan en todos los casos con datos válidos para todas las variables en el procedimiento.

Sintaxis

RELIABILITY

```
/VARIABLES=VAR0000  
1 VAR00002  
VAR00003 VAR00004  
VAR00005 VAR00006  
VAR00007 VAR00008  
VAR00009  
VAR00010  
VAR00011 VAR00012  
VAR00013 VAR00014  
VAR00015 VAR00016  
VAR00017 VAR00018  
VAR00019 VAR00020  
VAR00021  
VAR00022 VAR00023  
VAR00024  
/SCALE('ALL  
VARIABLES') ALL  
/MODEL=ALPHA  
  
/STATISTICS=DESCRI  
PTIVE SCALE  
/SUMMARY=TOTAL.
```

Recursos	Tiempo de procesador	00:00:00.02
	Tiempo transcurrido	00:00:00.02

Escala: ALL VARIABLES

### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	40	100.,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	0
	Total	40	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,866	24

### Estadísticas de elemento

	Media	Desviación estándar	N
VAR00001	3,87	1,239	39
VAR00002	3,23	1,287	39
VAR00003	4,13	1,151	39
VAR00004	2,97	1,267	39
VAR00005	2,97	1,203	39
VAR00006	2,46	1,072	39
VAR00007	3,31	1,104	39
VAR00008	2,44	1,410	39
VAR00009	4,44	,598	39
VAR00010	2,36	1,063	39
VAR00011	2,46	1,232	39
VAR00012	2,85	1,089	39
VAR00013	2,38	1,184	39
VAR00014	3,92	,984	39
VAR00015	4,15	1,014	39
VAR00016	4,18	,914	39
VAR00017	2,72	1,213	39
VAR00018	2,46	1,232	39
VAR00019	2,21	1,151	39
VAR00020	2,46	1,354	39
VAR00021	2,95	1,337	39
VAR00022	4,00	1,100	39

VAR00023	2,79	1,218	39
VAR00024	3,59	1,186	39

### Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR0000 1	71,44	182,516	,189	,869
VAR0000 2	72,08	183,704	,144	,871
VAR0000 3	71,18	181,730	,236	,867
VAR0000 4	72,33	177,544	,333	,864
VAR0000 5	72,33	179,860	,281	,866
VAR0000 6	72,85	174,291	,528	,858
VAR0000 7	72,00	179,158	,338	,864
VAR0000 8	72,87	162,799	,711	,850
VAR0000 9	70,87	190,378	-,022	,870
VAR0001 0	72,95	171,366	,642	,855
VAR0001 1	72,85	167,291	,677	,853
VAR0001 2	72,46	173,360	,552	,857

VAR0001 3	72,92	166,704	,729	,851
VAR0001 4	71,38	180,717	,329	,864
VAR0001 5	71,15	185,397	,143	,869
VAR0001 6	71,13	177,483	,495	,860
VAR0001 7	72,59	179,301	,296	,865
VAR0001 8	72,85	170,502	,570	,856
VAR0001 9	73,10	171,726	,574	,856
VAR0002 0	72,85	172,976	,437	,861
VAR0002 1	72,36	169,447	,550	,857
VAR0002 2	71,31	179,745	,319	,864
VAR0002 3	72,51	171,151	,557	,857
VAR0002 4	71,72	171,524	,562	,857

**Estadísticas de escala**

Media	Varianza	Desviación estándar	N de elementos
75,31	190,377	13,798	24

## Fiabilidad Satisfacción a favor de los conocidos usuarios

### Notas

Salida creada		14-JUL-2023 15:24:28
Comentarios		
Entrada	Conjunto de datos activo	ConjuntoDatos0
	Filtro	<ninguno>
	Ponderación	<ninguno>
	Segmentar archivo	<ninguno>
	N de filas en el archivo de datos de trabajo	40
	Entrada de matriz	
Manejo de valores perdidos	Definición de perdidos	Los valores perdidos definidos por el usuario se tratan como perdidos.
	Casos utilizados	Las estadísticas se basan en todos los casos con datos válidos para todas las variables en el procedimiento.

Sintaxis	RELIABILITY  /VARIABLES=VAR0000 1 VAR00002 VAR00003 VAR00004 VAR00005 VAR00006 VAR00007 VAR00008 VAR00009 VAR00010 VAR00011 VAR00012 VAR00013 VAR00014 VAR00015 VAR00016 VAR00017 VAR00018 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA  /STATISTICS=DESCRI PTIVE SCALE /SUMMARY=TOTAL.	
Recursos	Tiempo de procesador	00:00:00.00
	Tiempo transcurrido	00:00:00.00

**Escala: ALL VARIABLES**

**Resumen de procesamiento de casos**

		N	%
Casos	Válido	40	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	0
	Total	40	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,936	18

### Estadísticas de elemento

	Media	Desviación estándar	N
VAR00001	4,11	1,008	38
VAR00002	3,53	1,059	38
VAR00003	3,05	1,089	38
VAR00004	4,21	,905	38
VAR00005	3,29	1,271	38
VAR00006	2,82	1,136	38
VAR00007	2,97	1,197	38
VAR00008	2,95	1,207	38
VAR00009	2,71	1,160	38
VAR00010	2,71	1,160	38
VAR00011	2,97	1,241	38
VAR00012	3,03	1,000	38
VAR00013	2,87	1,018	38
VAR00014	3,13	1,234	38
VAR00015	2,97	1,127	38
VAR00016	3,32	1,093	38
VAR00017	3,66	1,072	38
VAR00018	3,05	1,272	38

**Estadísticas de total de elemento**

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
VAR0000 1	53,24	183,807	,463	,936
VAR0000 2	53,82	174,965	,764	,930
VAR0000 3	54,29	176,536	,682	,931
VAR0000 4	53,13	193,252	,135	,941
VAR0000 5	54,05	176,538	,572	,934
VAR0000 6	54,53	173,067	,774	,929
VAR0000 7	54,37	171,482	,784	,929
VAR0000 8	54,39	173,813	,698	,931
VAR0000 9	54,63	174,293	,713	,931
VAR0001 0	54,63	174,563	,703	,931
VAR0001 1	54,37	171,536	,751	,930
VAR0001 2	54,32	179,249	,644	,932
VAR0001 3	54,47	178,959	,642	,932

VAR0001 4	54,21	175,144	,637	,932
VAR0001 5	54,37	174,671	,723	,931
VAR0001 6	54,03	175,756	,708	,931
VAR0001 7	53,68	179,519	,585	,933
VAR0001 8	54,29	175,400	,607	,933

#### Estadísticas de escala

Media	Varianza	Desviación estándar	N de elementos
57,34	197,474	14,053	18

## Anexo 06: Base de datos

4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	
4	2	4	2	4	2	4	2	2	4	2	4	4	4	2	2	2	4	1	1	1	1	1	4	2
4	2	4	2	4	4	4	4	2	2	5	2	4	2	4	2	2	4	2	2	4	4	2	4	2
4	3	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
5	4	4	3	5	4	5	4	4	4	3	4	2	4	4	3	4	4	4	4	4	5	5	3	
4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	2	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	2	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	2	
1	1	5	5	5	5	1	1	1	5	5	5	1	1	1	5	5	1	1	1	1	5	1	1	
4	2	4	2	4	4	4	4	2	2	5	2	4	2	2	2	4	2	2	4	4	2	4	2	
4	2	4	2	4	4	4	4	3	2	4	2	4	4	4	3	2	2	3	2	2	2	4	2	
5	3	5	3	5	5	5	3	1	4	1	2	2	2	5	2	2	2	2	2	3	2	3	1	
5	1	5	3	5	2	5	1	1	5	1	1	1	5	3	3	5	5	3	5	3	1	5	3	
4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	
4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	1	
3	3	4	3	4	4	4	4	3	3	4	2	3	2	4	3	3	2	3	3	3	3	4	2	
4	2	4	2	4	5	4	2	2	5	2	3	3	5	2	4	4	4	2	3	4	2	5	1	
4	2	4	2	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	2	
5	2	5	2	5	5	5	2	2	5	2	5	2	5	2	2	5	5	2	5	5	2	5	2	
4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	4	2	
5	4	5	4	5	3	5	4	2	5	3	4	3	5	4	3	3	4	5	5	5	3	5	1	
5	4	5	4	5	5	5	4	4	5	4	2	4	5	4	4	4	4	2	2	2	2	5	1	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
5	4	5	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	
5	2	4	2	5	2	5	4	2	5	2	4	4	5	4	4	1	4	4	4	4	4	5	4	
4	4	4	2	5	4	5	4	4	5	2	4	4	5	4	3	4	5	4	4	2	4	5	2	
4	3	3	3	3	4	4	4	4	5	4	5	2	3	2	3	4	4	1	1	2	2	5	3	
3	4	1	3	3	2	2	2	3	3	4	5	3	3	3	3	4	4	5	5	5	5	4	4	
4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	
4	3	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	2	5	2	4	4	4	4	4	4	3	4	1	
5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	5	4	
4	2	4	2	4	4	4	2	2	5	2	4	2	4	2	2	4	2	4	4	2	4	2	2	
4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4	3	
5	4	4	3	5	5	5	4	4	4	3	4	2	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	3	
5	4	4	3	4	5	4	4	3	4	4	2	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	2	
4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	2	
1	1	5	3	5	5	2	1	1	5	5	5	1	1	1	5	5	3	1	1	1	5	1	1	
4	2	4	2	4	4	4	2	2	5	2	4	2	3	2	2	4	2	2	4	4	2	4	2	
4	2	4	2	4	4	4	3	2	4	2	4	4	4	2	2	2	3	2	2	2	2	4	2	
4	3	5	3	5	5	5	3	2	4	1	2	2	4	2	2	2	3	2	2	2	2	4	2	

2	4	3	2	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4
3	4	2	2	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	2
1	5	2	1	4	1	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	4	4
2	4	2	3	3	2	5	4	3	4	4	4	3	3		4	3	3
2	5	1	2	5	5	5	4	4	5	4	4	5	4	4	5		3
2	5	5	2	3	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
2	4	2	2	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	1	1	1	1	5	5	5	1	5	5	5	1	5	1	5	1
1	5	2	1	4	1	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	4	4
2	5	3	1	4	3	4	5	5	3	5	5	5	5	4	5	4	5
1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	4	4	2	2	1	1	2
3	5	3	3	4	3	4	5	5	4	4	2	4	4	1	4	4	4
5	5	1	1	1	1	1	4	4	3	4	5	3	4	4	4	4	4
5	5	1	1	1	1	5	5	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4
3	4	2	2	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4
2	5	3	2	4	2	4	4	3	4	3	5	4	4	4	4	3	5
1	5	4	4	4	2	2	3	3	3	4		3	3	4	4	3	3
2	5	5	5	5	2	5	5	5	2	2	5	5	2	2	2	5	5
2	4	4	2	4	2	2	3	4	3	3	3	3	3	3	2	2	4
2	5	1	1	3	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	3	5	3
2	4	2	1	2	1	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	3	2
4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	5	4	2	2	1	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5
4	4	4	4	2	2	4	2	4	4	4	5	4	4	4	4	2	5
4	2	5	4	2	4	4	3	3	3	4	4	3	4	2	4	4	4
2	4	4	3	3	3	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	4
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	5	1	2	5	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	3	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4	4	4
4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	1	1	1	1	5	5	5	1	5	5	5	1	5	1	5	1
1	5	2	1	4	1	4	4	4	4	4	4	2	2	2	4	4	4
2	5	3	1	4	3	4	5	5	3	5	5	5	5	4	5	4	5
1	1	1	3	1	2	2	1	2	1	1	4	4	2	2	1	1	2
3	5	3	3	4	3	4	5	5	4	4	2	4	4	1	4	4	4
5	5	1	1	1	1	1	4	4	3	4	5	3	4	4	4	4	4
5	5	1	1	1	1	5	5	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4
3	4	1	2	3	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4
2	4	2	2	3	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4

## Anexo - Prueba de normalidad

*Pruebas de normalidad de las dimensiones de variables 1 y 2*

<b>Shapiro-Wilk</b>			
	<b>Estadístico</b>	<b>gl</b>	<b>Sig.</b>
<b>Planeación</b>	,782	40	<,001
<b>Organización</b>	,787	40	<,001
<b>Dirección</b>	,801	40	<,001
<b>Control</b>	,783	40	<,001
<b>Rendimiento percibido</b>	,765	40	<,001
<b>Expectativas</b>	,784	40	<,001
<b>Nivel de satisfacción</b>	,797	40	<,001

*Pruebas de normalidad de las variables 1 y 2*

<b>Shapiro-Wilk</b>			
	<b>Estadístico</b>	<b>gl</b>	<b>Sig.</b>
<b>Gestión administrativa</b>	,797	40	<,001
<b>Satisfacción a favor de los conocidos usuarios</b>	,782	40	<,001

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

Nº	RENDIMIENTO PERCIBIDO	Claridad1				Coherencia2				Relevancia3				Observaciones / Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	Existe una adecuada percepción del servicio recibido por la entidad				X				X				X	
02	Es adecuado el servicio que reciben los usuarios				X				X				X	
03	Se debe mejorar el servicio brindado por la entidad				X				X				X	
04	Son adecuados los resultados en base a la atención del usuario				X				X			X		
05	Se debe capacitar más al personal respecto a la atención al ciudadano				X				X				X	
06	El usuario confía en el servicio que le brinda la entidad				X				X				X	
Nº	EXPECTATIVAS													
01	Son adecuadas las expectativas de calidad de servicio de la entidad				X				X				X	
02	Es adecuada la calidad del servicio brindado				X				X				X	
03	Se debe mejorar la calidad del servicio brindado				X				X				X	
04	Son adecuadas las expectativas del cumplimiento del personal técnico de la entidad				X				X			X		
05	Es capaz el personal técnico de la entidad de resolver conflictos con los usuarios				X				X				X	
06	Se debe cambiar al personal técnico de la entidad				X				X				X	
Nº	NIVEL DE SATISFACCIÓN													
01	Existe un adecuado clima laboral				X				X				X	
02	Los trabajadores de la entidad trabajan en equipo				X				X				X	
03	Se evidencia compañerismo dentro de la entidad				X				X			X		
04	Se debe mejorar el servicio de atención al usuario dentro de la entidad				X				X				X	
05	El servicio brindado cumple con los estándares administrativos				X				X				X	
06	Se debe contratar más personal para un mejor servicio				X				X				X	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

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

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

Apellidos y nombres del juez validador. .... *Becerra Angulo Tito Roswell*  
DNI: *10414240*

Especialidad del validador (a): ..... *Abogado*

*13*Xx de *06* de 2023

- <sup>1</sup>**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.
- <sup>2</sup>**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo
- <sup>3</sup>**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

  
Firma del experto informante

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO**

Nº	RENDIMIENTO PERCIBIDO	Claridad1				Coherencia2				Relevancia3				Observaciones / Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	Existe una adecuada percepción del servicio recibido por la entidad				X				X				X	
02	Es adecuado el servicio que reciben los usuarios				X				X				X	
03	Se debe mejorar el servicio brindado por la entidad				X				X				X	
04	Son adecuados los resultados en base a la atención del usuario				X				X			X		
05	Se debe capacitar más al personal respecto a la atención al ciudadano				X				X				X	
06	El usuario confía en el servicio que le brinda la entidad				X				X				X	
Nº	EXPECTATIVAS													
01	Son adecuadas las expectativas de calidad de servicio de la entidad				X				X				X	
02	Es adecuada la calidad del servicio brindado				X				X				X	
03	Se debe mejorar la calidad del servicio brindado				X				X				X	
04	Son adecuadas las expectativas del cumplimiento del personal técnico de la entidad				X				X			X		
05	Es capaz el personal técnico de la entidad de resolver conflictos con los usuarios				X				X				X	
06	Se debe cambiar al personal técnico de la entidad				X				X				X	
Nº	NIVEL DE SATISFACCIÓN													
01	Existe un adecuado clima laboral				X				X				X	
02	Los trabajadores de la entidad trabajan en equipo				X				X				X	
03	Se evidencia compañerismo dentro de la entidad				X				X			X		
04	Se debe mejorar el servicio de atención al usuario dentro de la entidad				X				X				X	
05	El servicio brindado cumple con los estándares administrativos				X				X				X	
06	Se debe contratar más personal para un mejor servicio				X				X				X	

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

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

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

Apellidos y nombres del juez validador. .... *Becerra Angulo LITO ROSWELL*  
DNI: *11414240*

Especialidad del validador (a): ..... *Abogado*

*13*Xx de *06* de 2023

<sup>1</sup>Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>Coherencia: El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>Relevancia: El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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



Firma del experto informante



### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

N°	RENDIMIENTO PERCIBIDO	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	Existe una adecuada percepción del servicio recibido por la entidad				X				X				X	
02	Es adecuado el servicio que reciben los usuarios				X				X				X	
03	Se debe mejorar el servicio brindado por la entidad				X				X			X		
04	Son adecuados los resultados en base a la atención del usuario				X				X				X	
05	Se debe capacitar más al personal respecto a la atención al ciudadano				X				X				X	
06	El usuario confía en el servicio que le brinda la entidad				X				X				X	
N°	<b>EXPECTATIVAS</b>													
01	Son adecuadas las expectativas de calidad de servicio de la entidad				X				X			X		
02	Es adecuada la calidad del servicio brindado				X				X				X	
03	Se debe mejorar la calidad del servicio brindado				X				X				X	
04	Son adecuadas las expectativas del cumplimiento del personal técnico de la entidad				X				X				X	
05	Es capaz el personal técnico de la entidad de resolver conflictos con los usuarios				X				X				X	
06	Se debe cambiar al personal técnico de la entidad				X				X			X		
N°	<b>NIVEL DE SATISFACCIÓN</b>													
01	Existe un adecuado clima laboral				X				X				X	
02	Los trabajadores de la entidad trabajan en equipo				X				X				X	

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

N°	PLANEACIÓN	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	La planificación es uno de los principales factores para la efectividad de la gestión administrativa.				X				X				X	
02	La planificación permite llegar a las metas establecidas.				X				X				X	
03	La organización es fundamental en una adecuada gestión administrativa				X				X				X	
04	Existe una organización adecuada en la entidad			X					X				X	
05	Se han logrado llegar a las metas y resultados establecidos				X				X			X		
06	Los resultados son los adecuados en beneficio de la entidad				X				X				X	
<b>N°</b>	<b>ORGANIZACIÓN</b>													
01	Se ha cumplido con el diseño de estrategias para mejorar la gestión administrativa				X				X				X	
02	Se ha cumplido con el diseño de procesos para mejorar la gestión administrativa				X				X				X	
03	Es adecuada la organización de funciones en la entidad				X				X				X	
04	Se cumplen adecuadamente las funciones encomendadas a los trabajadores de la entidad				X				X				X	
05	Existe simplificación administrativa en la entidad				X				X				X	
06	Son céleres los procesos que se tiene con los usuarios				X				X				X	
<b>N°</b>	<b>DIRECCIÓN</b>													
01	Está siendo conducida adecuadamente la gestión municipal				X				X				X	
02	Se requieren cambios en la gestión municipal				X				X				X	
03	Es adecuada la orientación al ciudadano				X				X				X	
04	Se cumple con explicar correctamente los procesos al usuario				X				X				X	
05	Existe un adecuado manejo del liderazgo en la gerencia y gerencias municipales				X				X				X	
06	Se debe mejorar el liderazgo en la entidad				X				X				X	
<b>N°</b>	<b>CONTROL</b>													
01	Se han revaluado los resultados obtenidos en la gestión municipal				X				X				X	
02	Se deben reevaluar los resultados obtenidos en la gestión municipal				X				X				X	
03	Ha existido una corrección sobre los resultados obtenidos				X				X				X	



03	Se evidencia compañerismo dentro de la entidad				X			X			X
04	Se debe mejorar el servicio de atención al usuario dentro de la entidad				X			X			X
05	El servicio brindado cumple con los estándares administrativos				X			X			X
06	Se debe contratar más personal para un mejor servicio				X			X			X

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

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

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dante Roberto Failoc Piscoya    DNI: 16481873

Especialidad del validador (a): Gestión Pública

<sup>1</sup>**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

13 de junio de 2023

  
-----  
Dr. Dante R. Failoc Piscoya  
Colegio de Abogados de Lambayeque 633  
-----  
**ABOGADO**  
Dante Roberto Failoc Piscoya  
DNI: 16481873

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

N°	RENDIMIENTO PERCIBIDO	Claridad1				Coherencia2				Relevancia3				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	Existe una adecuada percepción del servicio recibido por la entidad				X				X				X	
02	Es adecuado el servicio que reciben los usuarios			X				X				X		
03	Se debe mejorar el servicio brindado por la entidad				X			X				X		
04	Son adecuados los resultados en base a la atención del usuario			X				X				X		
05	Se debe capacitar más al personal respecto a la atención al ciudadano				X			X				X		
06	El usuario confía en el servicio que le brinda la entidad			X				X				X		
N°	<b>EXPECTATIVAS</b>													
01	Son adecuadas las expectativas de calidad de servicio de la entidad				X			X						X
02	Es adecuada la calidad del servicio brindado				X			X				X		X
03	Se debe mejorar la calidad del servicio brindado			X				X				X		
04	Son adecuadas las expectativas del cumplimiento del personal técnico de la entidad				X			X						X
05	Es capaz el personal técnico de la entidad de resolver conflictos con los usuarios			X				X				X		
06	Se debe cambiar al personal técnico de la entidad			X				X						X
N°	<b>NIVEL DE SATISFACCIÓN</b>													
01	Existe un adecuado clima laboral				X			X						X
02	Los trabajadores de la entidad trabajan en equipo				X			X						X

04	Se cumple con corregir algún problema administrativo dentro de la entidad					X						X						X
05	Existe un control de los actos administrativos					X						X						X
06	Se cumple con las sanciones administrativas correspondientes en la entidad					X						X						X

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente:

1. No cumple con el criterio	2. Bajo nivel	3. Moderado nivel	4. Alto nivel
------------------------------	---------------	-------------------	---------------

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

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

Apellidos y nombres del juez validador. **Dante Roberto Failoc Piscoya**    DNI: 16481873

Especialidad del validador (a): **Gestión Pública**

**13 de junio de 2023**

<sup>1</sup>**Claridad:** El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.

<sup>2</sup>**Coherencia:** El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo

<sup>3</sup>**Relevancia:** El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido

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

*Dante R. Failoc Piscoya*  
-----  
Colegio de Abogados de Lambayeque 6333  
-----  
**ABOGADO**  
**Dante Roberto Failoc Piscoya**  
DNI: 16481873

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO

N°	PLANEACIÓN	Claridad <sup>1</sup>				Coherencia <sup>2</sup>				Relevancia <sup>3</sup>				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
01	La planificación es uno de los principales factores para la efectividad de la gestión administrativa.				X				X				X	
02	La planificación permite llegar a las metas establecidas.				X				X			X		
03	La organización es fundamental en una adecuada gestión administrativa				X				X				X	
04	Existe una organización adecuada en la entidad				X				X				X	
05	Se han logrado llegar a las metas y resultados establecidos				X				X				X	
06	Los resultados son los adecuados en beneficio de la entidad				X				X			X		
<b>N°</b>	<b>ORGANIZACIÓN</b>													
01	Se ha cumplido con el diseño de estrategias para mejorar la gestión administrativa				X				X				X	
02	Se ha cumplido con el diseño de procesos para mejorar la gestión administrativa				X				X			X		
03	Es adecuada la organización de funciones en la entidad				X				X				X	
04	Se cumplen adecuadamente las funciones encomendadas a los trabajadores de la entidad				X				X				X	
05	Existe simplificación administrativa en la entidad				X				X				X	
06	Son céleres los procesos que se tiene con los usuarios				X				X			X		
<b>N°</b>	<b>DIRECCIÓN</b>													
01	Está siendo conducida adecuadamente la gestión municipal				X				X				X	
02	Se requieren cambios en la gestión municipal				X				X				X	
03	Es adecuada la orientación al ciudadano				X				X			X		
04	Se cumple con explicar correctamente los procesos al usuario				X				X				X	
05	Existe un adecuado manejo del liderazgo en la gerencia y gerencias municipales				X				X				X	
06	Se debe mejorar el liderazgo en la entidad				X				X			X		
<b>N°</b>	<b>CONTROL</b>													
01	Se han revaluado los resultados obtenidos en la gestión municipal				X				X				X	
02	Se deben reevaluar los resultados obtenidos en la gestión municipal				X				X				X	
03	Ha existido una corrección sobre los resultados obtenidos				X				X				X	



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

## CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **FAILLOC PISCOYA**  
Nombres **DANTE ROBERTO**  
Tipo de Documento de Identidad **DNI**  
Numero de Documento de Identidad **16481873**

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C.**  
Rector **LLEMPEN CORONEL HUMBERTO CONCEPCION**  
Secretario General **SANTISTEBAN CHAVEZ VICTOR RAFAEL**  
Director **PACHECO ZEBALLOS JUAN MANUEL**

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **DOCTOR**  
Denominación **DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD**  
Fecha de Expedición **20/07/20**  
Resolución/Acta **0150-2020-UCV**  
Diploma **052-086377**  
Fecha Matrícula **04/01/2017**  
Fecha Egreso **19/01/2020**

Fecha de emisión de la constancia:  
31 de Julio de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001387268

**ROLANDO RUIZ LLATANCE**  
**EJECUTIVO**

Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria - Sunedu

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(\*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

## CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **BECERRA ANGULO**  
Nombres **LITO ROOSWELL**  
Tipo de Documento de Identidad **DNI**  
Numero de Documento de Identidad **16414240**

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO**  
Rector **ENRIQUE WILFREDO CARPENA VELASQUEZ**  
Secretario General **FREDDY WIDMAR HERNANDEZ RENGIFO**  
Directora **OLINDA LUZMILA VIGO VARGAS**

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **DOCTOR**  
Denominación **DOCTOR EN DERECHO Y CIENCIA POLITICA**  
Fecha de Expedición **02/12/21**  
Resolución/Acta **575-2021-CU**  
Diploma **UNPRG-EPG-2021-0765**  
Fecha Matrícula **14/04/2012**  
Fecha Egreso **11/05/2014**

Fecha de emisión de la constancia:  
**31 de Julio de 2023**



CÓDIGO VIRTUAL 0001387947

**ROLANDO RUIZ LLATANCE**  
**EJECUTIVO**

Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación  
Superior Universitaria - Sunedu

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(\*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.



PERÚ

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

## CONSTANCIA DE INSCRIPCIÓN EN EL REGISTRO NACIONAL DE GRADOS Y TÍTULOS

La Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos, a través del Ejecutivo de la Unidad de Registro de Grados y Títulos, deja constancia que la información contenida en este documento se encuentra inscrita en el Registro Nacional de Grados y Títulos administrada por la Sunedu.

### INFORMACIÓN DEL CIUDADANO

Apellidos **DIAZ JAIME**  
Nombres **YURI**  
Tipo de Documento de Identidad **DNI**  
Numero de Documento de Identidad **16736238**

### INFORMACIÓN DE LA INSTITUCIÓN

Nombre **UNIVERSIDAD NACIONAL PEDRO RUIZ GALLO**  
Rector **JORGE AURELIO OLIVA NUÑEZ**  
Secretario General **MANUEL AUGENCIO SANDOVAL RODRIGUEZ**  
Director **SAUL ALBERTO ESPINOZA ZAPATA**

### INFORMACIÓN DEL DIPLOMA

Grado Académico **MAESTRO**  
Denominación **MAESTRO EN DERECHO CON MENCIÓN EN CONSTITUCIONAL Y GOBERNABILIDAD**  
Fecha de Expedición **21/07/17**  
Resolución/Acta **204-2017-CU**  
Diploma **UNPRG-EPG-2017-308**  
Fecha Matrícula **26/05/2007**  
Fecha Egreso **21/06/2009**

Fecha de emisión de la constancia:  
31 de Julio de 2023



CÓDIGO VIRTUAL 0001387956

**ROLANDO RUIZ LLATANCE**  
**EJECUTIVO**

Unidad de Registro de Grados y Títulos  
Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu

Esta constancia puede ser verificada en el sitio web de la Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria - Sunedu ([www.sunedu.gob.pe](http://www.sunedu.gob.pe)), utilizando lectora de códigos o teléfono celular enfocando al código QR. El celular debe poseer un software gratuito descargado desde internet.

Documento electrónico emitido en el marco de la Ley N° Ley N° 27269 – Ley de Firmas y Certificados Digitales, y su Reglamento aprobado mediante Decreto Supremo N° 052-2008-PCM.

(\*) El presente documento deja constancia únicamente del registro del Grado o Título que se señala.



MUNICIPALIDAD PROVINCIAL  
DE CHICLAYO

GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS

"AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO"

Chiclayo, 03 de Julio de 2023.

OFICIO N° 337 -2023-MPCH-GRR.HH.

Señor Dr.  
**JUAN PABLO MURO MORENO.**  
Jefe de la Unidad de Posgrado.  
Universidad Cesar Vallejo – Campus Chiclayo.

Presente.-

REF. : Carta S/N°.- Reg. N° 585593-2023-  
SISGEDO.

De mi consideración:

Es grato dirigirme a usted, para expresarle mi saludo cordial a nombre de la Gerencia de Recursos Humanos de la Municipalidad Provincial de Chiclayo, y en atención al documento de la referencia, debo indicarle que, se autoriza al Estudiante **Sr. EDGAR VASQUEZ URTEAGA**, para que realicen su Trabajo de Investigación denominado "*Gestión administrativa y satisfacción del usuario en una Subgerencia de Programas Sociales en una Municipalidad de la ciudad de Chiclayo*"; al respecto debo indicarle que, esta Gerencia autoriza la aplicación de encuestas y/o cuestionarios para su Proyecto de Investigación, en la Gerencia de Desarrollo Social y Promoción de la Familia, siendo potestad del trabajador municipal colaborar con dicha encuesta. Asimismo, deberán informar respecto a los avances del referido Proyecto.

Es propicia la oportunidad para expresarle los sentimientos de mi consideración.

Atentamente,

MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE CHICLAYO  
GERENCIA DE RECURSOS HUMANOS  
Abog. Jesús Alicia Fernández Palomino  
GERENTE

Cc.  
Archivo



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, SALAZAR CABREJOS ROSA ELIANA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHICLAYO, asesor de Tesis titulada: "Gestión administrativa y satisfacción del usuario en una Subgerencia de programas sociales de una Municipalidad- Chiclayo", cuyo autor es VASQUEZ URTEAGA EDGAR, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 23.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

CHICLAYO, 02 de Agosto del 2023

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
SALAZAR CABREJOS ROSA ELIANA <b>DNI:</b> 41661370 <b>ORCID:</b> 0000-0002-1144-2037	Firmado electrónicamente por: SCABREJOSRE el 02-08-2023 13:32:12

Código documento Trilce: TRI - 0636941