



ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA

Gestión administrativa y satisfacción del usuario de la unidad local de empadronamiento en una municipalidad de la provincia de Chiclayo

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

AUTORA:

Ramos Tavera, Jesus del Carmen (orcid.org/0000-0002-3758-5028)

ASESORES:

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

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

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

CHICLAYO – PERÚ

2023

DEDICATORIA

A Dios, a la mamita linda del cielo y mis ángeles Mamita Jesús, Jaime Aurelio, José Felipe mi hermano, Felipe mi abuelo y todos los que desde arriba cuidan de mí.

A mis padres Elsa Luz y Gerónimo Ferrer, por estar siempre conmigo, levantarme cuando ya las fuerzas se acaban y por regalarme lo más lindo, su ejemplo y esa forma linda de enfrentar la vida.

A mi hermano Raúl por motivarme, por estar siempre conmigo, a mis sobrinos Roxana del Milagro, Lucia de Fátima y Angello Gabriel por ser esa luz de alegría en mi vida.

A toda mi familia, por ser ese aliciente en mi vida en todos los momentos, en especial a ti Eberth Eduardo tío mío, por creer en mí y por estar en las buenas y las malas.

A ti, porque desde que llegaste a mi vida la llenaste de muchas cosas como el volver a creer, crecer y ser mejor persona en todos los aspectos. Gracias por todo. Te amo.

Jesús del Carmen

AGRADECIMIENTO

A mi asesora de tesis por esa empatía, paciencia y humanidad, valores que debemos tener todos los profesionales.

A mis docentes de esta fase formativa de quienes aprendí y crecí en especial a la Dra. Yuliana Sobrino. Gracias enseñarme a tener una visión distinta de la gestión pública y que, desde la eficacia y la eficiencia si podemos hacer un Perú mejor.

A los amigos que conocí en esta experiencia, Manuelita, Jenny, Miguel, Milagros con quienes iniciamos esta experiencia, compartimos momentos agradables y de ayuda mutua, gracias por todo lo que hicieron por mí, los llevare siempre en mi corazón.

A todas esas personas que de una u otra manera se cruzaron en mi camino, solicitando un apoyo del estado para sobrevivir a la pobreza, sé que esto es poco, pero seguiré para que el estado llegue a todos ustedes, y así terminar con esa espera donde prima la impotencia y la desconfianza.

La autora.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

CARÁTULA.....	i
DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS.....	iv
ÍNDICE DE TABLAS.....	v
ÍNDICE DE FIGURAS	v
RESUMEN.....	vi
ABSTRACT	vii
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. Procedimientos	17
3.5. Métodos de análisis de datos.....	18
3.6. Aspectos éticos.....	18
IV. RESULTADOS.....	19
V. DISCUSIÓN	26
VI. CONCLUSIONES	32
VII. RECOMENDACIONES	33
REFERENCIAS	34
ANEXOS.....	44

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Nivel de gestión administrativa y sus dimensiones.....	19
Tabla 2 Nivel de satisfacción del usuario y sus dimensiones	20
Tabla 3 Correlación de planificación y satisfacción del usuario	21
Tabla 4 Correlación de organización y satisfacción del usuario	22
Tabla 5 Correlación de dirección y satisfacción del usuario	23
Tabla 6 Correlación de control y satisfacción del usuario.....	24
Tabla 7 Correlación de gestión administrativa y satisfacción del usuario	25

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 Diagrama del diseño de la investigación	14
Figura 2: Procedimiento para establecer la dimensión de la muestra	16

Resumen

Esta investigación consideró como objetivo general, establecer la conexión entre la administración de una organización y el grado de satisfacción experimentado por los usuarios de la Unidad Local de Empadronamiento en un ayuntamiento de la Provincia de Chiclayo. Esta investigación fue tipo básica, con enfoque cuantitativo, se realizó un tipo de diseño no experimental, transversal y correlacional. El prototipo considerado fue para 363 personas que usan el servicio de la Unidad Local de Empadronamiento de un gobierno local de la Provincia de Chiclayo, para ello se empleó un cuestionario, empleando las dos variables de esta investigación, los instrumentos que pasó un juicio de expertos, para determinar la confiabilidad en el recojo de información conforme el Alfa de Cronbach de 0.90 y 0.894. La consecución alcanzada se logró determinar que en relación a la gestión administrativa muestra un valor inferior con 22.3%, un valor medio con 44.4 % y un valor alto con 22.3%. Concluyendo que coexiste una correspondencia absoluta concorde al Rho de Spearman de 0,740, revelando una correspondencia recta moderada positiva entre la gestión administrativa y satisfacción del usuario de la Unidad Local de Empadronamiento de una municipalidad de la Provincia de Chiclayo, admitiendo la hipótesis de la investigación.

Palabras Clave: Control, expectativas, organización, planificación, satisfacción.

Abstract

This investigation considered as a general objective, to establish the connection between the administration of an organization and the degree of satisfaction experienced by the users of the Local Registration Unit in a municipality of the Province of Chiclayo. This research was basic type, with a quantitative approach, a type of non-experimental, cross-sectional and correlational design was carried out. The prototype considered was for 363 people who use the service of the Local Registration Unit of a local government in the Province of Chiclayo, for which a questionnaire was used, using the two variables of this investigation, the instruments that passed an expert judgment, to determine the confidence in the collection of information according to Alpha, de, Cronbach of

0.90 and 0.894. The achievement achieved was determined that in relation to administrative management it shows a lower value with 22.3%, an average value with 44.4% and a high value with 22.3%. Concluding that there is an absolute correspondence consistent with Spearman's Rho of 0.740, revealing a positive, moderate straight correspondence between administrative management and user satisfaction of the Local Registration Unit of a municipality in the Province of Chiclayo, admitting the hypothesis of the investigation.

Keywords: Control, expectations, organization, planning, satisfaction.

I. INTRODUCCIÓN

La asignación equitativa de recursos a las entidades gubernamentales es crucial para el bienestar de los habitantes a nivel global. Esto implica que la distribución de recursos económicos debe ser justa y basada en las necesidades verificadas de la población, sin ningún tipo de discriminación.

Europa Pres (2019) España lidera la insatisfacción de sus residentes con la administración actual. Se señala que la asignación de recursos estatales no cumple con las obligaciones socioeconómicas del pueblo, beneficiando en cambio a grupos empresariales y a aquellos con alta influencia. Por otro lado, Gaceta Jurídica (2019) nos muestra que la gestión administrativa ha desarrollado un sin número de estrategias que ha permitido disponer de manera idónea sus recursos financieros, permitiendo con esto el fortalecer sus objetivos institucionales.

Cota (2022) toma los hallazgos del Instituto Brasileño de Economía de la Fundación Getúlio Vargas la investigación mostró entre sus resultados que el 75% de los hispanoamericanos desconfía de sus líderes de turno y el aproximadamente 82% piensa que el nivel de corrupción se encuentra en todas las instituciones del estado. En lo que respecta al Perú existe un 19% de desconfianza por lo que lo posiciona en la posición número cuatro en la clasificación de naciones con un elevado índice de corrupción.

La Comisión Económica Para América Latina y el Caribe (2015) en los países de América Latina, existe una contradicción notable: los gobiernos locales y regionales están mal administrados en términos económicos y carecen de comprensión sobre el funcionamiento del sistema estatal. Esto ha llevado a una falta significativa en la provisión efectiva de servicios. Por su parte, Sampaio & Romero (2017) nos muestra que, es la mala calidad de los servicios lo que genera un alto descontento entre los usuarios y trae consigo serias dificultades para la gestión que administra la entidad.

Adachi (2020) propone la implementación de modificaciones en la gestión con la mira de mejorar la satisfacción de la población. No obstante, Androniceanu (2017) argumenta que existe un descontento entre los ciudadanos con respecto a estas intervenciones sociales focalizadas. Según Kaufman et al. (2015) este descontento se atribuye a las falencias y limitaciones en las actividades de gestión y organización. Cogco et al. (2013) señalan que, debido a estas deficiencias, se ha reconocido la importancia de realizar mediciones y evaluaciones de satisfacción de los usuarios lo que facilitará la implementación de mejorar estas políticas. Najma (2020) con la intervención social, Bait-UI-Mal. Además, Pereira & Marlucia (2020) consideran que los diferentes contextos actuales, ha acentuado la pobreza, como resultado de la ausencia y debilidad política de los gobiernos. Acevedo et al. (2019) señala que los organismos del estado enfrentan una percepción negativa sobre como gestionan sus operaciones, y vienen dificultades para instaurar medios que satisfagan a la población. Esto es corroborado por el investigador Pliscoff (2017) en Chile, se han identificado fallas en la gestión de operaciones, en respuesta, el gobierno se ha comprometido a mejorarla para aumentar la satisfacción de los usuarios

En Perú, se ha percibido mejoras en la administración estatal, la aplicación de nuevas leyes habría respaldado las reformas del estado en acciones de transparencia de los diferentes ayuntamientos. A pesar de todo lo manifestado el Observatorio de Lima Como Vamos (2018) señala el descontento de los limeños que en comparación al año 2017, creció en un 63%, este mismo porcentaje reconoce que el aparato del estatal se encuentra totalmente corrupto, considerando que es ineludible tomar acciones además de utilizar correctivos con la única finalidad de frenar el avance de la corrupción y con ello evitar el atraso que viene teniendo el país.

En un enfoque local, la, Unidad Local de Empadronamiento (ULE) de un gobierno distrital de la provincia de Chiclayo, tuvo diferentes problemas causados por una gestión administrativa ineficiente, falta de liderazgo, comportamiento defectuoso del personal local y falta de análisis crítico en la recopilación de información. Estas definiciones negativas habrían incrementado la insatisfacción de los

usuarios y generada por la desigualdad social. Sin embargo, pueden implementarse algunas mejoras en la teoría y en el contexto que, en el futuro, incluyan acciones como las de llevar a cabo la capacitación continua del personal. Además, de implementar estrategias de planificación relacionadas con el cumplir con los objetivos, y el bosquejo de un plan que le permitió lograr resultados significativos. Basándose en lo expuesto previamente se llegó a determinar la pregunta de la cuestión investigada ¿Cómo se relaciona la gestión administrativa y la satisfacción del usuario de la Unidad Local de Empadronamiento de una municipalidad de la provincia de Chiclayo?

Esta investigación se justificó desde el aspectos teórico, práctico y social. Desde una perspectiva teórica, este estudio ayudó a evaluar los posibles conceptos que vinculan la dirección administrativa y la complacencia del usuario. Desde el aspecto práctico, llego a la conclusión de que existen problemas como dificultades en la gestión administrativa ya sea por la mala gestión que realiza el personal de la ULE y la insatisfacción de los usuarios por los resultados obtenidos, por medio del análisis se precisó el potencial de los funcionarios o responsables con la intención de mejorar en la aplicación de las Fichas Socioeconómicas a los usuarios de la ULE.

La investigación se propuso a manera de objetivo general, establecer la relación entre gestión administrativa y la satisfacción del usuario de la Unidad Local de Empadronamiento en una municipalidad de la provincia de Chiclayo. Como objetivos específicos se propuso, determinar la relación entre planificación y satisfacción del usuario de la ULE de un municipio Chiclayano, determinar la relación entre organización y satisfacción del usuario de la ULE de un municipio Chiclayano, determinar la relación entre dirección y satisfacción del usuario de la ULE de un municipio Chiclayano, y determinar la relación entre control y satisfacción del usuario de la ULE de un municipio Chiclayano. Por último, la Hipótesis se estableció de la siguiente manera. La existencia de la relación entre gestión administrativa y la satisfacción del usuario de la Unidad Local de Empadronamiento de una municipalidad de la provincia de Chiclayo.

II. MARCO TEÓRICO

En esta sección se presentó el desarrollo del tema a investigar mediante los antecedentes de estudio y posteriormente la base teórica propuesta. Así tenemos como contexto internacional previo a Uzir et al. (2021) dentro de su escrito propone como objetivo situar claramente los instrumentos de la calidad de la atención personalizada en la entrega a domicilio y el mérito visto en el agrado del consumidor, utilizando una investigación básica - descriptiva, con diseño no experimental, manejando una selección demostrativa de 259 usuarios, se utilizó una técnica de muestreo de juicio para identificar a los encuestados, a quienes se les aplicó un cuestionario. El resultado confirma la hipótesis de la investigación, de esta manera, concluyendo que es la calidad del servicio, el valor que es percibido por el cliente generando con ello que la confianza influya de gran manera en la satisfacción del cliente.

Mageswary et al. (2021) su estudio se centró en examinar la conexión entre la eficacia de la asistencia ofrecido y el nivel de bienestar de estudiantes de los organismos estatales en educación superior, para ello utilizó un análisis descriptivo - básica con un bosquejo no experimental, tomando la selección demostrativa con 257 estudiantes. Los resultados apoyan la hipótesis de investigación llegando a la conclusión de que la resiliencia, la aptitud física, la seguridad y la empatía afectaron el bienestar de los estudiantes universitarios públicos durante el brote de COVID-19 en Malasia. Concluyendo que la calidad de respuesta y la empatía afectan positivamente el estándar del uso de la educación en línea tiene impactos favorables en la satisfacción del estudiante.

Oliveira et al. (2019) en su apartado sobre la sensación sobre la eficacia en el servicio electrónico y la satisfacción de su clientela en el comportamiento en el consumidor en relación a las compras realizadas online en Indonesia, tuvo como finalidad comprender los diferentes componentes de la excelencia del servicio digital que influyen el agrado, seguridad y el enfoque del cliente. Para este estudio de índole descriptiva básica, en un boceto no experimental. Empleó una selección demostrativa con 355 consumidores, para ello se aplicó un documento de sondeo.

En el resultado confirma que el esquema del sitio web, la confianza, reserva y el óptimo desempeño tienen una gran sensación en la eficacia general de los servicios electrónicos. Se concluyó que la mejora general de los servicios electrónicos se asoció estadísticamente de manera elocuente con el comportamiento del cliente.

Ancajima (2022) durante su estudio sobre gestión administrativa y calidad de servicios en el ayuntamiento de San Ignacio, se propuso como meta esclarecer las coincidencias encontradas en la conexión entre factor de gestión y el otro factor de mejora en la atención del ayuntamiento. Para ello, se realizó una encuesta de línea de base con un boceto descriptivo, relacional, no experimental, considerando una demostración de 130 empleados del ayuntamiento, mediante la aplicación de un cuestionario. El resultado obtenido determinó que coexiste una correspondencia entre la gestión administrativa y la mejora de la prestación del ayuntamiento de San Ignacio. También dirime la administración de un vínculo entre la gestión administrativa de San Ignacio y la excelencia en sus servicios. Concluyendo que en las dimensiones de organización, dirección, control y planificación si guardan relación con y el grado de excelencia en los servicios que brindan.

García (2018) planteó como objetivo de su investigación el significado del publica en relación a la concordancia a las prestaciones recibidas por el hospital cardiopulmonar en Honduras, esta investigación de tipo no experimental realizándose en una muestra de 241 pacientes los mismos que fueron elegidos a través del muestreo no probabilístico, aplicándose cuestionarios en áreas que son más utilizadas por los pacientes como lo es neumología y cardiología. Los hallazgos muestran que la satisfacción de los pacientes que fueron parte de la investigación indicaron que esto se debe a que reciben de manera conveniente los medicamentos indicados. En lo que respecta a la atención al paciente ésta es rápida, entre otros indicadores más. Esto demuestra además que esta aceptabilidad se debe a las diversas acciones que ha venido aplicando la actual gestión. Esta investigación se estableció que hay aceptabilidad y una gran

satisfacción por parte del público usuario en correspondencia al nivel del servicio de la atención recibida en el hospital analizado.

Sánchez (2022) el objeto de estudio en su tesis es la administración y la excelencia en el trato brindado a los usuarios de un ayuntamiento de la provincia de Cajamarca, planteó como objetivo el instaurar una analogía entre la administración y excelencia en la prestación del servicio proporcionado a los usuarios del ayuntamiento. Esta investigación fue un ensayo básico correlacional, de diseño no experimental y con una perspectiva basada en datos numéricos, asimismo, utilizó un instrumento de indagación como método de investigación y una herramienta recopiladora de información, aplicada a 100 usuarios. El resultado que se obtuvo logró confirmar que la relación existente es positiva, moderada y significativa al 1%. Además, concluyó que, coexiste similitud entre Gestión Administrativa y la Calidad de Atención.

Mbassi et al. (2019) investigó si existe un indicador dependiente entre la eficacia en la gestión administrativa y la complacencia en los residentes en los ayuntamientos en un país africano, realizando una encuesta, tomando una muestra de 1,427 residentes en 21 ayuntamientos. Para determinar los resultados y evaluar las relaciones entre eficiencia en la gestión administrativa y la satisfacción de los residentes, ha utilizado métodos de modelado de ecuaciones ordenadas e identificamos la presencia de analogías verdaderas de hasta 0,89 que corresponden a los coeficientes de estructura. En otras palabras, los servicios que brindan los ayuntamientos están relacionados con la cotidianidad de los usuarios y los funcionarios de los ayuntamientos son los llamados a cubrir estas las expectativas, concluyendo que los ayuntamientos son responsables de identificar las dimensiones y actuar sobre aquellas que contribuyan a alcanzar la complacencia de los usuarios denominando a estos como el indicador importante en la gestión municipal, sino que logra determinar su posición al frente a otros ayuntamientos.

Barrera (2020) Dentro de su indagación científica sobre Gestión administrativa y la disposición del servicio en un Hospital de Juanjuí 2017 tuvo como intención

poder constituir la efectividad de correspondencia de eficacia de la prestación y la complacencia entre los educandos de maestría de la Universidad Nacional Mayor de José Faustino Sánchez Carrón. La metodología abordada en esta investigación fue básica, en un bosquejo no empírico se tomó en cuenta un prototipo de 230 estudiantes utilizando como herramienta una encuesta. Se obtuvo como resultado que el 59,1% se mostró muy satisfecho con la educación y el 73,9% reconoció la eficacia de la prestación del servicio. Concluyendo que existe una correlación significativa entre la eficacia de la prestación del servicio y el bienestar del educando.

En su estudio sobre la gestión administrativa y el cierre de brechas en la ULE en el distrito de Chiclayo. Benites (2022) buscó establecer la relación efectiva entre la intervención administrativa y el cierre de brechas. Empleó un enfoque cuantitativo y diseño correlacional, encuestando a 35 funcionarios. Los resultados respaldaron la hipótesis alternativa, revelando una moderada correspondencia entre ambas variables.

Sánchez (2020) investigó la relación entre gestión administrativa y calidad del servicio en la bolsa de trabajo de Lambayeque. El estudio buscó entender cómo la administración afecta la eficacia en la atención a los interesados, basándose en la perspectiva de las personas en la bolsa de trabajo. Utilizó una encuesta con 25 usuarios y 5 miembros del personal, y encontró una fuerte conexión entre la gestión administrativa y la calidad de los servicios ofrecidos a los usuarios de la bolsa de trabajo.

Algunas teorías relacionadas con la investigación pueden tener prioridad según los objetivos de la misma, además es importante tomar en cuenta las variables en la encuesta, las mismas que están orientadas a estipular si se encuentran analogías entre el servicio y la satisfacción. De esta manera, como enfoques de la teoría sobre la Gestión administrativa, se considera la teoría neoclásica administrativa, habiendo tomando como referente a Chiavenato (2019) dado que sus argumentos refuerzan principalmente las premisas de la teoría administrativa clásica, la misma que se basa en los fundamentos de Frédéric Taylor & Henri Fayol

y enfatiza las dimensiones de la gestión administrativa: programación, organización, mando y vigilancia.

Entre sus principales características tenemos la gran valoración de la práctica. En otras palabras, una teoría es valiosa cuando es empleada o ejecutada, y en lo que respecta a la mencionada, sus elementos se basan en la teoría clásica, lo que la hizo más completa, intransigente y ampliamente aplicable. Tomó los tratados de la administración afín de resolver problemas prácticos dentro de las organizaciones. Prevalció en la eficiencia y la eficacia a través de los efectos tangibles derivados de la presencia de metas organizacionales y sirvió como métrica para evaluar el desempeño organizacional. También es versátil porque cubre los principios elementales de la teoría clásica.

De la misma manera, Njoku (2015) realizó un análisis de la dirección administrativa, con los insumos de la administración gubernamental y de los procedimientos administrativos de las instituciones estatales con el ideal de optimizar la condición de experiencia vital y obtener la satisfacción y felicidad de los individuos. A través de este contexto Alhaj et al. (2016) determinan que el bienestar público debe prevalecer sobre las disposiciones del gobierno, tomar acción y formular políticas que tomen en cuenta hechos que pongan los intereses del gobierno al frente del interés público de la ciudadanía.

El punto de vista de Chiavenato (2019), fue por el enfoque en donde la gestión radica en tomar acciones para lograr resultados de modo eficaz y eficiente, certificando la optimización de los recursos. Dentro de la medida de la variable control de gestión se consideraron diversas dimensiones, etapas o fases: la organización, planificación, dirección y control, que trata en definir los fines y objetivos a alcanzar dentro del panorama deseado. Son de carácter general o específico y deben cumplirse en un plazo determinado. Una referencia es lo que indica Robbins & Coulter (2018) en su investigación sobre gestión de indicadores. En su trabajo utilizaron las dimensiones de planificación, organización, gestión y control se consideraron como dimensiones para determinar las metas a alcanzar y lo que se necesitaba hacer para alcanzarlas. También proporcionaron una posición general del entorno actual y las perspectivas futuras, estableciendo metas

claras, definiendo destrezas y aportando medidas necesarias para conquistar los objetivos propuestos.

La segunda dimensión es la Organización, la cual es un elemento que despliega el desarrollo de diversas técnicas, afín de que los colaboradores o coagentes tengan conocimiento de sus actividades, en los momentos de poder desarrollarlas a través del espacio y tiempo. Tal como lo resalta Münch (2018), en su estudio gestión organizacional, la orientación y el proceso de gestión administrativa, muestran que la organización es un factor fundamental para simplificar la del organismo y garantizar un movimiento fluido entre los integrantes de la institución u organismo. Esta dimensión estableció los rangos, espacios utilizables, técnicas y métodos que posibilitan el logro de las metas planteadas por la comunidad. También define las acciones cada persona debe desarrollar dentro de la organización, procediendo de acuerdo al plan y realizando eficazmente todas las tareas determinadas para lograr las metas establecidas, en consecuencia, urge contar con líderes, como lo marca Gorla et al. (2017) mencionan lo esencial es contar con individuos sean competentes y cualificados para perfeccionar la eficiencia en el empleo de los capitales públicos en las instituciones estatales.

La tercera dimensión es Dirección, ya que desde aquí se inician las acciones o actividades administrativas para cumplimiento de objetivos. En esta dimensión es ineludible contar con estímulos de manera constante, contar con un líder y sumergirse en ese proceso de poder compartir y comprender pensamientos y conocimientos que fortalezcan el rumbo para la mejora de la institución. Por lo tanto, es preciso motivar al personal para que realice sus tareas, se conozcan y alcancen un alto desempeño. En este sentido, Mochón et al. (2014) señala que para tomar mejores decisiones se debe fortalecer la gestión a través de una declaración constante y grupos de trabajo.

La última dimensión se refiere al control. Las actividades planificadas, organizadas y gestionadas en esta fase son factibles y comprendidas de acuerdo al logro de las metas. Al respecto, Mendoza (2017) sostiene que las actividades del personal

deben ser conocidas y controladas, pues se ha demostrado que los objetivos deben ser consistentes para alcanzar las metas estableciendo en cada unidad las instrucciones y estándares definidos por la institución en estudio.

En la indagación sobre las orientaciones y teorías que nos lleven a realizar un mejor estudio en proporción de la variable de Satisfacción del Usuario es profusa, pero al realizar el análisis de todas ellas, se ha creído conveniente tomar en cuenta la teoría de Satisfacción de Beneficiarios de las diferentes políticas sociales en México (IMSAB) para Rodríguez et al. (2012) quien argumenta que el sentimiento de satisfacción en la persona usa el servicio es una forma de valoración y afirmación que se tiene por parte al verse incluido algún programa social dependiente estado, lo que refuerza o refuta la perspectiva de lucro que podría tener al ser parte programa social.

Este modelo teórico tiene como objetivo medir las percepciones (visiones) de los usuarios y su satisfacción en las intervenciones sociales focalizadas promovidos por los gobiernos, por este motivo aprovecharon esta metodología que se fundamenta en ecuaciones ordenadas con vinculación a las variables implícitas de Escobedo et al. (2016). En su libro modelo de estructuras de ecuaciones, lleva a cabo un estudio sobre las características, procesos de implementación y comprensión de los hallazgos, la aplicación y la comprensión de los resultados obtenidos; y determinó las dependencias entre variables, identificando cuáles son independientes y dependientes, realizando un análisis, donde plantea criterios poco claros con estas analogías en una confiabilidad estadística considerable.

La satisfacción del usuario, Rodríguez et al. (2012) diferenció la satisfacción entre el consumidor y un usuario en relación a un determinado servicio. Para ello, se basa que la competencia no está presente debido a que el gobierno es el responsable de ejecutar las intervenciones sociales focalizadas, y estos usuarios no tienen mucha elección y no se compara con el consumidor, porque el receptor es un usuario con una visión o perspectiva que es completamente diferente a la del receptor, ya que el primero se encuentra expuesto a condiciones de pobreza. Así también, el autor explicó sobre la diferencia entre el cliente o usuario con un

determinado servicio, y aquellos que reciben un beneficio social. Esto se debe a que los gobiernos son responsables de implementar programas sociales, estos usuarios o beneficiarios no tienen muchas opciones por lo que no implica comparación con la de un cliente, dado que no existe competencia por presentar una figura completamente disímil a la del consumidor o cliente, puesto que este último no se enfrenta a una situación de pobreza. Sin embargo, las diferencias entre este modelo teórico y las encuestas de satisfacción al usuario es que, para los beneficiarios de programas sociales no existe un punto de elección sobre el beneficio brindado; mientras que por el lado del cliente si existe el sentido de elección y dejar el servicio implica que la empresa debe mejorar sus beneficios. Por otro lado, en relación a los beneficiarios de los programas sociales, un cambio adverso como el de dejar de ser beneficiario implica que este ya ha mejorado su condición de vida.

Entre las dimensiones planteadas de esta teoría en relación al análisis de la variable satisfacción del usuario, Rodríguez et al. (2012) plantea dimensiones como la imagen del servicio brindado, que se relaciona con la evaluación en base a la información que se proporciona y es desarrollada por funcionarios o trabajadores de la oficina de Unidad de Empadronamiento Local. Esto contiene una serie de elementos, que comprende desde los conocimientos generales, los organismos que gestionan el apoyo, los procesos para la identificación de los que serán beneficiarios del programa, sus capacidades los beneficios a obtener además de sus responsabilidades y derechos concernientes con el programa.

La segunda dimensión se centra en las expectativas, ésta se define como la expectativa que tiene el beneficiario en la primera etapa, en la que obtiene toda la información sobre el programa social, mientras que, en la segunda, se sentirán los beneficios. En este punto, los beneficiarios están al tanto que ya han obtenido la ayuda, y que las expectativas que tiene el beneficiario puedan realizar una valoración en relación a los beneficios y que recibe y si estos son los que esperaba. De esta manera, las expectativas pasan a ser la confianza del beneficiario, brindándole más seguridad y tranquilidad en la que ve que sus carencias económicas de manera general son satisfechas en medida del apoyo recibido.

La tercera dimensión se basa en la calidad de la gestión. Éste es el primer paso crucial que va a ayudar en la evaluación de la satisfacción posterior al proceso que se desarrolló en las dimensiones 1 y 2, y se basa en los procedimientos previos como el trato recibido al consultar sobre el programa, también ayuda a evaluar la aplicación de los procedimientos y los tiempos de espera que le demandaron para ser parte del disfrute del beneficio que le brinda el estado al ser parte de un programa social. También proporciona datos sobre las diferentes acciones que se vieron implicadas en las previas a la prestación del servicio y sobre la disposición y el acondicionamiento de la información relacionada con el beneficio social.

La cuarta dimensión está referida a la calidad del servicio recibido por el interesado, se encuentra determinada por el contenido del servicio y las impresiones del destinatario posteriormente al tomar el beneficio. Así mismo podemos reconocer la dimensión material a través del uso y la vivencia de los beneficios que se derivan de ella. Los beneficiarios al ver satisfecha sus necesidades la expectativa en este aspecto es que se asocie positivamente con la confianza, ya que los usuarios encuentran que muchas de las esperanzas que tenían de ser beneficiarios se esperaba o no que tuvieran buena valoración con el servicio puesto no esperaban que el personal pudiera informarles o solucionar las quejas de los usuarios.

La quinta dimensión es la adherencia en la sociedad, que radica en brindar el reporte de los impactos buenos y malos que recibieron los usuarios que son brindados por las unidades orgánicas o el área responsable. Podríamos decir, que el verificar si el servicio brindado a los usuarios tuvo algún impacto positivo a nivel familiar a en la comunidad, o llevo a que se genere un problema social negativo. Esta dimensión también nos ayuda a verificar la motivación del usuario en cuanto desenvolvimiento en las actividades de la comunidad.

La sexta dimensión se relaciona principalmente con la satisfacción y considera a partir de la opinión de los usuarios ahora ya convertidos en beneficiarios de las diversas estrategias sociales que plantea el estado para la asistencia social y el

cierre brechas. Por lo que en esta dimensión se les consultó si la atención recibida la satisfecho sus expectativas y si de alguna manera ha mejorado sus condiciones de vida y visión a futuro, además comprobar el nivel su nivel de bienestar logrado a través de su inclusión al programa social o en su defecto al servicio que fue brindado.

Al referirnos a la satisfacción del usuario Van Dijk & Schodl (2017) realizó una valorización de los beneficios y comparaciones de la actividad del usuario gestión organizacional donde concluyó que la evaluación del desempeño es el método y el proceso que debería utilizarse con el propósito de valorar el rendimiento de un empleado y ofrecer comentario constructivos Por lo tanto, definir claramente los objetivos de la institución y responder a las respuestas de los empleados son fundamentales para el éxito de la institución. De la misma manera, Peñaranda et al. (2019) indicaron que el gozo del usuario es el mismo para las mismas entidades. Tanto el estado como lo privado son responsables de los objetivos de ampliar el horizonte de producción y optimizar los recursos.

Existen investigaciones donde se involucraron las variables que he tenido en cuenta plantear en la siguiente investigación como Arriola (2023) cuya finalidad era comprobar si existe domino en las dimensiones de la disposición del servicio para la complacencia del usuario de un ayuntamiento en la ciudad de Lima y sus periferias, obteniendo como resultados un Rho 0.623 describiéndose que el ayuntamiento analizado brinda un servicio adecuado, permitiendo con esto que la satisfacción aumente concluyendo que la entidad municipal en estudio si brinda una buena atención en lo que respecta a los servicios que van directamente al público, logrando una buena aceptación.

III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

A. Tipo de investigación

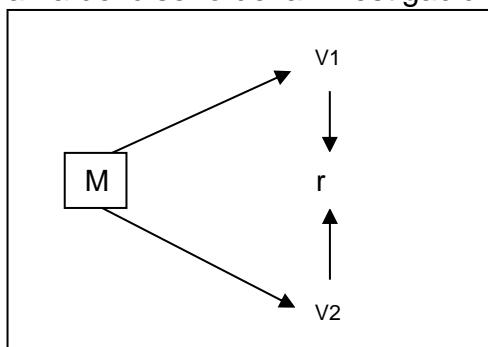
Se persiguió la aplicación de principios y criterios científicos para la formulación de teorías que proporcionen conocimientos teóricos y soluciones a problemas. En consecuencia, se llevó a cabo una investigación de naturaleza básica. Se empleó un enfoque cuantitativo según Queirós et al. (2017) para lograr mediciones precisas y confiables, permitiendo una comparación descriptiva entre las variables de investigación. Este estudio es esencial para consolidar la comprensión de las variables, como la gestión administrativa, que busca resultados eficaces y eficientes mediante diversas actividades, y la satisfacción del usuario. La satisfacción se basa en un modelo teórico que evalúa las percepciones y satisfacción de los beneficiarios de las intervenciones sociales gubernamentales.

B. Diseño de investigación

Cohen & Rojas (2019) optaron por un enfoque cuantitativo basado en estadísticas descriptivas para presentar sus resultados. Emplearon un diseño de estudio descriptivo, transversal y relacional, con el propósito de explorar correlaciones entre variables o sujetos. Para facilitar la comprensión, utilizaron un esquema específico.

Figura 1

Diagrama del diseño de la investigación



M= Muestra

V1 = Gestión Administrativa

V2 = Satisfacción del Usuario

r = Relación.

En la muestra de la investigación se determinará la relación de las variables en este caso la variable dependiente y la variable independiente.

3.2. Variable y operacionalización.

Variable Dependiente: Satisfacción del Usuario

- **Definición conceptual:** Andrade (2021) Se fundamenta en la definición cómo se debe tasar una población en armonía con la necesidad a través de su aceptación o su negación de expectativas inducidas por los usuarios que brindan los programas sociales.
- **Definición operacional:** Para la operacionalización de las variables fue imprescindible tomar en cuenta las seis dimensiones. La imagen o percepción que se tiene de la ULE, expectativas, calidad en su gestión, Calidad de beneficios, cohesión social y satisfacción.
- **Indicadores:** Para la medición de las dimensiones se tuvo en cuenta los siguientes indicadores: Publicidad, Información del servicio, Apoyo, Expectativas, Atención, Acceso, Beneficios, Solucionar problemas, Efecto, Relación, Perspectivas, Satisfacción.
- **Escala de medición:** Ordinal.

Variable Independiente: Gestión Administrativa

- **Definición conceptual:** Se definió conceptualmente como una serie de fases utilizadas para lograr objetivos y metas organizacionales específicos a través de tareas críticas como planificar, dirigir, organizar y administrar.
- **Definición operacional:** Se indicó la operacionalización de las variables debe considerar cuatro dimensiones planificación, dirección, organización y control.
- **Indicadores:** Con el fin de comprobar las dimensiones o áreas, se han tenido en cuenta los indicadores siguientes: Objetivos, Estrategias, Funciones, Capacitaciones, Liderazgo, Comunicación, Decisión, Conocimiento, Supervisar, Acciones.
- **Escala de medición:** Ordinal

3.3. Población, muestra y muestreo

- **Población:**

Partimos de la idea que Arias (2012) las poblaciones como conjuntos finitos o infinitos que comparten ciertas peculiaridades comunes. En este estudio se identificó a un total de 90,912 usuarios de la Unidad Local de Empadronamiento. Baena (2017) nos demandó a considerar las muestras como el conjunto que representa la población total encuestada.

- **Criterios de inclusión:** Se consideró estos criterios porque tienen una relación con el problema a investigar: Usuarios de la ULE.

- **Criterios de exclusión:** Estos criterios no tienen un impacto directo en la investigación. Estos participantes no están directamente involucrados en el problema.

- **Muestra:**

Se seleccionó un grupo representativo para llevar a cabo la encuesta de **363**

usuarios de la ULE.

Figura 2: Procedimiento para establecer la dimensión de la muestra

$$n = \frac{N \cdot p \cdot q \cdot z^2}{(N - 1) e^2 + p \cdot q \cdot Z^2}$$

Nota: $z = 1.96$ (Nivel de confianza = 95%), $p =$ probabilidad de éxito (0.5), $q =$ probabilidad de fracaso (0.5), $e = 0.03$ (5% de error muestral), $N = 90,912$
 $n = 363$.

- **Muestreo:**

El tipo de muestreo es probabilístico aleatorio simple ya que está garantizado para todos los usuarios.

3.2. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

A. Técnicas de recolección de datos:

Para Mendoza (2018), la aplicación de encuesta tiene por finalidad la de recopilar datos, en relación a un tema determinado. De la misma manera, Carhuancho et al. (2019) definieron a la encuesta a manera de un elemento compuesto por interrogantes que tiene una escala. Por ende, para recolectar datos en este estudio se consideró como este procedimiento.

B. Instrumentos de recolección de datos:

- **Cuestionario**

El estudio consistió en la creación de dos cuestionarios para recopilar opiniones y evaluar la correlación entre la intervención administrativa y el gozo del usuario. Se realizó una prueba piloto con 40 usuarios de municipalidades de la jurisdicción de Chiclayo, utilizando 22 ítems, con el propósito de determinar la fiabilidad del instrumento.

- **La Validación**

En esta investigación la eficacia del instrumento fue mediante el discernimiento de tres técnicos especializados en gestión pública, los cuales comprobaron su eficacia, relevancia y confianza del instrumento, antes de ser aprovechado.

- **La confidencialidad**

Para esta investigación se determinó el valor en el que el elemento produce efectos calidad e interés, por lo que, se determinó realizar las pruebas de Alpha de Cronbach para establecer la confianza en el instrumento.

3.4. Procedimientos

Paso uno: Planificación del Proyecto de Investigación

Comenzamos al analizar la situación actual y sus causas, estableciendo metas para el futuro. Luego, se planteó una hipótesis para abordar el problema, enfocándose en la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción de los receptores de la ULE en un municipio de la provincia de Chiclayo.

Paso dos: Aplicación de la herramienta y compilación de datos

Aquí validamos la herramienta será validada con la ayuda de expertos y visitas a la oficina de la ULE, donde se recopilarán datos sobre diversos aspectos, como

organización, control, planificación, dirección, imagen del servicio, expectativas, calidad de gestión, calidad de beneficios, cohesión social y satisfacción. Se precisa que toda la información recopilada se utilizará únicamente con fines educativos y se manejará de manera precisa.

Paso tres: Procesamiento de la información y conclusiones

En este paso, se procesará la información recopilada utilizando herramientas de recopilación de datos para respaldar las hipótesis planteadas. Los resultados se presentarán en tablas y diseños descriptivos para visualizar la información.

3.3. Métodos de análisis de datos

Método estadístico

En relación a la observación se procesaron los datos con las herramientas estadísticas descriptivas de Microsoft Excel y el SPSS v. 28 como lo indicó Hernández (2018) ejecutándose un estudio inferencial cuyo fin fue el de verificar la conjetura de la investigación. Conforme a Mishra et al. (2019) se ejecutó el ensayo de normalidad de Kolmogórov-Smirnov, tomando en cuenta que la investigación se contó con un indicativo de estudio mayor a 50, y ante un posible indicador de no normalidad utilizando el coeficiente como medida de correlación de Spearman.

3.4. Aspectos éticos

Salazar (2018) enfatizó en la ética, asegurando las normas de citas, referencias e investigaciones. La investigación generó un beneficio significativo al mejorar el servicio al cliente de la ULE garantizando el uso adecuado de la información.

Autonomía: Ante un posible escenario de un evidente problema en la forma de la aplicación de los formatos de evaluación socioeconómica por parte de los representantes de la ULE se eligió este tema a desarrollar el mismo se ha formulado de manera eficiente en harás de mejorar la gestión.

Justicia: Toda la información que conforma esta investigación ha sido utilizada sin ningún tipo de transformación, con el único interés de generar una situación imparcial y la precisión de los resultados obtenidos, los cuales se han presentado de manera veras y totalmente aplicados a la realidad.

IV. RESULTADOS

Aquí presenté los descubrimientos alcanzados en la utilización de las herramientas de obtención de datos, detallando en primer lugar los resultados descriptivos, para luego pasar a explicar los resultados de acorde a la ubicación de los objetivos de esta tesis con el objetivo de proceder con la confrontación de las hipótesis planteadas.

1.1. Resultados del análisis descriptivo

En esta parte se observó las variables y las dimensiones que la conforman en grados de valoraciones, estando analizadas en los niveles bajo, medio y alto.

Tabla 1

Nivel de gestión administrativa y sus dimensiones

Variable y dimensiones	Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Gestión administrativa	Bajo	121	33.3%
	Medio	161	44.4%
	Alto	81	22.3%
Planificación	Bajo	124	36.1%
	Medio	210	53.7%
	Alto	29	10.2%
Organización	Bajo	131	36.1%
	Medio	195	53.7%
	Alto	37	10.2%
Dirección	Bajo	111	30.6%
	Medio	182	50.1%
	Alto	70	19.3%
Control	Bajo	122	33.6%
	Medio	129	35.5%
	Alto	112	30.9%

En la Tabla 1, se observó que una mayor proporción del 40% de los usuarios opinan que la gestión administrativa de la ULE tiene un nivel medio, en tanto las dimensiones como planificación, dirección, control y organización obtuvieron un 30% contemplan que tiene un nivel bajo, interpretando que es necesario optimizar los indicadores que impactan en las longitudes mencionadas.

Tabla 2

Nivel de satisfacción del usuario y sus dimensiones

Variable y dimensiones	Nivel	Frecuencia	Porcentaje
Satisfacción del usuario	Bajo	116	32.0%
	Medio	168	46.3%
	Alto	79	21.8%
Imagen del servicio	Bajo	158	43.5%
	Medio	116	32.0%
	Alto	89	25.5%
Expectativas	Bajo	158	43.5%
	Medio	170	46.8%
	Alto	35	9.6%
Calidad de gestión	Bajo	102	28.1%
	Medio	248	68.3%
	Alto	13	3.6%
Calidad del beneficio	Bajo	118	32.5%
	Medio	142	39.1%
	Alto	103	28.4%
Cohesión Social	Bajo	126	34.7%
	Medio	186	51.2%
	Alto	51	14.1%
Satisfacción	Bajo	78	21.5%
	Medio	259	71.3%
	Alto	26	7.2%

En la matriz 2, se examinó el factor de satisfacción del usuario en relación a sus dimensiones según los niveles, indicando que en analogía a la satisfacción del usuario ULE más del 45% precisa que tiene un nivel medio. Por otro lado se puede puntualizar que en relación a las dimensiones de expectativas, calidad de gestión, calidad del beneficio, cohesión social y la satisfacción han sido considerados con nivel de medio obteniendo parámetros de calificación de entre 39.1% y 71.3%, mientras que en relación a la dimensión de imagen del servicio manifestaron los encuestados que tiene un nivel bajo con un 43.5%, por lo que se interpreta que si bien es cierto en la variable de satisfacción del usuario es positiva es necesario trabajar en imagen del servicio sin dejar de lado el resto de dimensiones que son necesarias para lograr una categoría alta en cuanto a la satisfacción del usuario.

4.2 . Resultados de análisis inferencial

4.2.1. Relación entre Planificación y Satisfacción del Usuario

Determinar la relación entre la dimensión de planificación y satisfacción del usuario de la Unidad de Empadronamiento Local en una municipalidad de la provincia de Chiclayo para lo cual se propuso.

H0: No se encuentra correlación entre la dimensión de planificación y satisfacción del usuario de la ULE en una municipalidad de la provincia de Chiclayo

Ha: Existe relación entre la dimensión de planificación y satisfacción del usuario de la ULE en una municipalidad de la provincia de Chiclayo.

Tabla 3

Correlación de planificación y satisfacción del usuario

			Planificación	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Planificación	Coefficiente de correlación	1	.621**
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	363	363
	Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	.621**	1
		Sig. (bilateral)	<.001	.
		N	363	363

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

Con respecto a la información recopilada de la tabla 03 se observó presencia de correlación, encontrando un grado de mayor relevancia de 0.001, habiendo conseguido este valor inferior al 0.05 del alfa establecido, llevándonos a declinar en la hipótesis nula H0, accediendo a la hipótesis Ha. Consiguiendo con esto el poder confirmar que coexiste correspondencia entre la dimensión planificación y satisfacción del usuario de la ULE de un municipio de la provincia de Chiclayo, constituyéndose una similitud directa y moderada positiva (0,621) según la correlación de Spearman, revelándonos que mientras se den mayores acciones en favor en la planificación en la ULE mayor será la satisfacción del usuario.

4.2.2. Relación entre Organización y Satisfacción del Usuario.

Determinar la relación entre la dimensión de organización y satisfacción del usuario de la ULE en una municipalidad de la provincia de Chiclayo para lo cual se propuso:

H0: No concurre analogía entre la dimensión de organización y satisfacción del usuario de la ULE en una municipalidad de la provincia de Chiclayo.

Ha: Concurre correlación entre la dimensión de organización y satisfacción del usuario de la ULE de una municipalidad de la provincia de Chiclayo.

Tabla 4

Correlación de organización y satisfacción del usuario

			Organización	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Organización	Coeficiente de correlación	1	.670**
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	363	363
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	.670**	1
		Sig. (bilateral)	<.001	.
		N	363	363

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

Observando la Tabla 04, los datos que nos proyectó se puede percibir que existe la correlación llegando a un nivel de aceptabilidad de 0.001 teniendo en cuenta que este valor es deprimente al 0.05 del alfa establecido, es por esta razón que queda rechazada la posibilidad nula H0, aprobándose la posibilidad que la permuta donde coexiste la dependencia entre la dimensión de organización y satisfacción del usuario de la Unidad Local de Empadronamiento de un municipio de la provincia de Chiclayo, obteniendo una correlación directa y moderada positiva (0.670) según la semejanza de Spearman, indicándonos con ello que mientras más organización se evidencia en la ULE mayor será la satisfacción del usuario.

4.2.3. Relación entre Dirección y la Satisfacción del Usuario.

El tercer propósito específico de la investigación, el instaurar la analogía entre dirección y satisfacción del usuario de la ULE en una municipalidad de la provincia de Chiclayo por lo que se propuso:

H0: No subsiste relación entre la dimensión de dirección y satisfacción del usuario de la ULE en una municipalidad de la provincia de Chiclayo.

Ha: Existe relación entre la dimensión de dirección y satisfacción del usuario de la ULE en una municipalidad de la provincia de Chiclayo.

Tabla 5

Correlación de dirección y satisfacción del usuario

			Dirección	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Dirección	Coefficiente de correlación	1	.727**
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	363	363
	Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	.727**	1
		Sig. (bilateral)	<.001	.
		N	363	363

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

La tabla 5 se efectuó el análisis de la correspondencia, encontrando un nivel de aceptabilidad de 0.001, ahora si tenemos en cuenta que este indicador es inferior al 0.05 del alfa establecido, debido a esto se desestimó la hipótesis considerada nula H0, reconociendo como válida la hipótesis electiva Ha. Consiguiendo aprobar que coexiste correlación entre la dimensión de dirección y satisfacción del usuario de la ULE de una municipalidad de la Provincia de Chiclayo, obteniendo una correlación directa y moderada positiva (0.727) según la semejanza de Spearman, indicándonos que mientras se evidencie mayor dirección se tendrá una mayor satisfacción del usuario.

4.2.4. Relación entre el control y la Satisfacción del Usuario

Respecto a este cuarto propósito específico. Determinar la correlación entre la dimensión de control y satisfacción del usuario de la ULE en una municipalidad de la provincia de Chiclayo para lo cual se expuso.

H0: No existe correspondencia entre la dimensión de control y satisfacción del usuario de la ULE en una municipalidad de la provincia de Chiclayo.

Ha: Existe correspondencia entre la dimensión de control y satisfacción de usuario de la ULE en una municipalidad de la provincia de Chiclayo se expone.

Tabla 6

Correlación de control y satisfacción del usuario

			Control	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Control	Coeficiente de correlación	1	.729**
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	363	363
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	.729**	1
		Sig. (bilateral)	<.001	.
		N	363	363

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

Luego de obtener los resultados que se exponen en la tabla 6, nos muestra el análisis de la correspondencia, encontrando un nivel de significación de 0.001, este resultado está por debajo al 0.05 del alfa determinado, por lo nos lleva a desistir la hipótesis nula H0, dando por válida y aceptada la hipótesis alterna Ha, lo que nos demuestra que, si existe correlación entre el control y satisfacción del usuario del usuario de la ULE de una municipalidad de la Provincia de Chiclayo, estableciendo una correlación directa y moderada positiva (0.729) según la correlación de Spearman, esto nos lleva a indicar que mientras más control se aplique en la ULE y este sea evidenciado por el usuario mayor será su satisfacción.

4.2.5. Relación entre Gestión Administrativa y Satisfacción del Usuario

En lo que respecta al Objetivo general de esta investigación. Determinar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario de la ULE de una municipalidad de la Provincia de Chiclayo, para lo cual se expuso.

H0: No existe correspondencia continua entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario de la ULE de una municipalidad de la Provincia de Chiclayo.

Ha: Existe correspondencia continua entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario de la ULE de una municipalidad de la Provincia de Chiclayo.

Tabla 7

Correlación de gestión administrativa y satisfacción del usuario

			Gestión administrativa	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coeficiente de correlación	1	.740**
		Sig. (bilateral)	.	<.001
		N	363	372
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	.740**	1
		Sig. (bilateral)	<.001	.
		N	363	372

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

Según los datos exhibidos en la tabla 7, nos llevó al análisis de la correlación, encontrando una magnitud de significación de 0.001, siendo este resultado inferior a 0.05 del alfa establecido, por lo que queda rechazada la hipótesis de no diferencia H0, pasando a ser aceptable la hipótesis alterna Ha. Interpretando como resultado que si coexiste relación entre las variables de gestión administrativa y satisfacción del usuario de la ULE de una municipalidad de la Provincial de Chiclayo, pudiendo establecer una correlación directa y moderada positiva (0.740) según la correlación de Spearman, lo que nos lleva a demostrar que mientras se aplique una gestión administrativa más perceptible al usuario mayor será su satisfacción.

V. DISCUSIÓN:

Esta investigación se diseñó para identificar la similitud entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario de la ULE de una jurisdicción de la Provincia de Chiclayo. La motivación es por las investigaciones que han sido trascendentales para este proceso, por otro lado, los productos encontrados se replicaron en relación a las referencias y teorías que fueron consideradas.

Respecto al primer objetivo específico de este estudio, se obtuvo como consecuencia la correlación se observó una correlación positiva moderada entre la dimensión de planificación y satisfacción del usuario de 0.621 según Rho Spearman, justificando la necesidad de aplicar mejoras en los indicadores que comprende la planificación de la ULE, la satisfacción será considerable para los usuarios y de no darse los resultados sería perjudicial. Estos resultados coinciden con los de Tejeda (2021) que precisó en sus resultados que la planificación se deriva en una correspondencia positiva moderada de (0.554) con la satisfacción del usuario de un ayuntamiento, y la notabilidad de una planificación para una gestión óptima para este. Así mismo Chiavenato (2019) logró obtener resultados que destacan la importancia de la planificación como parte esencial para establecer objetivos claros, determinar los recursos necesarios, definir estrategias y establecer el camino hacia los logros deseados manera asertiva De acuerdo a la teoría de la administración desarrollada por Chiavenato se ha comprobado que los hallazgos alcanzados en este estudio se cumplen y llegando a fundamentarse en esta teoría.

De esta forma de exégesis, el diagnóstico de los logros que se alcanzaron en este estudio desde la generación de su primer objetivo, se determina que la planificación lo más importante para la obtención de objetivos que puedan ser instituidos en la Unidad Local de Empadronamiento, que es la atención en la aplicación de la ficha socioeconómica la misma que va a determinar la existencia de carencias económicas y así poder acceder a un programa social del estado. Por este motivo es ineludible que el ayuntamiento habilite los canales para realizar una planificación basada en metas, pero sobre todo en buscar resultados óptimos en los usuarios donde prevalezca la eficiencia y eficacia en sus acciones.

En segundo propósito particular de este estudio, se identificó la correlación entre la dimensión de organización y la satisfacción del usuario de la Unidad Local de Empadronamiento de una municipalidad de la provincia de Chiclayo, situando una correlación positiva moderada de 0,670 según lo determina la prueba de coeficiente de correlación de Spearman, concretándose, al momento de realizar mejoras en las acciones de organización de la ULE, aumentarían los indicadores de satisfacción de los usuarios, de no iniciar mejoras el resultado sería adverso.

Estos resultados coinciden con el estudio realizado por Fenco (2021) que logró determinar la consolidación de la correlación positiva moderada de Rho Spearman de 0.617 en la organización y la satisfacción del usuario, donde es fundamental destacar la relevancia que tiene la organización y satisfacción del usuario en el adecuado funcionamiento de una entidad, ya que esto juega un papel decisivo en ofrecer una atención de eficacia y obtener la plena satisfacción de los usuarios, del mismo modo guarda relación con la contribución teórica de Münch (2018) donde contempla a la organización es un componente esencial que facilitará el funcionamiento y la cohesión dentro del grupo de miembros de la organización, se establecerán jefaturas, áreas de responsabilidad y los sistemas requeridos para lograr las metas propuestas. Además, se determinarán las funciones específicas que deben desempeñar los empleados, asegurándose de que cumplan con lo planeado y realicen sus tareas de manera eficiente, lo que permitirá alcanzar los objetivos establecidos. De acuerdo teoría que sostiene Münch se ha comprobado que en los efectos obtenidos en esta indagación científica se cumple llegando a tener fundamentación en esta teoría.

De esta forma de exégesis, el análisis de los logros obtenidos en este estudio desde la consecución de su segundo objetivo muestra la importancia del ayuntamiento como una labor de gran relevancia. Aquí se distribuyen y asignan actividades, y se sistematizan acciones con el propósito de lograr un óptimo funcionamiento de la ULE. Los resultados indican que los jefes asumen las responsabilidades administrativas del área y el personal encargado del empadronamiento debe ser justo y competente para tomar decisiones en situaciones que lo requieran.

El tercer propósito particular de este estudio, busco la posibilidad de determinar la correlación en el área de la dirección y la satisfacción del usuario de la ULE en un ayuntamiento de la provincia de Chiclayo, donde se encontró como hallazgo la representación de una correlación positiva alta de 0.727 del ensayo descriptivo del Coeficiente de Correlación de Spearman, concluyendo que de haber mejoras en los conductos de comunicación y la existencia de estímulos entre el personal que realiza labores en la ULE y los usuarios de esta mejorarán su grado de satisfacción o de ser lo contrario va tener resultados adversos.

En consecuencia, las tipologías similares se encontraron en la investigación que realizó Fano (2020) en su investigación, se realizó un análisis para valorar la eficacia de la dirección en una intervención social focalizada. Los resultados mostraron que el 57% de los participantes encontraron la dirección altamente aceptable, mientras que un 23% la consideró adecuada y un 20% la calificó como inadecuada. Estos hallazgos resultan la importancia de una dirección efectiva en la gestión administrativa de las intervenciones sociales focalizadas, ya que esto puede aumentar significativamente el bienestar de los usuarios beneficiados. En este contexto, se respalda lo planteado por Chiavenato (2019) quien afirma que en esta etapa se llevan a cabo diversas acciones administrativas enfocadas en el cumplimiento de metas. Es crucial mantener una motivación constante entre el personal, resaltando la importancia de contar con un líder competente y además de establecer una comunicación efectiva. Por lo tanto, mantener al personal motivado resulta fundamental, ya que esto contribuye al logro de objetivos y brinda una orientación adecuada a los usuarios para alcanzar un alto nivel de desempeño. Además, Monchón et al. (2014) destaca la importancia de contar con un liderazgo sólido que, a través de acciones colaborativas y una comunicación constante en los equipos de trabajo, contribuirá a tomar sus decisiones más efectivas. De acuerdo teoría que sostiene Chiavenato se ha comprobado que los hallazgos alcanzados en este estudio se cumplen, llegando a tener fundamentación en esta teoría.

De esta forma de exégesis, el análisis de los logros alcanzados en este estudio, desde la consecución de este tercer objetivo específico, destaca la importancia de mantener una motivación constante y una comunicación efectiva entre los comprendidos en el proceso de la ULE. Esta dinámica permite generar un vínculo

de confianza entre los trabajadores del ayuntamiento y los usuarios de la ULE, facilitando un acercamiento que permite resolver consultas y expresar dudas e inquietudes en la ULE. Además, esto contribuiría a optimizar el recurso humano al llevar a cabo diversas actividades relacionadas con la atención a los usuarios.

El cuarto objetivo específico de este estudio propuso poder comprobar la correlación entre el control y la satisfacción del usuario de la Unidad Local de Empadronamiento de una municipalidad de la provincia de Chiclayo; encontrando una correlación positiva alta con un 0.729 de Rho Spearman, estableciendo se aplican cambios en relación al seguimiento y monitoreo del servicio que realizan los trabajadores del ayuntamiento los resultados serían satisfactorios para los usuarios o de ser lo contrario va tener resultados adversos.

Los resultados de este estudio contrastan con los de Gómez (2021) quienes analizaron el nivel de control y calidad del servicio ofrecido por programas sociales, enfocándose en el control ejercido por las líderes sobre los usuarios para cumplir con las regulaciones del programa. Estos hallazgos se relacionan con lo mostrado por Chiavenato (2019) quien sostiene que el control avala la viabilidad y concreción de las acciones planificadas, organizadas y dirigidas para alcanzar los objetivos establecidos. Por lo tanto, resulta imprescindible estar al tanto e inspeccionar las acciones del personal, como menciona Mendoza (2017) para asegurar que los objetivos estén alineados con el cumplimiento de los objetivos, fundamentados en las prácticas y directrices establecidas por cada organización estatal.

De la exégesis, en la diferenciación de la retórica y los alcances obtenidos en esta investigación en relación con el cuarto propósito revela que el control desempeña un papel crucial en la gestión administrativa para satisfacer a los usuarios de la ULE. Esto implica que el proceso de control regula las funciones y actividades llevadas a cabo, asegurando que estén alineadas con lo planificado, en resumen, en control administrativo resulta fundamental para certificar la satisfacción de los usuarios de la ULE al mantener un seguimiento efectivo de las acciones y su coherencia con los objetivos establecidos.

Para concluir, el del objetivo general, donde se establece la correlación entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario ULE, cual obtuvo una correlación positiva alta 0.740 de Rho Spearman, estableciendo que se presentan más gestiones de mejoría la satisfacción de su usuario o de ser lo contrario va tener resultados adversos.

Lozada (2020) encontró correspondencia positiva moderada de 0.658 según el coeficiente de Rho Spearman, en el contexto de las variables de gestión de un programa social y la satisfacción del usuario. Del mismo modo, Tejeda (2021) estableció una correspondencia positiva moderada con un Rho de Spearman de 0.608 entre las variables de gestión administrativa. Además, Rodríguez et al. (2021) y Niño et al. (2019) también enfatizan la trascendencia de estos hallazgos, ya que proporcionan información relevante para mejorar las acciones de los ayuntamientos.

Estos resultados están en línea usando lo planteado por Chiavenato (2019) en la teoría Neoclásica de la Administración, que enfatiza la necesidad de dirigir, organizar, controlar y planificar de manera eficiente y eficaz para lograr metas institucionales. La priorización y el logro preciso de estas metas son fundamentales para evaluar el rendimiento, como también indicó Rodríguez et al. (2012) en su modelo teórico de la correlación entre el bienestar de los usuarios. Este modelo resalta la evaluación y percepción de los usuarios, especialmente aquellos identificados como pobres y pobres extremos, en relación con las intervenciones sociales proporcionadas por el estado con el fin de engrandecer su estándar de vida.

La exégesis, el razonamiento presentado en esta investigación, basado en los objetivos generales, destaca la significativa calidad de la gestión administrativa en los ayuntamientos para el bienestar de sus ciudadanos. La Unidad Local de Empadronamiento tiene como meta servir como herramienta para ayudar tanto a personas con necesidades económicas como al estado en la dirección de sus recursos a través de políticas públicas que combatan la pobreza de los usuarios.

En la parte operativa, es crucial contar con un equipo de recursos humanos

capacitado para alcanzar los objetivos propuestos. Para lograrlo, es esencial mantener una comunicación efectiva con los usuarios y llevar a cabo supervisiones óptimas para evaluar tanto el trabajo realizado como los resultados entregados a los usuarios. Además, se destaca la importancia de ser transparentes en todas las fases del sistema administrativo, mostrando plena disposición hacia los medios que realizan el control.

VI. CONCLUSIONES

- a. En relación al primer resultado, se evidencia una correlación entre la planificación y la satisfacción del usuario con un valor de 0.621, según Rho de Spearman, deduciendo que a mayor planificación por parte de la ULE es mayor la satisfacción del usuario desde el primer procedimiento que es en empadronamiento.
- b. En relación al segundo resultado, se evidencia que coexiste una correspondencia entre la organización y satisfacción del usuario con un indicador de 0.670, según el Rho de Spearman, concluyendo que mientras se aplique una acertada organización por parte del equipo de trabajo de la ULE es mayor la satisfacción del usuario aportando en el reconocimiento de las áreas de responsabilidad, procesos y sistemas para alcanzar objetivos.
- c. En relación al tercer resultado se evidencia que coexiste una correspondencia entre la dirección y la satisfacción del usuario con un indicador de 0.727, según Rho de Spearman, concluyendo que, a mayores acciones de dirección que implica el contar con liderazgo sólido y las acciones de trabajo en equipo mayor será la satisfacción del usuario puesto que podrá evidenciar orden y mejor atención al momento de su empadronamiento.
- d. En lo que respecta al cuarto resultado se determina que coexiste una correspondencia directa y moderada entre el control y la satisfacción del usuario con un indicador de 0.729 según Rho de Spearman, concluyendo que a más medidas de control y acciones de monitoreo y supervisión se evidenciaría una mayor satisfacción del usuario.
- e. En lo que respecta al quinto resultado, se evidencia una correlación positiva entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario con un indicador de 0.740 según el Rho Spearman, concluyendo que a mayor dirección, organización, control y planificación de manera eficiente y eficaz mayor será la satisfacción del usuario

VII. RECOMENDACIONES

1. El equipo técnico administrativo de la ULE debe coordinar con la unidad de Planificación y Racionalización, así como con la unidad de formulación y evaluación presupuestal, para realizar acciones desde la planificación que mejoren las etapas requeridas para el adecuado funcionamiento de la ULE.
2. El coordinador encargado de la ULE del ayuntamiento debe realizar evaluaciones al equipo de la ULE para identificar posibles debilidades en la aplicación de la ficha socioeconómica. También debe solicitar asistencia técnica al MIDIS para abordar situaciones específicas que puedan surgir.
3. Tanto el coordinador responsable de la ULE de la entidad municipal como el personal empadronador deben mantener la dirección de la oficina y establecer una comunicación constante con los usuarios de la ULE mediante talleres, reuniones de trabajo y charlas informativas sobre los servicios ofrecidos.
4. El coordinador a cargo de la ULE debe realizar supervisiones periódicas de los productos presentados por los empadronadores, seleccionándolos aleatoriamente y cubriendo al menos el 25% de los productos semanales. Estas deben considerar la precisión en la aplicación de la ficha socioeconómica y verificar la información entregada por el usuario.
5. Es necesario que el estado asigne un presupuesto específico para esta área, ya que la ULE se sustenta principalmente con recursos recaudados por las entidades municipales, lo cual no es suficiente para asegurar una gestión administrativa efectiva y alcanzar un nivel de satisfacción del usuario.
6. Para aquellos interesados en el estudio de estas variables, se debe aumentar la cantidad de trabajos que contribuyan a mejorar la satisfacción de los usuarios de la ULE y de las intervenciones sociales focalizadas. Para lograrlo, es necesario iniciar desde la implementación de proyectos relacionados con esta temática.

VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

- Acevedo, S., Barrutia, I., Urquizzo, J., Venero, R. (2019). The Public Administration and Sense of Welfare for Progress. *Religación*, 4 (17), (Press., 2019) (Jurídica, 2019)116-123
<https://revista.religacion.com/index.php/religacion/article/view/369>
- Adachi, H., & Sekiya, Y. (2020). The effects of training managers on management competencies to improve their management practices and work engagement of their subordinates: A single group pre- and post-test study. *Journal of Occupational Health*, 62(1),117-201. <https://doi.org/10.1002/1348-9585.12085>
- Alhaj, A., Khalid, A. & Elbashir, H. (2016). The Impact of Administrative Management's Quality on Improving Local Government in Khartoum an Applied Study on Karary Locality. *European Journal of Business and Management*, 8(26).
Recovered from <https://pdfs.semanticscholar.org/fcbd/639044feaefe3bc7f50ac52aae02352b05ee.pdf>
- Andrade, C. (2021). A Student's Guide to the Classification and Operationalization of Variables in the Conceptualization and Design of a Clinical Study: Part 1. *Indian Journal of Psychological Medicine*, 43 (2), 177-179.
<https://doi.org/10.1177/0253717621994334>
- Androniceanu, A. (2017). Improving citizens' satisfaction concerning the social welfare services at urban level. *Theoretical and Empirical Researches in Urban Management*, 12(4), 67–82. <http://www.jstor.org/stable/26234015>
- Ancajima Larreategui, Jhianella Vanessa(2019) *Gestión administrativa y calidad de servicios en la Municipalidad Provincial de San Ignacio*

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/79414>

Arias, F. (2012). El Proyecto de Investigación: Introducción a la metodología científica. (6.a ed.). EPISTEME.

https://www.researchgate.net/publication/301894369_el_proyecto_de_investigacion_6a_edicion

Arriola (2023) Relación Entre La Calidad De Servicio Municipal Y Satisfacción Del Usuario De Una Municipalidad De Lima Metropolitana, 2022.

<https://repositorio.usil.edu.pe/entities/publication/17ce997f-edfb-4047-8d44-99cc72e099d9>

Baena, G. (2017). Metodología de la Investigación: Serie integral por competencias (3.a ed.). Grupo Editorial Patria.

<https://about.proquest.com/en/productsservices/ebooks-main>.

Barrera Loja, J. (2020). Calidad de servicio y satisfacción en los usuarios de la escuela de posgrado-UNJFSC. 2019. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/39993>.

Benites Llontop, C. R. (2022). Gestión administrativa y cierre de brechas en la ULE del distrito de Santa Rosa. Chiclayo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/89017>.

Carhuancho, I., Sicheri, L., Nolazco, F., Guerrero, M., Auxiliadora, J. (2019). Metodología de la investigación holística. UIDE.

<https://repositorio.uide.edu.ec/handle/37000/3893>.

CEPAL (2018). Planificación económica y social. Recuperado: <https://www.cepal.org/es/proyectos/municipalizacion-odm>.

Cogco, A., Perez, J., Martínez, O. (2013). Satisfacción de programas sociales. El caso del programa de abasto de leche Liconsa. Revista de Economía del Rosario, 16(1), 125-147. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=509555096004>.

Cota (2022). La falta de confianza en los Gobiernos deteriora el clima económico en

Latinoamérica. El País: <https://elpais.com/america/economia/2022-06-12/la-falta-deconfianza-en-los-gobiernos-deteriora-el-clima-economico-en-latinoamerica.html>.

Chiavenato, I. (2019). Introduction to the General Theory of Administration. (10.a ed.). McGraw-Hill Interamericana.

CLAD (2015). Carta Iberoamericana de Calidad en la Gestión Pública. Recuperado: https://observatorioserviciospublicos.gob.do/baselegal/carta_iberamericana_de_calidad.pdf

Cohen, N. y Gómez Rojas, G. (2019). Metodología de la investigación, ¿para qué?. Editorial Teseo
http://biblioteca.clacso.edu.ar/clacso/se/20190823024606/Methodologia_para_que.pdf

Escobedo, M., Hernández, J., Estebané, V. y Martínez, G. (2016). Modelos de ecuaciones estructurales: Características, fases, construcción, aplicación y resultados. Ciencia y trabajo, 18 (55), 16-22.
<https://dx.doi.org/10.4067/S0718-24492016000100004>

EuropaPres. (2019). Un estudio refleja que los catalanes están más insatisfechos con servicios públicos municipales.
<https://www.europapress.es/catalunya/noticia-estudio-refleja-catalanes-estanmas-insatisfechos-servicios-publicos-municipales-20190430111116.html>.

Fano, E. (2020). La percepción de la gestión administrativa en el programa pensión 65, Huánuco. Gaceta Científica, 6(4), 223–230.
<https://doi.org/10.46794/gacien.6.4.981>

Fenco, R. (2021). Gestión administrativa y satisfacción del usuario de teleconsulta en el

Hospital Emergencia Ate Vitarte, 2020 [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Digital Institucional de la Universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/53979>.

García P. (2018) Satisfacción de los usuarios externos acerca de los servicios que se brindan en la consulta externa del Instituto Nacional Cardiopulmonar, Tegucigalpa, Honduras, enero a Junio 2017. Maestría thesis, CIES UNAN-Managua. <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/biblio-1008010>

Gaceta Jurídica (2019). Guía Normativa Completa de la Administración y Gestión Pública, Tomo IV, Secciones XVIII al XX. Recuperado: <https://es.scribd.com/document/470271348/Guia-Normativa-Completa-2019-de-la-Administracion-y-Gestion-Publica-Tomo-IV>.

Gómez, A., y Pintado, Y. (2021). Evaluación de la gestión administrativa y su influencia en la calidad de servicio de los comedores populares de la Municipalidad Provincial de San Ignacio – 2019 [Tesis de pregrado]. Universidad Señor de Sipán. <https://repositorio.uss.edu.pe/handle/20.500.12802/8313>

Gorla, N., Somers, T., & Wong, B. (2017). Organizational impact of system quality, information quality, and service quality. *Science*, 19(3), 207-228. Doi: <https://doi.org/10.1016/j.jsis.2010.05.001>
<https://hdl.handle.net/20.500.12802/8313>

Herbas, B., & Rocha, E. (2018). Metodología científica para la realización de investigaciones de mercado e investigaciones sociales cuantitativas. *Revista Perspectivas*, (42), 123-160. https://www.researchgate.net/publication/332910704_Metodologia_cientifica_para_la_realizacion_de_investigaciones_de_mercado_e_investigaciones_sociales_cuantitativas_-

_Scientific_methodology_for_conducting_marketing_research_and_quantitative_social_res/link/5cd1b23a458515712e98a4ed/download

Hernández, R. y Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. Mc Graw Hill Interamericana. https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/31953/S%c3%a1nchez_CJC-SD.pdf?sequence=4&isAllowed=y
<https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/52ae4d8d-833b-4960-a4bb-5c7f93ca3f44/content>

Huamán (2017) Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Corongo, 2015
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/11990/huaman_br.pdf?sequence=1&isAllowed=y

K Uma Mageswary , CH Wong - Business Magazine and..., 2021, Service Quality and Student Satisfaction in Public Higher Education Institutions during Covid-19 in Malaysia. <http://eprints.intimal.edu.my/1524/>

Kaufmann, J., Sangines, M., Garci, M. (2015). Building Effective Governments Achievements and Challenges for Results-Based Public Administration in Latin America and the Caribbean.
<https://publications.iadb.org/en/building-effective-governments-achievements-and-challenges-results-based-public-administration>

Lozada, J. (2021). Gestión del PCA y satisfacción del usuario de la Municipalidad Provincial de Moyobamba, San Martín-2020 [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Digital Institucional de la Universidad Cesar Vallejo]. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/58365>

- Mbassi, J., Mbarga, A. & Ndeme, R. (2019). Public Service Quality and Citizen Client's Satisfaction in Local Municipalities. *Journal of Marketing Development and Competitiveness*, 13(3), 1-14.
<https://articlegateway.com/index.php/JMDC/article/view/2242/2132>.
- Mendoza, A. (2017). Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas empresas comerciales en la ciudad de Manta. *Revista científica Domingo de las ciencias*, 3(2), 947-964.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6325898>.
- Mishra P, Pandey CM, Singh U, Gupta A, Sahu C, Keshri A. (2019). Descriptive statistics and normality tests for statistical data. *Ann Card Anaesth*, 22(1), 67- 72.
<https://www.annals.in/text.asp?2019/22/1/67/250184>.
- Mochón, F., Mochón, M., & Sáez, M. (2014). Administración. Enfoque por competencias con casos latinoamericanos. Alfaomega grupo editor.
https://libroweb.alfaomega.com.mx/book/administracion_enfoqueporcompetencias
- Munch, L. (2018). Administration, organizational management, approaches and administrative processes. (3rd ed.). pearson
<https://revistas.unheval.edu.pe/index.php/gacien/article/view/1102/1112>.
- Najma, S., Ume, L., Tahir, M., & Tooba R. (2020). Impact of Pakistan Bait-UI-Mal on the Satisfaction Level of the Beneficiaries. *Journal of Accounting and Finance in Emerging Economies*, 6(4), 995-1004.
<https://doi.org/10.26710/jafee.v6i4.1443>
- Njoku, V. (2015). Success Plan and Positioning Strategy 7.0: Closing the Gap Between Your Primary Goal and A Successful Outcome. Outskirts Press.
<https://www.libreriauniversitaria.it/success-plan-and-positioning->

strategy/book/9781478767688

Niño L., Gamboa E., Serrano T. (2019). Percepción de satisfacción entre beneficiarios del programa de alimentación escolar en Bucaramanga- Colombia. *Revista de la Universidad Industrial de Santander*, 51(3), 240-250. <https://revistas.uis.edu.co/index.php/revistasaluduis/article/view/9689/9762>

Peñaranda, Z., Quijano, A., Thomas, S. (2019). Evaluar el nivel de satisfacción del cliente de las entidades financieras del municipio de Pamplona. *Revista de la Facultad de Ciencias Básicas*, 17(1), 94-11. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6939081>.

Pereira, M., y Marlucia, A. (2020). Poverty and food insecurity may increase as the threat of COVID-19 spreads. *Public Health Nutrition*, 23(17), 3236-3240. <https://doi.org/10.1017/S1368980020003493>

Pliscoff, C. (2017). Implementing the new public management: problems and challenges to public ethics. The Chilean case. https://www.researchgate.net/publication/313369013_Implementing_the_new_public_management_Problems_and_challenges_to_public_ethics_The_Chilean_case

Queirós, A., Faria, D., Almeida, F. (2017). Strengths and limitations of qualitative and quantitative research methods. *European Journal of Education Studies*, 3(9), 369-387. https://www.researchgate.net/publication/319852576_Strengths_and_Limitations_of_Qualitative_and_Quantitative_Research_Methods/link/59e730604585151e5465c48a/download

Robbins, S., y Coulter, M. (2018). *Administration*. (13.a ed.). Pearson.

https://www.pearsonenespanol.com/mexico/educacion-superior/robbins/robbins_administracion_13e_contenido

- Rodríguez, M., Gogco, A., Islas, A., Herrera., Martínez, O., Pérez, A., Canales, A., Lopez, I. (2012). Índice Mexicano de Satisfacción de los Beneficiarios de Programas Sociales Implementados por la SEDESOL en México (IMSAB). https://www.researchgate.net/publication/272787614_Indice_Mexicano_de_Satisfaccion_de_los_Beneficiarios_de_Programas_Sociales_Implementados_por_la_SEDESOL_en_Mexico_IMSAB
- Rodríguez, J., Maradei, F., Castellanos, J. (2019). Office Productivity with the use of Tilt Motion Seats. *Revista Información Tecnológica*, 30(4), 127-134. <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642019000400127>
- Rodríguez, X., Baltierra, J., González, J. (2021) Estudio transversal: Satisfacción de usuarios del programa Cajas de alimentos del Gobierno de Chile por Covid-19. *Revista Peruana de Investigación en Salud*. 5(3), 165-172. <https://doi.org/10.35839/repis.5.3.919>.
- Salazar, M., Icaza, M., Alejo, O. (2018). La importancia de la ética en la investigación. *Revista Universidad y Sociedad*, 10(1), 305-311. <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/798>
- Sanchez Villegas, Dante (2022) Gestión administrativa y calidad de atención a los usuarios de la Municipalidad Distrital San Juan de Cutervo <https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/3190493>
- Sampaio, A & Romero, A. (2017). Modelo y procedimiento para la calidad de la gestión en municipios pequeños de Brasil, (Artículo Científico) *Ingeniería Industrial, Brasil*. Recuperado de <http://scielo.sld.cu/pdf/rii/v38n1/rii090117.pdf>
- Sánchez (2020) Gestión administrativa y la calidad del servicio al usuario en el Centro

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/31953>

Sánchez, H., Reyes, C. y Mejía, K. (2018). Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística. Bussiness Support Aneth S.R.L.
<https://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/3355389>

Sharma, G (2017). Pros and cons of different sampling techniques. International Journal of Applied Research, 3(7), 749-752.
<https://www.allresearchjournal.com/archives/?year=2017&vol=3&issue=7&part=K&ArticleId=4130>

Tejeda, A. (2018). Gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la municipalidad provincial de Casma, 2020. [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio Digital Institucional de la Universidad Cesar Vallejo.
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/57254>

T Oliveira , P Rita , A Farisa - Heliyon,(2019), Impacto de la calidad del servicio electrónico y la satisfacción del cliente en el comportamiento del cliente en las compras en línea en Indonesia
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2405844019363509>

Tirado, K.G. (2014). Gestión administrativa y calidad del servicio al cliente en el colegio químico farmacéutico de La Libertad. Tesis. Universidad Nacional de Trujillo. Perú. <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/1015>

Uzir, M. U. H., Al Halbusi, H., Thurasamy, R., Hock, R. L. T., Aljaberi, M. A., Hasan, N., & Hamid, M. (2021). The effects of service quality, perceived value and trust in home delivery service personnel on customer satisfaction: Evidence from a developing country. Journal of Retailing and Consumer Services, 63, 102721.

<https://doi.org/10.1016/j.jretconser.2021.102721>

Vamos, O. L. como. (2018). Lima según sus ciudadanos.

https://www.limacomovamos.org/pdfs/Lima_según_sus_ciudadanos_Lima_Como_Vamos.pdf

Van Dijk D, Schodl M. (2017). Performance Appraisal and Evaluation. International Encyclopedia of the Social & Behavioral Sciences, 2nd edition, 17, 716-721:

<https://doi.org/10.1016/B978-0-08-097086-8.22034-5>

ANEXOS

ANEXO 01: OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	La gestión administrativa consiste en la realización de acciones con el fin de obtener resultados, de manera eficaz y eficiente, asegurando la optimización de los recursos (Chiavenato, 2019).	Es la primera variable de estudio, constituida por las siguientes Dimensiones: Planificación, Organización, Dirección y Control	Planificación	Objetivos	Ordinal Desacuerdo (1) Desacuerdo (2) Indiferente (3) De acuerdo (4) Totalmente de acuerdo (5)
				Estrategias	
			Organización	Funciones	
				Capacitaciones	
				Liderazgo	
			Dirección	Comunicación	
				Decisión	
				Conocimiento	
			Control	Supervisar	
				Acciones	
				Publicidad	
			SATISFACCIÓN DEL USUARIO	La satisfacción del usuario expresa la evaluación y valoración de la población afectada por el estado de pobreza, confirmando o refutando la perspectiva derivada de los beneficios del programa social Rodríguez et al. (2012)	
Expectativas	Apoyo				
	Calidad de gestión	Expectativas			
Calidad de beneficios		Atención			
	Cohesión social	Acceso			
Beneficios					
Solucionar problemas					
Satisfacción	Efecto				
	Relación				
	Perspectivas				
	Satisfacción				

CREACION PROPIA

Anexo 02

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LA UNIDAD LOCAL DE EMPADRONAMIENTO DE UNA MUNICIPALIDAD DE LA PROVINCIA DE CHICLAYO

Objetivo: Establecer la relación entre Gestión Administrativa y satisfacción del usuario en la Unidad Local de empadronamiento de una municipalidad de la provincia de Chiclayo, para ello, buscamos determinar la relación entre planificación, organización, dirección y control y la satisfacción de los usuarios de la ULE.

MARQUE CON UN ASPA (X) LA ALTERNATIVA QUE MEJOR VALORACADA
ITEM BASANDOSE EN LO SIGUIENTE

- 1: Totalmente en desacuerdo
- 2: En desacuerdo
- 3: Ni en acuerdo, ni en desacuerdo
- 4: De acuerdo
- 5: Totalmente de acuerdo

SATISFACCION DEL USUARIO	ESCALA DE VALORACIÓN				
	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN: Imagen del Servicio					
1. ¿La Municipalidad publicita de manera correcta los servicios de la Unidad de Empadronamiento local?					
2. ¿Los trabajadores de la Unidad de Empadronamiento brinda de manera correcta información sobre el programa?					
DIMENSIÓN: Expectativas					
3. ¿El personal de la Unidad Local de Empadronamiento le brindó de manera correcta el apoyo en el proceso de inscripción?					
4. ¿La atención que brinda la Unidad de Empadronamiento local cumple con sus expectativas?					
DIMENSIÓN: Calidad de gestión					
5. ¿Usted está de acuerdo con la atención brindada en la Unidad de Empadronamiento local?					
6. ¿Considera que accede como usuario a todos los beneficios que da la Unidad de Empadronamiento local?					
DIMENSIÓN: Calidad de beneficios					
7. ¿Usted, está de acuerdo con los beneficios que genera la inscripción de su Hogar en la Unidad de empadronamiento local?					
8. ¿El personal de la Unidad de Empadronamiento local resuelve de manera correcta los problemas y quejas que se generan?					
DIMENSIÓN: Cohesión social					
9. ¿Considera que tiene efectos positivos su clasificación socioeconómica determinada por la Unidad de Empadronamiento local?					
10. ¿Considera que existe la relación entre los usuarios y los trabajadores de la Unidad de Empadronamiento local es la adecuada?					
DIMENSIÓN: Satisfacción					
11. ¿De acuerdo a sus perspectivas, está satisfecho con la determinación de su clasificación Socioeconómica?					
12. ¿Se siente satisfecho con los beneficios que ofrece la Unidad de Empadronamiento local?					

Anexo 3

GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LA UNIDAD LOCAL DE EMPADRONAMIENTO DE UNA MUNICIPALIDAD DE LA PROVINCIA DE CHICLAYO

Objetivo: Establecer la relación entre Gestión Administrativa y satisfacción del usuario en la Unidad Local de empadronamiento de una municipalidad de la provincia de Chiclayo, para ellos buscamos determinar la relación entre planificación, organización, dirección y control y la satisfacción del usuario de la ULE.

MARQUE CON UN ASPA (X) LA ALTERNATIVA QUE MEJOR VALORACADA
ITEM BASANDOSE EN LO SIGUIENTE

- 1: Totalmente en desacuerdo
- 2: En desacuerdo
- 3: Ni en acuerdo, ni en desacuerdo
- 4: De acuerdo
- 5: Totalmente de acuerdo

ITEMS Gestión Administrativa	ESCALA DE VALORACIÓN				
	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN: Planificación					
1. ¿La Unidad de Empadronamiento local cumple con los objetivos institucionales de acuerdo al Plan Operativo Institucional?					
2. ¿La Unidad de Empadronamiento local aplica estrategias para mejorar sus servicios?					
DIMENSIÓN: Organización					
3. ¿El personal de la Unidad Local de Empadronamiento cumple de manera adecuada con sus funciones?					
4. ¿El personal de la Unidad Local de Empadronamiento está capacitado para brindar una buena atención a la ciudadanía?					
DIMENSIÓN: Dirección					
5. ¿Usted está de acuerdo con el liderazgo del funcionario a cargo de la Unidad de Empadronamiento Local?					
6. ¿Existe comunicación e interés por parte del personal de la entidad al momento de absolver dudas e inquietudes, en razón al funcionamiento de la Unidad de Empadronamiento Local?					
7. ¿Considera que las decisiones que toma el funcionario a cargo de la Unidad de Empadronamiento Local son las más acertadas para la mejora de los servicios?					
DIMENSIÓN: Control					
8. ¿Usted, conoce sobre los servicios que brinda la Unidad de Empadronamiento Local?					
9. ¿Considera que el funcionario responsable de la Unidad de Empadronamiento Local, debe supervisar las visitas domiciliarias que realizan los servidores públicos?					
10. ¿Está de acuerdo con las acciones que realiza la Unidad de Empadronamiento Local?					

Tabla 08**Confiabilidad del Instrumento: Gestión administrativa**

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,900	11

Tabla 09**Confiabilidad del Instrumento: Satisfacción del usuario**

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.,894	12

Tabla 10

Prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov

Variable	Estadístico	gl	Sig.
Gestión Administrativa	0.173	363	<0.001
Satisfacción del usuario	0.124	363	<0.001

Debido que la muestra es mayor que 50, se calcula el coeficiente de Kolmogorov- Smirnov; el resultado es Sig. = 0.000 < 0.05, por lo tanto, la muestra en estudio no tiene una distribución normal, en consecuencia, se utiliza el coeficiente Rho de Spearman para la correlación.

ANEXO 04:

HOJAS DE VALIDACIÓN POR EXPERTOS



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS POR LOS EXPERTOS

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	PLANIFICACIÓN													
01	¿La Unidad de Empadronamiento local cumple con los objetivos institucionales de acuerdo al Plan Operativo Institucional?				X				X				X	
02	¿La Unidad de Empadronamiento local aplica estrategias para mejorar sus servicios?				X				X				X	
	ORGANIZACIÓN													
04	¿El personal de la Unidad Local de Empadronamiento cumple de manera adecuada con sus funciones?				X				X				X	
05	¿El personal de la Unidad Local de Empadronamiento está capacitado para brindar una buena atención a la ciudadanía?				X				X				X	
	DIRECCIÓN													
06	¿Usted está de acuerdo con el liderazgo del funcionario a cargo de la Unidad de Empadronamiento Local?				X				X				X	
07	¿Existe comunicación e interés por parte del personal de la entidad al momento de absolver dudas e inquietudes, en razón al funcionamiento de la Unidad de Empadronamiento Local?				X				X				X	
08	¿Considera que las decisiones que toma el funcionario a cargo de la Unidad de Empadronamiento Local son las más acertadas para la mejora de los servicios?				X				X				X	
	CONTROL													
09	¿Usted, conoce sobre los servicios que brinda la Unidad de Empadronamiento Local?				X				X				X	
10	¿Considera que el funcionario responsable de la Unidad de Empadronamiento Local, debe supervisar las visitas domiciliarias que realizan los servidores públicos?				X				X				X	
11	¿Está de acuerdo con las acciones que realiza la Unidad de Empadronamiento Local?				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. **Isique Niquen Cristhian Michael** DNI: 75558944

Especialidad del validador (a): **GESTION PUBLICA**

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

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

³Relevancia: 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

junio de 2023



Cristhian Michael Isique Niquen

ANEXO 05:

VALIDACIÓN POR EXPERTOS



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS POR LOS EXPERTOS

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	IMAGEN DEL SERVICIO													
01	¿La Municipalidad publicita de manera correcta los servicios de la Unidad de Empadronamiento local?				X				X				X	
02	¿Los trabajadores de la Unidad de Empadronamiento brinda de manera correcta información sobre el programa?				X				X				X	
	EXPECTATIVAS													
03	¿El personal de la Unidad Local de Empadronamiento le brindó de manera correcta el apoyo en el proceso de inscripción?				X				X				X	
04	¿La atención que brinda la Unidad de Empadronamiento local cumple con sus expectativas?				X				X				X	
	CALIDAD DE GESTIÓN													
05	¿Usted está de acuerdo con la atención brindada en la Unidad de Empadronamiento local?				X				X				X	
06	¿Considera que accede como usuario a todos los beneficios que da la Unidad de Empadronamiento local?				X				X				X	
	CALIDAD DE BENEFICIOS													
07	¿Usted, está de acuerdo con los beneficios que genera la inscripción de su Hogar en la Unidad de empadronamiento local?				X				X				X	
08	¿El personal de la Unidad de Empadronamiento local resuelve de manera correcta los problemas y quejas que se generan?				X				X				X	
	COHESIÓN SOCIAL													
09	¿Considera que tiene efectos positivos su clasificación socioeconómica determinada por la Unidad de Empadronamiento local?				X				X				X	
10	¿Considera que existe la relación entre los usuarios y los trabajadores de la Unidad de Empadronamiento local es la adecuada?				X				X				X	
	SATISFACCIÓN													
11	¿De acuerdo a sus perspectivas, está satisfecho con la determinación de su clasificación Socioeconómica?				X				X				X	
12	¿Se siente satisfecho con los beneficios que ofrece la Unidad de Empadronamiento local?				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 [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. **Isique Ñiquen Cristhian Michael** DNI: 75558944

Especialidad del validador (a): **GESTION PUBLICA**

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

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

³Relevancia: 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

junio de 2023



Cristhian Michael Isique Ñiquen

ANEXO 06:

VALIDACIÓN POR EXPERTOS



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS POR LOS EXPERTOS

Nº	DIMENSIONES / items	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	PLANIFICACIÓN													
01	¿La Unidad de Empadronamiento local cumple con los objetivos institucionales de acuerdo al Plan Operativo Institucional?				X				X				X	
02	¿La Unidad de Empadronamiento local aplica estrategias para mejorar sus servicios?				X				X				X	
	ORGANIZACIÓN													
04	¿El personal de la Unidad Local de Empadronamiento cumple de manera adecuada con sus funciones?				X				X				X	
05	¿El personal de la Unidad Local de Empadronamiento está capacitado para brindar una buena atención a la ciudadanía?				X				X				X	
	DIRECCIÓN													
06	¿Usted está de acuerdo con el liderazgo del funcionario a cargo de la Unidad de Empadronamiento Local?				X				X				X	
07	¿Existe comunicación e interés por parte del personal de la entidad al momento de absolver dudas e inquietudes, en razón al funcionamiento de la Unidad de Empadronamiento Local?				X				X				X	
08	¿Considera que las decisiones que toma el funcionario a cargo de la Unidad de Empadronamiento Local son las más acertadas para la mejora de los servicios?				X				X				X	
	CONTROL													
09	¿Usted, conoce sobre los servicios que brinda la Unidad de Empadronamiento Local?				X				X				X	
10	¿Considera que el funcionario responsable de la Unidad de Empadronamiento Local, debe supervisar las visitas domiciliarias que realizan los servidores públicos?				X				X				X	
11	¿Está de acuerdo con las acciones que realiza la Unidad de Empadronamiento Local?				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** [X] **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []

Apellidos y nombres del juez validador. Niquen Pinzon Estrella Elizabeth DNI: 76683647

Especialidad del validador (a): Magíster en Gestión Pública

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

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

³**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

10 de junio de 2023



Mag. Estrella Elizabeth Niquen Pinzon

Firma del experto informante

ANEXO 07:

VALIDACIÓN POR EXPERTOS



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS POR LOS EXPERTOS

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	IMAGEN DEL SERVICIO													
01	¿La Municipalidad publicita de manera correcta los servicios de la Unidad de Empadronamiento local?				X				X				X	
02	¿Los trabajadores de la Unidad de Empadronamiento brinda de manera correcta información sobre el programa?				X				X				X	
	EXPECTATIVAS													
03	¿El personal de la Unidad Local de Empadronamiento le brindó de manera correcta el apoyo en el proceso de inscripción?				X				X				X	
04	¿La atención que brinda la Unidad de Empadronamiento local cumple con sus expectativas?				X				X				X	
	CALIDAD DE GESTIÓN													
05	¿Usted está de acuerdo con la atención brindada en la Unidad de Empadronamiento local?				X				X				X	
06	¿Considera que accede como usuario a todos los beneficios que da la Unidad de Empadronamiento local?				X				X				X	
	CALIDAD DE BENEFICIOS													
07	¿Usted, está de acuerdo con los beneficios que genera la inscripción de su Hogar en la Unidad de empadronamiento local?				X				X				X	
08	¿El personal de la Unidad de Empadronamiento local resuelve de manera correcta los problemas y quejas que se generan?				X				X				X	
	COHESIÓN SOCIAL													
09	¿Considera que tiene efectos positivos su clasificación socioeconómica determinada por la Unidad de Empadronamiento local?				X				X				X	
10	¿Considera que existe la relación entre los usuarios y los trabajadores de la Unidad de Empadronamiento local es la adecuada?				X				X				X	
	SATISFACCIÓN													
11	¿De acuerdo a sus perspectivas, está satisfecho con la determinación de su clasificación Socioeconómica?				X				X				X	
12	¿Se siente satisfecho con los beneficios que ofrece la Unidad de Empadronamiento local?				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 [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: Niquen Pinzon Estrella Elizabeth DNI: 76683647


Especialidad del validador (a): Magister en Gestión Pública

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

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

³Relevancia: 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



Mag. Estrella Elizabeth Niquen Pinzon

Firma del experto informante

10 de junio de 2023

ANEXO 08:

VALIDACIÓN POR EXPERTOS



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS POR LOS EXPERTOS

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	PLANIFICACIÓN													
01	¿La Unidad de Empadronamiento local cumple con los objetivos institucionales de acuerdo al Plan Operativo Institucional?				X				X				X	
02	¿La Unidad de Empadronamiento local aplica estrategias para mejorar sus servicios?				X				X				X	
	ORGANIZACIÓN													
04	¿El personal de la Unidad Local de Empadronamiento cumple de manera adecuada con sus funciones?				X				X				X	
05	¿El personal de la Unidad Local de Empadronamiento está capacitado para brindar una buena atención a la ciudadanía?				X				X				X	
	DIRECCIÓN													
06	¿Usted está de acuerdo con el liderazgo del funcionario a cargo de la Unidad de Empadronamiento Local?				X				X				X	
07	¿Existe comunicación e interés por parte del personal de la entidad al momento de absolver dudas e inquietudes, en razón al funcionamiento de la Unidad de Empadronamiento Local?				X				X				X	
08	¿Considera que las decisiones que toma el funcionario a cargo de la Unidad de Empadronamiento Local son las más acertadas para la mejora de los servicios?				X				X				X	
	CONTROL													
09	¿Usted, conoce sobre los servicios que brinda la Unidad de Empadronamiento Local?				X				X				X	
10	¿Considera que el funcionario responsable de la Unidad de Empadronamiento Local, debe supervisar las visitas domiciliarias que realizan los servidores públicos?				X				X				X	
11	¿Está de acuerdo con las acciones que realiza la Unidad de Empadronamiento Local?				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 [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. **Angélica Yuliana Sobrino Olea** DNI: 16733848

Especialidad del validador (a): **GESTION PUBLICA**

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

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

³Relevancia: 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

10 de junio de 2023



Angelica Yuliana Sobrino Olea
DNI 16733848

ANEXO 09: VALIDACIÓN POR EXPERTOS



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS POR LOS EXPERTOS

Nº	DIMENSIONES / ítems	Claridad ¹				Coherencia ²				Relevancia ³				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
	IMAGEN DEL SERVICIO													
01	¿La Municipalidad publicita de manera correcta los servicios de la Unidad de Empadronamiento local?				X				X				X	
02	¿Los trabajadores de la Unidad de Empadronamiento brinda de manera correcta información sobre el programa?				X				X				X	
	EXPECTATIVAS													
03	¿El personal de la Unidad Local de Empadronamiento le brindó de manera correcta el apoyo en el proceso de inscripción?				X				X				X	
04	¿La atención que brinda la Unidad de Empadronamiento local cumple con sus expectativas?				X				X				X	
	CALIDAD DE GESTIÓN													
05	¿Usted está de acuerdo con la atención brindada en la Unidad de Empadronamiento local?				X				X				X	
06	¿Considera que accede como usuario a todos los beneficios que da la Unidad de Empadronamiento local?				X				X				X	
	CALIDAD DE BENEFICIOS													
07	¿Usted, está de acuerdo con los beneficios que genera la inscripción de su Hogar en la Unidad de empadronamiento local?				X				X				X	
08	¿El personal de la Unidad de Empadronamiento local resuelve de manera correcta los problemas y quejas que se generan?				X				X				X	
	COHESIÓN SOCIAL													
09	¿Considera que tiene efectos positivos su clasificación socioeconómica determinada por la Unidad de Empadronamiento local?				X				X				X	
10	¿Considera que existe la relación entre los usuarios y los trabajadores de la Unidad de Empadronamiento local es la adecuada?				X				X				X	
	SATISFACCIÓN													
11	¿De acuerdo a sus perspectivas, está satisfecho con la determinación de su clasificación Socioeconómica?				X				X				X	
12	¿Se siente satisfecho con los beneficios que ofrece la Unidad de Empadronamiento local?				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 [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. **Angélica Yuliana Sobrino Olea** DNI: 16733848

Especialidad del validador (a): **GESTION PUBLICA**

¹Claridad: El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctico y semántico son adecuadas.

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

³Relevancia: 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

10 de junio de 2023



Angelica Yuliana Sobrino Olea
DNI 16733848

ANEXO 10: La validez del instrumento, fue realizado mediante el juicio de tres expertos.

Experto	Situación
Mg. Estrella Niquen Pinzon	Aprobado
Mg. Cristhian Isique Niquen	
Dra. Angelica Yuliana Sobrino Olea	

ANEXO 11: Cálculo de V de AIKEN

Cálculo de V de AIKEN

CUESTIONARIO DE GESTION ADMINISTRATIVA					
ítem	Juez 1	Juez 2	Juez 3	Suma	V de Aiken
1	1	1	1	3	1
2	1	1	1	3	1
3	1	1	1	3	1
4	1	1	1	3	1
5	1	1	1	3	1
6	1	1	1	3	1
7	1	1	1	3	1
8	1	1	1	3	1
9	1	1	1	3	1
10	1	1	1	3	1
11	1	1	1	3	1
V de Aiken					1

ANEXO 12: Cálculo de V de AIKEN

CUESTIONARIO DE GESTION ADMINISTRATIVA					
ítem	Juez 1	Juez 2	Juez 3	Suma	V de Aiken
1	1	1	1	3	1
2	1	1	1	3	1
3	1	1	1	3	1
4	1	1	1	3	1
5	1	1	1	3	1
6	1	1	1	3	1
7	1	1	1	3	1
8	1	1	1	3	1
9	1	1	1	3	1
10	1	1	1	3	1
11	1	1	1	3	1
12	1	1	1	3	1
V de Aiken					1

Figura 4: Fórmula de V de Aiken

$$v = \frac{S}{n(c-1)}$$

Nota: S=SUMATORIA de respuestas afirmativas; n= número de jueces;y
c=número de valores de la escala de evaluación

ANEXO 13: Cálculo de confiabilidad

Confiabilidad del Instrumento: Gestión administrativa

Tabla 12


Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,900	11

Confiabilidad del Instrumento: Satisfacción del usuario

Tabla 13

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
.,894	12

ANEXO 14



POSGRADO
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

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

Pimentel, 09 de junio de 2023

Economista José Luis Perleche Ramos
Gerencia de Desarrollo Humano Local. - Unidad Local de Empadronamiento/ MUNICIPALIDAD
DISTRITAL DE LA VICTORIA
La Victoria- Chiclayo.

ASUNTO : SOLICITA AUTORIZACIÓN PARA REALIZAR INVESTIGACIÓN

Tengo a bien dirigirme a usted para saludarle cordialmente y al mismo tiempo augurarle éxitos en la gestión de la institución a la cual Usted representa.


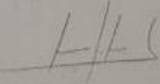
La Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo Campus Chiclayo ofrece los Programas de Maestría y Doctorado, en diversas menciones, donde los estudiantes se forman para obtener el Grado Académico de Maestro o de Doctor, a cuyo efecto deben elaborar, presentar, sustentar y aprobar un trabajo de investigación científica (Tesis), cuyos resultados benefician tanto al estudiante investigador como a la institución donde se realiza la investigación.

Por lo expuesto, solicito a usted tenga a bien autorizar la realización de la investigación que se detalla en la institución que dignamente dirige.

- 1) Apellidos y nombres de estudiante : Ramos Tavera, Jesus Del Carmen
- 2) Programa de estudios : Posgrado
- 3) Mención : Maestría en Gestion Publica
- 4) Ciclo de estudios : III Ciclo
- 5) Título de la investigación : Gestión administrativa y satisfacción del usuario de la unidad de empadronamiento local de una municipalidad de la ciudad de Chiclayo
- 6) Asesor : Dra. Rosa Eliana Salazar Cabrejos

Le anticipo mi agradecimiento por su gentil colaboración.

Atentamente,

Dr. Juan Pablo Muro Moreno
Jefe de la Unidad de Posgrado - Chiclayo

EPG.CP.202301.414



Municipalidad Distrital de
LA VICTORIA

“AÑO DE LA UNIDAD, LA PAZ Y EL DESARROLLO”

La Victoria, junio 22 del 2023

OFICIO N.º 045-2023-MDLV/GM

Señor

Dr. JUAN PABLO MURO MORENO

Jefe de la Unidad de Posgrado de la Universidad Particular “CÉSAR VALLEJO” - Chiclayo

Presente.-

ASUNTO : Respuesta a su solicitud.-
REF. : Expediente N.º 8900-2023 (solicitud - Universidad “CÉSAR VALLEJO” - Posgrado)

Por medio del presente le expreso mi saludo y a la vez en atención al documento en referencia, mediante el cual solicita autorización para el estudiante de Posgrado JESÚS DEL CARMEN RAMOS TAVARA, a fin de que realice su trabajo de investigación denominado: “GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LA UNIDAD DE EMPADRONAMIENTO LOCAL”.

En tal sentido, hago de su conocimiento la aceptación de lo solicitado, **Autorizando al estudiante de Posgrado JESÚS DEL CARMEN RAMOS TAVARA, para que realice el trabajo de investigación denominado “GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LA UNIDAD DE EMPADRONAMIENTO LOCAL” de la Municipalidad Distrital de La Victoria.**

Sin otro particular, me suscribo.

Atentamente,



MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE LA VICTORIA

Econ. José Luis Perleche Ramos
GERENTE MUNICIPAL

c.c. Archivo.-

CIUDAD DE PROGRESO

Av. Unión N.º 1696, La Victoria - Chiclayo

gob.pe/munilavictoria-chiclayo munilavictoriachiclayo imagenmunilavictoria@gmail.com

ANEXO 16

FORMATO DE MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: Gestión administrativa y satisfacción del usuario en la unidad local de empadronamiento en una municipalidad de la provincia de Chiclayo

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	HIPÓTESIS	VARIABLES	POBLACIÓN Y MUESTRA	ENFOQUE / NIVEL (ALCANCE) / DISEÑO	TÉCNICA / INSTRUMENTO
Problema Principal: ¿Cuál es la relación entre la Gestión Administrativa y Satisfacción del Usuario en la Unidad Local de Empadronamiento en una municipalidad de la provincia de Chiclayo?	Objetivo Principal: Establecer la relación entre la Gestión Administrativa y Satisfacción del Usuario de la Unidad Local de empadronamiento en una Municipalidad de la Provincial de Chiclayo	Hipótesis Principal: Existe Relación entre Gestión Administrativa y Satisfacción del Usuario de la Unidad Local de empadronamiento en una Municipalidad de la Provincial de Chiclayo	V.I.: Gestión Administrativa	UNIDAD DE ANÁLISIS: Usuarios de una Municipalidad de la Provincia de Chiclayo. POBLACIÓN: Correspondió a los 90,912 usuarios de una Municipalidad de la Provincia de Chiclayo. MUESTRA: Se consideró 383 usuarios de una Municipalidad de la Provincia de Chiclayo MUESTREO: Aleatorio simple	Tipo de Investigación: Básica Enfoque de Investigación: Cuantitativo Diseño de investigación: No experimental/Descriptivo correlacional. El diseño será descriptivo, transversal, correlacional, debido que la finalidad de la investigación es establecer un análisis de la relación entre las variables o entre más temas (Cohen y Rojas, 2019). <pre>graph TD; O((O)) --> V1[V1]; O --> V2[V2]; V1 <--> V2;</pre> Donde: O = Muestra. V1= Gestión Administrativa V2= Satisfacción del Usuario	Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario Métodos de Análisis de Investigación: Estadística-Descriptiva y el paquete estadístico SPSS.
Problemas específicos: 1. ¿De qué manera se relaciona la Satisfacción del Usuario y Planificación de la Unidad Local de Empadronamiento en una municipalidad de la provincia de Chiclayo? 2. ¿Cuál es la relación entre Satisfacción del Usuario y Organización en la Unidad Local de Empadronamiento en una municipalidad de la provincia de Chiclayo? 3. ¿Cuál es la relación entre Satisfacción del Usuario y Dirección en la Unidad Local de Empadronamiento en una municipalidad de la provincia de Chiclayo? 4. ¿Cuál es la relación entre Satisfacción del Usuario y Control en la Unidad Local de Empadronamiento en una municipalidad de la provincia de Chiclayo?	Objetivos Específicos: 1. Determinar la relación entre Satisfacción del Usuario y Planificación de la Unidad Local de Empadronamiento de una Municipalidad de la Provincia de Chiclayo. 2. Indicar la relación entre Satisfacción del Usuario y Organización de la Unidad Local de Empadronamiento de una Municipalidad de la Provincia de Chiclayo. 3. Estipular la relación entre Satisfacción del usuario y Dirección de la Unidad Local de Empadronamiento de una Municipalidad de la Provincia de Chiclayo 4. Determinar la relación entre Satisfacción del Usuario y Control de la Unidad Local de Empadronamiento de una Municipalidad de la Provincia de Chiclayo	Hipótesis Específicos: 1. Existe relación entre Satisfacción del Usuario y Planificación de la Unidad Local de Empadronamiento de una Municipalidad de la Provincia de Chiclayo. 2. Existe relación entre Satisfacción del Usuario y Organización de la Unidad Local de Empadronamiento de una Municipalidad de la Provincia de Chiclayo. 3. Existe relación entre Satisfacción del Usuario y Dirección de la Unidad Local de Empadronamiento de una Municipalidad de la Provincia de Chiclayo 4. Existe relación entre Satisfacción del Usuario y Control de la Unidad Local de Empadronamiento de una Municipalidad de la Provincia de Chiclayo				

Fuente: Elaboración Propia



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 de la unidad local de empadronamiento en una municipalidad de la provincia de Chiclayo", cuyo autor es RAMOS TAVARA JESUS DEL CARMEN, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 15.00%, 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

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
SALAZAR CABREJOS ROSA ELIANA DNI: 41661370 ORCID: 0000-0002-1144-2037	Firmado electrónicamente por: SCABREJOSRE el 02-08-2023 13:32:26

Código documento Trilce: TRI - 0636935