



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Gestión organizacional del programa de inclusión al adulto mayor y la satisfacción de los usuarios de un Municipio Distrital, Trujillo-2023

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciado en Administración

AUTORES:

González Guzmán, José Carlos (orcid.org/0000-0002-2317-1502)

Jara Vasquez, Alejandro Manuel (orcid.org/0000-0002-9164-4287)

ASESORES:

Mg. Cedrón Medina, Carlos Alberto (orcid.org/0000-0002-4025-764X)

Dr. Sevilla Angelaths, Manuel Amadeo (orcid.org/0000-0001-6428-002X)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

TRUJILLO - PERÚ

2023

DEDICATORIA

A Dios, a nuestros padres por iluminarnos día a día y motivarnos para seguir adelante en nuestro desarrollo personal y profesional, a nuestros asesores por orientarnos en la investigación y a todos nuestros compañeros que estuvimos en este largo proceso.

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a Dios, por continuar creciendo y poder culminar este trabajo de investigación, a nuestros padres por su apoyo hacia nosotros y a nuestros asesores Mg Cedrón Medina, Carlos Alberto y Dr. Sevilla Angelaths Manuel Amanedo Espinoza Rodríguez, que con su sabiduría y paciencia supo orientarnos durante todo el proceso.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS	iv
ÍNDICE DE TABLAS.....	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA.....	12
3.1. Tipo y diseño de investigación.	12
3.2. Variables y operacionalización.....	12
3.3. Población(criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis.....	14
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	15
3.5. Procedimientos.....	16
3.6. Método de análisis de datos.....	16
3.7. Aspectos éticos	16
IV. RESULTADOS	18
V. DISCUSIÓN.....	26
VI. CONCLUSIONES.....	30
VII. RECOMENDACIONES	31
REFERENCIAS	32
ANEXOS	37

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1: <i>Relación entre la Gestión Organizacional del programa de inclusión al adulto mayor y la satisfacción de los usuarios de un Municipio distrital</i>	18
Tabla 2: <i>Nivel de la gestión organizacional del programa de inclusión al adulto mayor en un municipio distrital</i>	19
Tabla 3: <i>Nivel de satisfacción de los usuarios del programa de inclusión al adulto mayor en un municipio distrital</i>	20
Tabla 4: <i>Análisis correlacional de la dimensión planificación de la variable gestión organizacional con la satisfacción de los usuarios del programa de inclusión al adulto mayor de un municipio distrital</i>	21
Tabla 5: <i>Análisis correlacional de la dimensión organización de la variable gestión organizacional con la satisfacción de los usuarios del programa de inclusión al adulto mayor de un municipio distrital</i>	22
Tabla 6: <i>Análisis correlacional de la dimensión dirección de la variable gestión organizacional con la satisfacción de los usuarios del programa de inclusión al adulto mayor de un municipio distrital</i>	23
Tabla 7: <i>Análisis correlacional de la dimensión control de la variable gestión organizacional con la satisfacción de los usuarios del programa de inclusión al adulto mayor de un municipio distrital</i>	24
Tabla 8: <i>Existe o no existe relación directa entre la gestión municipal y la satisfacción del usuario del programa de inclusión al adulto mayor en un municipio distrital</i>	25

RESUMEN

La investigación titulada gestión organizacional del programa de inclusión del adulto mayor y la satisfacción de los usuarios de un Municipio Distrital, Trujillo-2023, tuvo como objetivo general determinar la relación entre la gestión organizacional del programa de inclusión del adulto mayor y la satisfacción de los usuarios. Esta investigación es de tipo aplicada, tiene un diseño no experimental correlacional con enfoque cuantitativo, ya que nuestra investigación se basa en describir el problema observado. La población estuvo conformada por 106 personas y nuestra muestra fue de 80 personas escogidas a través de un muestreo probabilístico aleatorio simple, con el fin de poder ver el nivel de satisfacción de los usuarios. Los resultados obtenidos con nuestro objetivo general según los resultados arrojados por Spearman, se halló el valor de 0,508, esto nos indica que existe correlación positiva entre nuestras variables gestión organizacional y satisfacción del usuario, por otro lado, la significancia que se obtuvo es de 0,000 al ser un bajo valor al de 0.05. Por tanto, con respecto a nuestra hipótesis, se concluyó que existe una relación directa significativa entre la gestión municipal y la satisfacción de los usuarios del programa de inclusión del adulto mayor en un municipio distrital, Trujillo-2023.

Palabras clave: Gestión, programa, satisfacción.

ABSTRACT

The research entitled organizational management of the inclusion program for the elderly and the satisfaction of the users of a District Municipality, Trujillo-2023, had as a general objective to determine the relationship between the organizational management of the inclusion program for the elderly and the satisfaction of the users. This research is of an applied type, it has a non-experimental correlational design with a quantitative approach, since our research is based on describing the observed problem. The population consisted of 106 people and our sample was 80 people chosen through a simple random probabilistic sampling, in order to see the level of user satisfaction. The results obtained with our general objective according to the results obtained by Spearman, the value of 0.508 was found, this indicates that there is a positive correlation between our variables organizational management and user satisfaction, on the other hand, the significance that was obtained is 0.000. being a low value of 0.05. Therefore, with respect to our hypothesis, it was concluded that there is a significant direct relationship between municipal management and the satisfaction of the users of the inclusion program for the elderly in a district municipality, Trujillo-2023.

Keywords: Management, program, satisfaction.

I. INTRODUCCIÓN

Los municipios, consejos, ayuntamientos de todo el mundo son considerados, por expertos en gobernabilidad, como el seno de la gestión pública puesto que tienen un trato directo con la comunidad, por lo que ellos son los que conocen sus principales necesidades y ante ello se requiere una prioritaria participación de los gobiernos locales.

Ahora bien, debemos tener en cuenta que actualmente muchas investigaciones a nivel internacional han dejado en descubierto que hay un alto grado de deficiencia y sobre todo poco interés en las instituciones estatales y en los gobiernos nacionales como locales. Para Camargo & Magnoni (2020) afirman que la desconfianza e incredulidad son temas bastantes amplios, muchos creen que son las consecuencias de malos manejos dentro de las áreas de una organización y por ello se genera la pobreza. Pero por otro lado hay personas que reaccionan como un mecanismo de defensa frente a la centralización de muchos poderes.

Hoy en día, los municipios, consejos, ayuntamientos de una localidad, para un mejor desempeño de sus objetivos, organizan, plantean y supervisan planes y programas locales, que promueven el desarrollo y la integración de una comunidad.

Hernández & Herrera (2018) nos dicen, que una agradable atención en los servicios comunitarios viene hacer un deber por parte de la constitución, es de carácter obligatorio en todo régimen puesto que existen bienes y presupuestos, puesto que el objetivo principal es suministrar y con ello satisfacer la escasez de la comunidad, con el único fin que todos sean parte de las mismas oportunidades y puedan contar siempre con la comuna de su localidad.

Debemos tener en cuenta que todo debe ser objetivo y claro para con la comunidad, puesto que al generar nuevos programas de inclusión estos

resalten por la eficiencia y eficacia de dicha gestión, ya que este tipo de programas sociales a corto y a largo plazo beneficiará a la comunidad a la cual estará dirigida respetando siempre la naturaleza y condición de cada persona, de alguna u otra manera solidarizándose con cualquier problema que la comunidad este enfrentando, ya sea algún desastre o recientemente la pandemia del covid 19. En síntesis, se debe priorizar el bienestar físico de cada uno de los ciudadanos ante cualquier acto que afecte sus derechos.

Frente a esto los autores nos dicen que, las diligencias municipales son las primeras instancias de las áreas administrativas, cuya función primordial es el de instruir y guiar de forma eficiente los presupuestos, del mismo modo proporcionar servicios hacia la ciudadanía y con ello iniciar la elaboración de obras y programas en beneficio a la población. (Álvarez & Delgado, 2020)

Tomando el punto de la satisfacción, es importante, mencionar que, en la satisfacción de los usuarios, todo aquel que reciba un servicio y sienta que han cumplido con sus deseos y expectativas, ellos volverán puesto que se sienten satisfechos y sobre todo manifestaran sus vivencias hacia otras personas.

Además, la clave está en tratar de conseguir que las experiencias y vivencias de la clientela estén relacionadas con el rubro o actividad de la empresa. Toda compañía está apta en acaparar a un cierto sector de clientes y a ellos brindarles nuevas propuestas, para después otorgarles algo más de lo debido. Por otro lado, la clientela disconforme emigra hacia otro tipo de organizaciones, y posterior a ello descalifican por la mala atención, el agrandar en todo momento a la clientela es el secreto para que ellos mismos siempre nos elijan, cuando ellos se sienten en un ambiente fascinante existe la opción en que se vuelvan clientes habituales y con ello tener la aprobación hacia la empresa.

Acá lo que más importa es que se otorgué una prontitud en los servicios que se están prestando y que sea brindado con el personal altamente

calificado y que este sepa brindar una correcta atención para ayudar en sus necesidades. Finalmente, lo que realmente la clientela considera destacable es la calidad, clase y condición de cómo ellos están recibiendo el servicio, el acatamiento hacia sus necesidades desde el primer momento y que sobre todo haya una preocupación hacia querer cumplir con sus promesas.

Teniendo conocimiento de esto y con lo ya antes mencionado, existen varios municipios distritales en las cuales se asemeja mucho a este tipo de problemas, es notorio en los ciudadanos su malestar y sobre todo también atestiguan que no se brinda una adecuada atención. Frente a esta problemática nos enfocaremos principalmente en los programas que tienen que ver con la inclusión de los adultos mayores.

Hoy en día se sabe que, a nivel nacional, en cada municipio distrital se brindan programas que van dirigidas hacia los adultos mayores.

Por lo cual formulamos nuestro problema a investigar, siendo: ¿Qué relación existe entre la gestión organizacional del programa de inclusión al adulto mayor y la satisfacción de los usuarios de un Municipio Distrital, Trujillo-2023?

Es por esto que se buscó, en todo sentido, de forma eficiente lograr una buena gestión municipal, compartir junto con la comunidad el beneficio de sus compromisos y objetivos con el único fin de buscar el bienestar social, económico, cultural, humano y físico; a través de nuevos planteamientos de programas sociales e inclusión y con la única visión de conseguir una gestión altamente estandarizada en lo que concierne a calidad.

Por lo tanto, nuestro objetivo en general se enfocó en determinar la relación que existe entre la gestión organizacional del programa de inclusión al adulto mayor y la satisfacción de los usuarios de un municipio distrital, Trujillo-2023. Tuvimos en cuenta también nuestros objetivos específicos los cuales fueron: Identificar los niveles de la variable gestión

organizacional. identificar el nivel de satisfacción de los usuarios del programa de inclusión al adulto mayor en un municipio distrital, Trujillo-2023. Determinar la relación entre las dimensiones de la variable gestión organizacional y la variable satisfacción del usuario.

Para nuestro estudio se formuló una hipótesis, tomando en primera instancia la alterna, la cual fue si existe relación directa entre la gestión municipal y la satisfacción del usuario del programa de inclusión al adulto mayor en un municipio distrital, Trujillo-2023. Y, en segunda instancia, la nula: No existe relación directa entre la gestión municipal y la satisfacción del usuario del programa de inclusión al adulto mayor en un municipio distrital, Trujillo-2023.

II. MARCO TEÓRICO

Dentro de nuestros antecedentes internacionales, abarcan lo siguiente:

Fuentes (2020) en el cual se plantearon el objetivo general analizar las políticas de promoción de la participación ciudadana implementadas por el municipio de La Serena, Chile, en el período 2009-2018. Teniendo en base Estudio de Caso Instrumental propuesta por Stake, de metodología cualitativa, con un muestro probabilístico intencional con un procedimiento de bola de nieve. Para la investigación se usó la entrevista cualitativa y los cuestionarios. En sus resultados está que en el 2015 hay un matiz dentro de la gestión local respecto a la participación de la ciudadanía. Por otro lado, en lo que es cuenta pública del 2014, manifestaban “ideas fuerza”, entonces se fortalece las participaciones y aquellos resultados de una estructura que se implementaron, los cuales se han incluido en la idea “la serena es descentralización”. Entonces se finaliza, todo lo establecido a la participación ciudadana no ha tenido algo relevante en sus implementaciones.

Pinochet (2017) plantea un objetivo general analizar el estado actual y las características principales de la participación ciudadana en la gestión pública local de la comuna de Pudahue. El cual tiene una metodología de investigación explicativa estructurada, de enfoque cualitativo. Aplicándose entrevistas directamente con los ciudadanos, utilizando como instrumento el cuestionario. Da como resultado, en Pudahue, no existe un alto nivel en las participaciones, por ello hay una planeación y con esto obtener nuevas circunstancias la cual ayude a ganar nuevas participaciones y continuar con lo planeado. Conclusión, incitar nuevos proyectos que tengan la meta de un avance de nivel de mediano a largo plazo.

Pérez-Cantó, V., Maciá-Soler, L., & González-Chordá, VM (2019) buscan en su objetivo general analizar la tendencia de indicadores de opinión y

satisfacción del sistema nacional de salud español de 2005 a 2017. Con un estudio ecológico de series temporales, utilizando un método de auto regresión de Prais-Winsten. Dando de conocimiento que su resultado fue: hay tendencias acordes a la vista de los usuarios, sistema sanitario 1,898 opiniones sobre atenciones de menor grado -0.283 y considerable -0,241 y hospitalización -0.171. En satisfacción, abarcando conocimientos y seguimientos por parte del personal a cargo y familiar 7,939. Lo que es la medicina y enfermería fue estática. No hay observaciones en estudios de indicadores en localidades independientes. Conclusión: hay tendencias negativas en diferentes opiniones.

Conociendo ahora sobre nuestros antecedentes nacionales, tenemos los siguientes:

Valdez (2019) con su objetivo general determinar la influencia de la gestión municipal en la gestión por resultados de la Municipalidad de Independencia, 2019. Utiliza en su metodología un enfoque que va de lo cuantitativo, no experimental- transversal. De correlacional causal, teniendo dentro de su muestra a 85 participantes, teniendo a modo de técnica la recolección de datos y entre sus instrumentos a la encuesta y como segundo instrumento el cuestionario. En sus resultados se expresa que no hay independencia en sus dimensiones. Entonces se ha rechazado cualquier hipótesis nula. Entonces concluye que hay dominio de una gestión a otra, y esto se confirma por una prueba ordinal. Entonces, el 17,6% denotan la dependencia de la gestión en el municipio

Macedo (2022) en su investigación tuvo como objetivo principal determinar si existe relación entre la gestión de los servicios públicos y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de Belén, 2020. Aplicó en su metodología la investigación descriptiva correlacional no experimental. Para su muestra participaron 294 personas, utilizando una

encuesta y así el mismo cuestionario, para recolectar sus datos. Concluyendo que hay relación en sus dos variables de estudios.

Mamani (2019) Se propuso como objetivo establecer el vínculo existente entre la calidad del servicio de la municipalidad de Villa el Salvador y la satisfacción de los clientes, Lima -2019. De metodología tanto descriptiva, como también cuantitativa. Obteniendo como resultado que, la calidad en sus servicios posee una amplia relación con la satisfacción del usuario de la municipalidad de Villa El Salvador- Lima, 2019. Determinando así que hay una dependencia enormemente significativa entre la calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de dicha organización.

Nuestros antecedentes locales:

Zegarra (2019) como objetivo general establecer el nivel de relación de la Gestión Organizacional y la Gestión Documental en la Municipalidad Distrital de Salaverry, provincia de Trujillo, 2019. Aplicando un método hipotético-deductivo y transversal. De un estudio tipo aplicada y básica, que posee un diseño el cual es no experimental, correlacional de enfoque cuantitativo. Así mismo contó con 34 trabajadores para su muestra, aplicando una encuesta y un cuestionario. Resultando así: de todos los encuestados, el 17,6% expresa no se cumplen ambas gestiones, por otro lado, el 11,8% dicen que se cumplen regularmente, y con el mismo 11,8% expresan que si se cumplen. Dando por concluido que no hay una relación en sus dimensiones.

Marín (2022) su objetivo general cuál es la relación entre la gestión municipal y la calidad del servicio al usuario en la municipalidad distrital de Trujillo – 2021. Utiliza su metodología de propósito básica Correlacional de diseño de investigación: No experimental y transversal. Teniendo a 200 participantes como muestra del distrito de Trujillo, 2021. A manera de técnica uso la encuesta y a manera de instrumento el

cuestionario. En sus resultados se reflejan que de acuerdo a su nivel de significancia fue aceptada la hipótesis de investigación y se rechazó la nula. Concluyendo así, que resalta el nivel de gestión en un 39%.

Ruiz (2021) en su objetivo general determinar la relación entre el Clima Organizacional y la Satisfacción Laboral en los colaboradores de la Subgerencia de Abastecimiento de la Municipalidad Provincial de Trujillo, Periodo 2020. De acuerdo a sus estudios, al tipo y diseño de investigación se evidencio que hay una correlación baja entre sus dimensiones. Entonces concluyeron que las relaciones son bajas entre sus dimensiones por lo que se le recomienda plantear estrategias de solución.

Con respecto a las teorías y enfoques conceptuales, nos centraremos en nuestras dos variables y abarcaremos, también, cada una de sus dimensiones. Como primera variable tenemos a la gestión organizacional.

Referente a la gestión organizacional o municipal, tenemos la teoría que nos habla de la gestión, el cual se centra en dos componentes sujeto de gestión y objeto de gestión, y también nos habla de los vínculos el cual los une ya sea directa o indirectamente. Ahora bien, se le dice sujeto de gestión a la persona cuyas funciones específicas o su perfil de labores, están ligados a los requerimientos de una autoridad iniciando un vínculo con la esencia de la gestión que son las diferentes maneras y diversas técnicas que se tienen en él, con el único objetivo de transformar áreas planificadas por el sujeto. (Shlychkov, 2017)

Según Arraigada (2002) y citado por Marín (2022) La gestión organizacional o municipal, en estos casos, está ligada a muchas actividades, de las cuales, entre sus responsabilidades esta que deben saber gestionar cuidadosamente cada proceso dentro de la organización,

delegar funciones a personal altamente capacitado y sobre todo profesional, con el fin de obtener buenos resultados.

Otra teoría con respecto a gestión Joaquín (2016) y citada por Marín(2022), Estudia la teoría basada en la administración científica de Taylor, donde su objetivo está basado en la manera de administrar de una forma racional y eficaz con el fin de reducir en gran parte los costos, y con ello lograr la eficiencia en las tareas de los colaboradores, así mismo esta teoría puntualiza que, los puntos primordiales de la gerencia en todas las organizaciones deberían enfocarse en: planificar, organizar, direccionar y controlar. Dicho lo anterior nos planteamos las diferentes dimensiones para la variable gestión organizacional.

Dentro de nuestra primera dimensión tenemos la planificación. Diferentes conceptos y documentos nos dicen que tiene que ver con las disposiciones, organización y el planteamiento de diferentes actividades, las cuales tienen la función de determinar que dichas acciones se cumplan con el fin de subsanar las diferentes necesidades y deficiencias de una comunidad o localidad. (Tat-Dat Bui, 2020).

Indicadores: Gestión de proyectos, disponibilidad de recursos.

En nuestra segunda dimensión abarcan los conceptos de organización y según Riquelme (2019) nos dice que es el segundo elemento de toda entidad y que es el paso más importante de toda organización después de la planificación. Dentro de las tareas más importantes de la organización, está el responder a las incógnitas las cuales ayudaran a tener una mejor organización de las labores que se efectúen a diario. Hay que tener en cuenta también que todas las incógnitas que se realicen dentro de la actividad de una entidad son importantes para dar seguimiento a la planificación y organización de las tareas que sean asignadas, dando a conocer que todo esto debe estar y realizarse dentro de toda organización, siendo su único fin de alcanzar todas las metas planteadas.

Indicadores: capacitación a representantes, estructura y funcionalidad.

Dirección, como tercera dimensión. Esta etapa se encuentra dentro de la gestión, y el autor nos señala que debe ser conducido por personal que muestren grandes habilidades, y sobre todo que tengan esa motivación para tomar decisiones.

Lo que quiere decir que, los que ejerzan esta función deben ser gerentes o personas preparadas, capacitadas y sobre todo con conocimientos en el contexto el cual se desarrolle la empresa. También se puede decir que es ejecutar y sobre todo entender los métodos de trabajo de los empleados lo cual quiere decir que no están sometidos a ninguna presión laboral, sino estar alineados a lo que se rige en los documentos en los cuales las autoridades tienen como fin apoyar en el mejoramiento de las labores, sin dejar de lado la motivación y la confianza hacia sus subordinados. Entonces ejercer esta función es primordial para los jefes de área y departamentales puesto que son los únicos que se responsabilizan en todo lo planificado y con ello lograr todo que se ha trazado o estipulado.

Indicadores: Logro de objetivos, Desarrollo de la comuna.

Abarcando nuestra siguiente dimensión, Control. Stephen & Mary (1996) definen al control, como procesos de ordenar actividades, las cuales garanticen que hay un cumplimiento tales como fueron diseñadas y planteadas, subsanando cualquier error considerable. Dentro del ámbito municipal, el control si bien es cierto, nos dicen que son normas y procesos los cuales son regidos por ciertas reglas y pautas que están establecidos en todos los procedimientos de estancias las cuales se deben mantener en un mismo nivel.

Indicadores: Acciones ejecutadas, Rendición de cuentas.

Referente a las teorías sobre satisfacción del usuario tenemos a Oliver (1980) su teoría de la desconfirmación esperada, donde analiza la

satisfacción del usuario, hace énfasis que se logra desde un desarrollo previos a sus expectativas cuando el servicio ya fue utilizado, entonces al analizarlos se produce una sincronía en ambos. Pero, si llega existir confusiones entre los resultados y la expectativa, provocara la desconfirmación, por lo tanto, puede llegar a ser negativa, o positivo, si rendimiento llega a superar lo esperado. (Cruz, Cruz, y Ceretta, 2017)

Según Rodríguez (2017) se considera como satisfacción del usuario, al cumplir necesidades, gusto o deseo con el servicio que está recibiendo, es apreciado notablemente en distintas áreas que nos dice el autor.

Morales y Hernández (2004) estima que la satisfacción es la emoción de algo que se obtiene ya sea tangible o intangible dentro de un contexto en el cual pueda ser para su uso satisfactorio. Entonces la relación del usuario debe de ser una sucesión de todo lo experimentado y con ello tener una valoración.

También Kotler y Armstrong (2012), ratifican que la satisfacción del usuario como grado o altura del estado anímico del individuo que adquiere el servicio o diferentes productos. Por lo tanto, al adquirir al obtener el servicio, el cliente experimenta tres partes de satisfacción.

Trato, el cliente espera recibir la mejor atención.

Satisfacción, hacer sentir que estamos dispuestos ayudarlo con sus necesidades.

Confianza, cercanía hacía con los usuarios, para que puedan realizar sus consultas

III. METODOLOGÍA.

3.1. Tipo y diseño de investigación.

3.1.1. Tipo de investigación:

Nuestra investigación se basó en el tipo aplicada, y esto se debe a que existieron muchas alternativas para poder encontrar la solución a los diferentes problemas que hubo en la sociedad. Cívicos y Hernandez (2007) nos señala que la investigación según el tipo ya sea aplicada o práctica se refleja en la manera que uno analice la problemática de la sociedad, con ello aplicará sus conocimientos y descubrimientos en mejorar métodos.

3.1.2. Diseño de investigación:

Es un diseño no experimental y de corte transversal correlacional.

3.2. Variables y operacionalización.

El estudio es correlacional, por lo tanto, fueron dos variables estudiadas.

Primera variable: Gestión Organizacional por lo tanto es una variable independiente y cuantitativa.

- **Definición conceptual:**

Arraiza (2016) nos indica que gestión municipal es un conjunto de técnicas, labores y proyecciones que hace que la población se proyecte a ejecutar nuevos planes de mejoras para la comunidad.

- **Definición operacional:**

Se manejó un cuestionario teniendo en cuenta la escala de Likert, en el cual se obtuvo la opinión de acuerdo a las 4 dimensiones de Gestión Organizacional.

- **Indicadores:**

Para nuestra variable Gestión Organizacional tenemos los siguientes indicadores: Gestión de proyectos, disponibilidad de recursos, capacitación, estructura y funcionalidad, logros de metas y objetivos, desarrollo de la comunidad, acciones ejecutadas, rendición de cuentas.

- **Escala de medición:**

Es de escala ordinal.

Segunda Variable: Satisfacción del usuario por lo tanto es una variable dependiente y cuantitativa.

- **Definición conceptual:**

Rodríguez (2017) Dice, la satisfacción es el cumplimiento o realización de una necesidad, gusto o deseo de un servicio que está recibiendo.

- **Definición operacional:**

La satisfacción se midió a través de la escala de Likert en un cuestionario de sus dimensiones señaladas para determinar la satisfacción del usuario.

- **Indicadores:**

Para la variable satisfacción tenemos los indicadores: Profesionalismo, empatía, igualdad de trato, canales de atención, información concreta, prioriza necesidades, solución de problemas.

- **Escala de medición:**

Es de escala ordinal.

3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis.

3.3.1. Población

Para nuestra investigación, fue conformada por 6 colaboradores de la sub gerencia y 100 usuarios que acudan al programa de inclusión al adulto mayor, lo que hace un total de 106 personas para nuestra población.

- **Criterios de inclusión:**

Empleados que den el consentimiento y estén encargados de la gestión y usuarios del programa de inclusión al adulto mayor.

- **Criterios de exclusión:**

Usuarios que no pertenecen al programa de inclusión al adulto mayor.

3.3.2. Muestra:

Referente al total de nuestra población, halló nuestra muestra aplicando la fórmula muestral.

Al finalizar la formulación de nuestra muestra obtuvimos un total de 83 participantes que serán parte de nuestra investigación.

3.3.3. Muestreo:

Dentro de nuestra investigación aplicamos el muestreo probabilístico de forma aleatoria simple.

3.3.4. Unidad de análisis:

Cada uno de los 83 participantes de nuestra investigación.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

- **Técnicas**

Arias (2006) dice que las diferentes técnicas para recolectar datos, están basadas en los diferentes medios de los cuales se puede conseguir o adquirir información.

La técnica en la que se enfocó nuestro proyecto fue la encuesta, por lo tanto, fue empleada con el propósito de medir las dos variables de estudio y la cual, también, fue aplicada a base de preguntas para los usuarios del programa de inclusión al adulto mayor.

- **Instrumentos**

Para la elaboración de nuestro cuestionario, se tomó como referencia y modelo a Obando Jessica (2021) y su tesis lleva por título “Participación ciudadana y gestión municipal en la Municipalidad Distrital de Huanchaco, Trujillo, 2021”. Por lo tanto, se constituyeron las 4 dimensiones de estudio: Planificación, Organización, Dirección y control, atribuyéndole 3 preguntas para cada dimensión, por lo cual hace un total de 12 preguntas.

Y para la segunda variable que es satisfacción del usuario, se tomó como referencia y modelo a Veliz Vanny (2020) y su tesis lleva por título “Gestión de la calidad y satisfacción de los usuarios en la municipalidad distrital de Cumba, Amazonas”. Por lo tanto, se constituyeron las 3 dimensiones de estudio: Trato, Accesibilidad y Confianza. En un total 9 preguntas.

Punto a parte tenemos que tener en cuenta que nuestras preguntas, al ser modificadas, tuvieron que ser nuevamente validadas por 3 expertos.

- **Validez y Confiabilidad**

Para la validez de nuestro instrumento, se contó con la evaluación de tres expertos, los cuales nos dieron el visto bueno para su aplicación. Acorde a nuestra confiabilidad, se aplicó el Alfa de Cronbach.

3.5. Procedimientos

Dentro de nuestros procedimientos, como primer punto la elaboración de la solicitud para poder tener el permiso correspondiente de la entidad para poder realizar nuestra investigación. Segundo, mediante un compañero se pudo obtener el acceso a información necesaria, puesto que él hace prácticas ahí, y nos facilitó lo requerido. Junto a eso también aplicamos las encuestas (escala de Likert) a las diferentes personas que fueron parte de nuestra investigación y por último analizamos los resultados mediante el programa spss26.

3.6. Método de análisis de datos

Dentro de los distintos métodos que existen, en nuestra investigación aplicamos tres, primero: el estadístico descriptivo, puesto que esto se basó en la aplicación de figuras y tablas. Segundo: el estadístico inferencial, lo cual ayudó a la comprobación de normalidad de datos y por último el estadístico de prueba que ayudó con las hipótesis.

3.7. Aspectos éticos

Se han seguido normas académicas las cuales hacen que el presente documento sea serio. Al encuestar, los resultados se han obtenido con total transparencia de acuerdo a lo que los usuarios responden, puesto que esto es de gran ayuda a nuestra investigación. Vale recalcar que toda información obtenida y registrada es sumamente confidencial. Punto a parte la aplicación del Turnitin es de importancia para saber que toda la información y datos que se han ido recabando sean originalmente de los autores. Por último, siguiendo normativas se aplicó el formato APA para todo el documento, de acuerdo a la versión más reciente.

Y por último aplicaremos el código de ética en investigación teniendo en cuenta los siguientes principios: autonomía, beneficencia, competencia profesional y científica, cuidado del medio ambiente y biodiversidad, integridad humana, Justicia, libertad, no maleficencia,

probidad, respeto de la propiedad intelectual, responsabilidad, transparencia y precaución.

IV. RESULTADOS

Objetivo General:

Determinar la relación que existe entre la Gestión Organizacional del Programa de inclusión al adulto mayor y la Satisfacción de los Usuarios de un municipio distrital, Trujillo-2023.

Tabla 1

Relación que existe entre la Gestión Organizacional del Programa de Inclusión al adulto mayor y la Satisfacción de los Usuarios de un Municipio distrital, Trujillo-2023

			Gestión Organizacional	Satisfacción de los Usuarios
Rho de Spearman	Gestión Organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	,508**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	83	83
	Satisfacción de los Usuarios	Coefficiente de correlación	,508**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	83	83

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

Interpretación.

Al obtener los resultados se evidencio a la correlación de Spearman, destacando en si su normalidad de nuestras variables que fueron estudiadas, se halló que el valor es de 0,508. Por lo tanto, esto indica que efectivamente hay una correlación positiva entre nuestras variables estudiadas De igual forma, la significancia obtenida es de 0,000 al ser este un bajo valor al 0.05, entonces vale decir que efectivamente existe una relación de significancia entre las variables gestión organizacional del programa de inclusión al adulto mayor y la satisfacción de los usuarios en un municipio distrital, Trujillo-2023.

Objetivo específico 1:

Identificar los niveles de la variable gestión organizacional

Tabla 2

Nivel de la gestión organizacional del programa de inclusión al adulto mayor en un municipio distrital, Trujillo-2023.

NIVEL	fi	%
Bajo	26	31,3
Medio	32	38,6
Alto	25	30,1
Total	83	100

Nota: información obtenida en el mes de mayo del 2023, con una muestra de 83 participantes de un municipio distrital, Trujillo 2023.

Interpretación.

Como se muestra en la tabla 2, también obtuvimos un nivel de gestión organizacional medio con un porcentaje de 38,6%. Lo que nos quiere decir que el personal que está a cargo de gestionar el programa de inclusión al adulto mayor no se está preocupando en tener una buena planificación y sobre todo direccionar y controlar los recursos necesarios para que se pueda satisfacer las necesidades de los usuarios a los cuales va dirigido este programa.

Objetivo específico 2:

Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios del programa de inclusión al adulto mayor en un municipio distrital, Trujillo-2023.

Tabla 3

Nivel de satisfacción de los usuarios del programa de inclusión al adulto mayor en un municipio distrital, Trujillo-2023

NIVEL	fi	%
Bajo	25	30,1
Medio	36	43,4
Alto	22	26,5
Total	83	100

Nota: información obtenida en el mes de mayo del 2023, con una muestra de 83 participantes de un municipio distrital, Trujillo 2023.

Interpretación.

Referente a nuestra tabla 3, se observa que el grado de satisfacción de los usuarios del programa de inclusión al adulto mayor es de nivel medio lo cual está representado por un 43,4%. Esto se debe a que no están recibiendo buenos tratos por parte del personal a cargo, y que la gestión debe poner más énfasis en tratar de capacitar a su personal para poder subsanar estos problemas. Tiene un porcentaje bajo representado por el 30.1% lo cual evidencia más aún la falta de organización dentro del programa de inclusión al adulto mayor.

Objetivo específico 3:

Determinar la correlación entre las dimensiones de la variable gestión organizacional y la variable satisfacción del usuario.

Tabla 4

Análisis correlacional de la dimensión planificación de la variable gestión organizacional con la satisfacción de los usuarios del programa de inclusión al adulto mayor de un municipio distrital, Trujillo-2023.

		Satisfacción del Usuario	Planificación
Rho de Spearman	Satisfacción del Usuario	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,540**
		N	83
		Coeficiente de correlación	,540**
Planificación	Planificación	Sig. (bilateral)	1,000
		N	,000
		Coeficiente de correlación	83
		Sig. (bilateral)	83

***La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).*

Interpretación.

Según el análisis obtenido mediante la aplicación de Rho de Spearman el valor da 0,540 lo que evidencia que hay una correlación positiva moderada, entre la dimensión planificación y la variable satisfacción de los usuarios. Así mismo, la significancia obtenida es de 0.000 por lo cual es un valor menor al 0.05, por lo cual nos dice que si existe una relación directa y positiva entre planificación y satisfacción de los usuarios.

Tabla 5

Análisis correlacional de la dimensión organización de la variable gestión organizacional con la satisfacción de los usuarios del programa de inclusión al adulto mayor de un municipio distrital, Trujillo-2023

			Satisfacción del Usuario	Organización
Rho de Spearman	Satisfacción del Usuario	Coeficiente de correlación	1,000	,340**
		Sig. (bilateral)		,002
		N	83	83
	Organización	Coeficiente de correlación	,340**	1,000
		Sig. (bilateral)	,002	
		N	83	83

***La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).*

Interpretación.

Así mismo al analizar esta correlación nos dimos cuenta que tiene un valor de 0,340 lo cual nos indica que hay una correlación baja entre la dimensión organización y satisfacción de los usuarios. Por lo tanto, también al obtener su significancia se obtuvo 0,002 lo cual es mejor al 0,05 viéndose así que existe una relación directa baja, entre organización y satisfacción de los usuarios.

Tabla 6

Análisis correlacional de la dimensión dirección de la variable gestión organizacional con la satisfacción de los usuarios del programa de inclusión al adulto mayor de un municipio distrital, Trujillo-2023.

			Satisfacción del Usuario	Dirección
Rho de Spearman	Satisfacción del Usuario	Coeficiente de correlación	1,000	,426**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	83	83
		<hr/>		
	Dirección	Coeficiente de correlación	,426**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	83	83

***La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).*

Interpretación.

Al analizar por medio de Rho Spearman, se obtuvo un valor de 0.426, este resultado nos dice que hay una relación moderada entre la dimensión dirección y la variable satisfacción de los usuarios. Así mismo, como significancia se obtuvo 0,000. Lo cual nos hace ver que es un valor menor a 0.05, deduciendo así que efectivamente hay una relación moderada positiva entre dirección y satisfacción de los usuarios.

Tabla 7

Análisis correlacional de la dimensión control de la variable gestión organizacional con la satisfacción de los usuarios del programa de inclusión al adulto mayor de un municipio distrital, Trujillo-2023.

			Satisfacción del Usuario	Control
Rho de Spearman	Satisfacción del Usuario	Coefficiente de correlación	1,000	,809**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	83	83
	Control	Coefficiente de correlación	,809**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	83	83

***La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).*

Interpretación

Teniendo los resultados aplicando la correlación de Spearman, se obtuvo el valor de 0,809 lo cual nos indica que hay una muy buena correlación entre la dimensión control y la variable satisfacción de los usuarios. Vale indicar también que se obtuvo una significancia de 0.000 lo cual siendo menor a 0.05 nos indica que, si existe una relación muy buena entre control y la variable satisfacción de los usuarios del programa de inclusión al adulto mayor en un municipio distrital, Trujillo-2023.

Contrastación de Hipótesis

Tabla 8

Existe o no existe relación directa entre la gestión municipal y la satisfacción del usuario del programa de inclusión al adulto mayor en un municipio distrital, Trujillo 2023.

			Gestión Organizacional	Satisfacción de los Usuarios
Rho de Spearman	Gestión Organizacional	Coefficiente de correlación	1,000	,508**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	83	83
	Satisfacción de los Usuarios	Coefficiente de correlación	,508**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	83	83

***La correlación es significativa en el nivel 0.01 (bilateral).*

Nuestra hipótesis de investigación fue: existe o no existe relación directa entre la gestión municipal y la satisfacción del usuario del programa de inclusión al adulto mayor en un municipio distrital, Trujillo-2023.

Posteriormente de aplicar la prueba de Rho de Spearman obteniendo como resultado 0,508 entre las variables gestión organizacional y satisfacción de los usuarios, y un nivel de significancia por debajo de 0.05, resolvemos que, efectivamente se acepta la hipótesis alterna, la cual nos indica que existe una relación directa entre la gestión municipal y la satisfacción del usuario del programa de inclusión al adulto mayor en un municipio distrital, Trujillo-2023.

V. DISCUSIÓN

Cuando se inició la investigación en la municipalidad, se logró identificar de que tenían algunas deficiencias en lo que era gestión organizacional y satisfacción del usuario, por ese motivo es el cual se realizó esta investigación con el propósito de analizar la técnica para la satisfacción de los usuarios de la municipalidad, la cual se tuvieron que realizar visitas para poder aplicar las encuestas. De esa manera se pudo realizar con éxito la recaudación de información de los usuarios de la municipalidad

Así mismo, para nuestro primer objetivo específico el cual es identificar los niveles de gestión organizacional. Podemos constatar que dentro de los tres niveles en los cuales aplicamos nuestro estudio, se obtuvo un resultado medio. Pero esto no quiere decir que se realice una mala o buena gestión, según Carrasco (2017) en sus resultados también obtiene un resultado medio con un 58%, en lo que afirma que hay que aplicar componentes para la obtención de mejoras en la organización y disminuir o eliminar deficiencias dentro de la misma. Por otro lado, tenemos a Prieto (2013) el cual se basó en un sustento teórico, por lo cual afirma que efectivamente la gestión organizacional es una técnica gerencial que facilita a la organización hacer proactiva. Tuvimos en cuenta lo antes mencionado y relacionándolo con nuestro resultado, entonces pudimos decir que evidentemente al obtener un resultado medio, quiere decir que necesitamos aplicar herramientas eficaces y efectivas para lograr que la organización este bien dirigida y sobre todo que sea proactiva.

Ahora bien, para nuestro segundo objetivo específico el cual es identificar los niveles de satisfacción del usuario. De la misma manera aplicamos tres niveles obteniendo el resultado final de un 43,4% lo que hace ver que efectivamente tuvimos un nivel medio en lo que es satisfacción. Es por ello que Fernández y Campiña (2005) testifican que los resultados al obtener un rendimiento percibido se basaron en adquirir un producto o en este caso un servicio, por lo tanto, la empresa o cualquier otra organización que brinde u ofrezca calidad en sus servicios y que este sea percibido por los usuarios, ellos quedaran satisfechos con el servicio que adquirieron. Así mismo con Silva y Sosa (2013) en su resultado de conformidad

obtuvieron un porcentaje del 24,5% a lo que es de la calidad de servicio brindada. Lo que hace ver que tuvieron un nivel bajo a lo esperado, lo que cabe indicar que efectivamente hay una gran insatisfacción de los usuarios que acuden a la organización. Por lo tanto, para lograr un porcentaje alto de satisfacción en los usuarios primero debemos tener en cuenta que la calidad brindada en sus servicios debe ser percibida por los mismos usuarios que conjuntamente con la conformidad de este servicio ellos se sentirán satisfechos y por lo tanto alcanzaremos un nivel de satisfacción alto.

Y para nuestro tercer objetivo específico determinar la relación entre las dimensiones de la variable gestión organizacional y la variable satisfacción de los usuarios pudimos evidenciar que, a partir del hallazgo encontrado en nuestros resultados, entre la planificación y la satisfacción de los usuarios, aceptamos que existe una relación directa positiva en un municipio distrital. Estos resultados se relacionan con lo que sostiene Andrade (2018) donde nos hace referencia que la planificación y la satisfacción es muy alta, por lo que se relacionan de manera significativa y positivamente. Entonces pudimos afirmar que la planificación dentro de nuestro programa está siendo efectiva puesto que los usuarios se encuentran satisfechos hasta el momento. Por otro lado encontramos que nuestro segundo resultado en lo que es relación de organización y satisfacción de los usuarios obtuvimos un resultado del 0.340 lo que indica que es una correlación de nivel bajo es por ello que Arriaga (2022) aplicó en su tabla de resultados que la Gestión organizacional y la satisfacción, sus resultados no concuerdan con los resultados que nosotros presentamos ya que en dicho estudio muestra que esta variable cuenta con una equivalencia positiva alta, que nos hace saber que es relevante la gestión organizacional y la satisfacción. Por lo que en nuestra investigación nuestro resultado nos brinda un nivel de relación directa bajo entre la organización y la satisfacción. Por lo tanto, para poder obtener un nivel alto en lo que es organización deberíamos hacer un seguimiento y encontrar las debilidades o las falencias que aquejan a esta dimensión, y con ello lograr subsanar dichos problemas para poder lograr u obtener un nivel de organización óptimo. Referente a nuestros resultados de correlación en la dirección y satisfacción del usuario pudimos observar que tenemos una relación de nivel moderada por lo cual, Arriaga (2020) afirma que en su hipótesis existe la relación en la dirección y satisfacción del usuario, por otro

lado, en su muestra de equivalencia es positiva alta. Con lo que se asemeja con la investigación que venimos realizando, nuestra investigación tiene una relación moderada positiva entre las dimensiones dirección y satisfacción del usuario. Entonces, fue conveniente tratar de elevar un poco más ese nivel de correlación, aplicando algunas técnicas o herramientas para la mejora, junto con ello se podrá lograr que la correlación tenga un nivel más alto de lo que estamos queriendo. Para la correlación entre control y satisfacción del usuario, tenemos un resultado en cual fue de un nivel superior por lo tanto Arriaga (2020) afirma que el control, con la satisfacción del usuario, tienen un porcentaje de equivalencia alta, teniendo en cuenta que se pueden tener buenos resultados para alcanzar la satisfacción en los usuarios. En nuestra investigación existe una relación muy buena entre control y la variable satisfacción, en el programa de inclusión al adulto mayor.

Concerniente a nuestro objetivo general, el cual fue si efectivamente existía una relación entre la Gestión Organizacional del Programa de inclusión al adulto mayor y la Satisfacción de los Usuarios de un municipio distrital, Trujillo-2023. Por lo cual se realizó el estudio de rho de Spearman obteniendo un valor de 0,508 y una significancia de 0,000 lo cual, efectivamente nos indica y hace ver que existe una relación en nuestras variables de estudio. Así mismo para Gutiérrez (2022) en su estudio nos indica que la gestión organizacional, enfocándose en el ámbito municipal, influye mucho ya sea positiva o negativamente en la satisfacción de sus usuarios. Por otro lado, tenemos a Fornell et al. (1996) quien nos dice que la satisfacción de una buena gestión, es la respuesta luego de haber efectuado o concluido un buen servicio, o bien que al menos cumpla con los intereses a priori, a todo esto, inferimos que, a un nivel más alto de gestión organizacional, más alto será el nivel de satisfacción de los usuarios. Este resultado lo podemos ver en el estudio de Caballero (2016) quien concluye diciendo que a más calidad de servicio se dé al municipio, mayor será la satisfacción del usuario. Según Yupanqui (2016), también afirma que obtuvo resultados positivos al momento de correlacionar sus variables, y se pudo evidenciar que efectivamente si hay una relación directa moderada, entre sus variables de estudio. Por lo cual el concluye que si la gestión organizacional es buena o se mantiene en un nivel moderado entonces la satisfacción de los usuarios mejorara. De la misma forma con Maza (2018), el cual

aplicó su investigación sobre gestión administrativa obteniendo resultados positivos en su correlación de las variables, el cual también concluye a que una buena gestión administrativa u organizacional, ayudara a mucho a que el nivel de satisfacción se eleve positivamente. Por lo que pudimos ver que aplicamos un buen estudio entre nuestras variables por lo que se evidencio que en nuestro objetivo general la relación es de moderada a alta y conjuntamente con los demás autores que constataron y afirmaron que nuestro resultado se encuentra en el rango promedio de una buena correlación en lo que es gestión organizacional y satisfacción de los usuarios.

VI. CONCLUSIONES

1. Para el primer objetivo específico, con el fin de generar confianza entre ellos mismos, por lo que los resultados que se obtuvo de las 83 personas encuestadas, lo cual arrojó un 38,6%, esto es un nivel medio, por lo que el personal no está preocupado por los adultos mayores.
2. Para el segundo objetivo, se identificó un nivel de satisfacción medio obteniendo así el 43.4% Lo que deduce la existencia de un grado medio de satisfacción de los usuarios. Esto se relaciona con que mientras se brinde una gestión organizacional demostraran una adecuada y mayor satisfacción al realizar sus servicios básicos integrales y multidisciplinarios
3. Para el tercer objetivo específico, se evidencio que en la relación entre las dimensiones de la variable gestión organizaciones y la variable satisfacción del usuario, existe una correlación de media a positiva, lo cual es muy bueno obteniendo en la mayoría un valor de significancia del 0,000, esto nos quiere decir que existe una relación directa y significativa de la gestión y la satisfacción aceptando nuestra hipótesis general.
4. Respecto al objetivo general se pudo concluir que las variables de estudio de los usuarios de un municipio distrital, Trujillo 2023 obtuvo una correlación de 508 su valor de significancia es de 0.000 de acuerdo a la Rho de Spearman. Por ende, se infiere que existe relación moderado entre las variables, en conclusión, mientras se brinde una mejor percepción, su perspectiva de los usuarios será mucho mejor, generando una buena atención a los usuarios de la Municipalidad.

VII. RECOMENDACIONES

Se sugiere que, en cada gestión municipal, capacite a la parte administrativa, para poder tener una mejor gestión, para que se puedan tener un buen clima laboral y eso se vea reflejado con los usuarios que son atendidos y así poder cumplir las expectativas de cada uno de ellos.

Se propone al Municipio, tener como objetivo brindar un espacio propicio para la interacción social con los adultos mayores inscritos voluntariamente, donde ellos puedan realizar las actividades sin ningún tipo de inconvenientes, así promover su participación e integración social.

Se sugiere brindar capacitaciones continuas a los trabajadores para que se sientan satisfechos en su lugar de trabajo, también generar un vínculo de confianza entre los usuarios del programa CIAM y los trabajadores, además establecer un contacto visual demostrando interés por su bienestar tanto emocional como física, actuar con transparencia al momento de hablar con los usuarios sobre su salud o deficiencia en la organización.

De tal manera se recomienda que el programa CIAM pueda realizar otro tipo de servicios como la publicidad para que los usuarios de dicho programa estén enterados, usar una indumentaria que caracterice al personal, ambientando el lugar donde se realiza actividades para que la percepción de ellos sea mayor.

A futuros investigadores se recomienda realizar una investigación con un diseño experimental, en donde se implementen nuevas medidas de calidad del servicio que brindan a los usuarios y que les permitan medir la satisfacción actual.

REFERENCIAS

- Alvarez, N., & Delgado, J. (2020). Desarrollo organizacional en la gestión municipal. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar*, 4(2), 955-971. Obtenido de https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v4i2.133
- Andrade, I. (2018). *Planificación estratégica y satisfacción laboral de los trabajadores de la Cooperativa La Portuaria, Callao, 2018* [Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/31007>.
- Antonio, Paloma, & Gattermann Perin, Marcelo, & Balestrin Espartel, Lélis (2019). “Dysfunctional customer behavior and service employees tactics”. *Revista de Administração da Universidade Federal de Santa Maria* <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=273460054007>
- Arias, F. (2006). *Introducción a la Técnica de Investigación en ciencias de la Administración y del Comportamiento* (3 edición ed.). Mexico: Trillas.
- Arriaga, A. (2022). *La gestión administrativa y la satisfacción del usuario de la UGEL de Coronel Portillo, Ucayali – 2021* [Universidad César Vallejo]. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/86614>
- Arraigada, R. (2002). *Diseño de un sistema de medición de desempeño para evaluar la gestión municipal: una propuesta metodológica*. Santiago: CEPAL. Obtenido de <https://repositorio.cepal.org/handle/11362/5582>.
- Arraiza, E. (2019). *MANUAL DE GESTIÓN MUNICIPAL*. https://centromunicipal.org.ar/wp-content/uploads/2019/08/manual-de-la-gestion_2019_FINAL-1.pdf
- Caballero Marreros, E. J. ., Choquehuanca Saldarriaga, C. A., Gonzales Agama, S. H. ., & Valenzuela Muñoz, A. (2022). “Quality of the municipal service and satisfaction of the citizens of Piura 2021”. *Llamkasun*, 3(1), 90–103. <https://doi.org/10.47797/llamkasun.v3i1.88>

- Camargo, C., & Magnoni, A. (2020). Consumo Digital y Participación Ciudadana: la Perspectiva de la Juventud Partidaria Brasileña. *Tsafiqui - Revista Científica En Ciencias Sociales*, 11(15), 26-44. Obtenido de <https://doi.org/10.29019/tsafiqui.v11i15.786>
- Cambra-Fierro, J.J., Fuentes-Blasco, M., Huerta-Álvarez, R. & Olavarria, A. (2021). "Customer-based brand equity and customer engagement in experiential services: insights from an emerging economy". *Service Business*. <https://doi.org/10.1007/s11628-021-00448-7>
- Castellano, Nélide del Carmen (2022). "MEASUREMENTS OF THE QUALITY OF WORKING LIFE IN COMPANIES OF THE CITY OF CÓRDOBA 2021". *Revista Científica "Visión de Futuro"*, 26(2),90-106. ISSN: 1669-7634. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=357969624006>
- Civicos, A., & Hernandez, M. (2007). Algunas reflexiones y aportaciones entorno a los enfoques teóricos y prácticos. *Educacion*, 33(1), 155-165.
- Ergun, Selim Jürgen, & Rivas, M. Fernanda, & Rossi, Máximo (2019). "Satisfaction with democracy in Latin America: Do the characteristics of the political system matter?". *Desarrollo y Sociedad*, (83),353-383. ISSN: 0120-3584. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=169160284010>
- Escamilla, Roxana Dalila, & Terán Cázares, Maria Mayela, & Segovia-Romo, Adriana (2022). "Motivation as a Driver of Customer Service: The Impact on Automobile Dealerships". *Mercados y Negocios*, (45),49-68. ISSN: 1665-7039. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=571869209006>
- Fornell, C., Johnson, M. D., Anderson, E. W., Cha, J., & Bryant, B. E. (1996). The American customer satisfaction index: nature, purpose, and findings. *Journal of marketing*, 60(4), 7-18
- França, Lucia Helena de F. P., & Amorim, Silvia Miranda, & Guerson, Luciana Raybolt da S. C. (2018). "Life Satisfaction in Retirees Who are still Working". *Paidéia*, 28, ISSN: 0103-863X. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=305458408023>

- Fuentes Vasquez, D. S. (2020). Participación ciudadana en la gestión pública local : el caso del municipio de La Serena, Chile (2009-2018). (*Tesis de Maestría*). FLACSO, Buenos Aires. Obtenido de <https://repositorio.flacsoandes.edu.ec/handle/10469/17017>
- Gutierrez Muñoz, A(2022) . La gestión municipal y su influencia en la satisfacción del ciudadano en un distrito del cono norte de Lima, 2021. Universidad Cesar Vallejo, Lima Norte. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/87444>
- Hernandez, P., & Herrera, P. (2018). Corrupción, Gobernabilidad y Crecimiento Económico. Un estudio empírico. *Acta Universitaria*, 28, 24-34. Obtenido de <https://doi.org/10.15174/au.2018.2006>
- Huerta & Euribe (2014). Percepción del planteamiento estratégico y su relación con la satisfacción laboral en el personal administrativo del Banco de la Nación. Lima. 2013. Universidad Cesar Vallejo. Lima norte. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/10578>
- Joaquin León, V. A. (2016). *La calidad del servicio y su influencia en la satisfacción de los clientes de la Caja Municipal de Ahorros y Créditos de Trujillo SA, Agencia Real Plaza, Trujillo-2015*. Universidad Nacional de Trujillo, Trujillo. Obtenido de https://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/4965/joaquinleon_vanessa.pdf?sequence=1
- Macedo Mori, P. (2022). Gestión de los servicios públicos y la satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Belén, 2020. (*Tesis en Magister*). Universidad Nacional de la Amazonía Peruana, Iquitos. Obtenido de https://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12737/7976/Patricia_Tesis_Maestría_2022.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Mamani Avendaño, D. G. (2019). *La calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la municipalidad de Villa El Salvador – Lima, 2019*. Universidad Peruana Union, Lima. Obtenido de https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/2032/Delsy_Tesis_Licenciatura_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Marín Vásquez, N. M. (2022). *Gestión municipal y calidad de servicio al usuario de la ciudad de Trujillo 2021*. Universidad Cesar Vallejo, Trujillo. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/86907>
- McConnell, C. R., Brue, S. L., & Flynn, S. M. (2011). *Economics: Principles, Problems, and Policies* (19th ed. ed.). New York: McGraw-Hill.
- Pérez-Cantá, V., Maciá-Soler, L., & González-Chordá, V. (2019). Satisfacción de los usuarios en el sistema de salud español: análisis de tendencias. *Revista de Saúde Pública*, 53-87. Obtenido de <https://www.scielo.br/j/rsp/a/cNGn8yX7vMQjxgztKYdMw5C/?format=pdf&lang=es>
- Pinochet Cifuentes, O. (2017). Participación ciudadana en la gestión pública local : el caso de la comuna de Pudahuel. (*Tesis en Magister*). Universidad de Chile. Obtenido de <https://repositorio.uchile.cl/handle/2250/145052>
- Quezada (2016). Nivel de participación ciudadana en la gestión municipal del distrito de Alfonso Ugarte, 2016. Universidad Cesar Vallejo. Lima Norte. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/7976>
- Ramos (2015). Planeamiento estratégico y gestión municipal en la Municipalidad Distrital de Paracas, Ica – 2015. Universidad Cesar Vallejo. Lima Norte. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/6355>
- Riquelme, M. (2019). *¿Cuáles son las Teorías de la Administración?* Obtenido de Web y Empresas: <https://www.webyempresas.com/teorias-de-la-administracion/>
- Ruiz Lopez, D. A. (2021). *Clima organizacional y su relación con la satisfacción laboral en la subgerencia de abastecimiento de la Municipalidad Provincial de Trujillo, 2020*. Universidad Privada del Norte, Trujillo. Obtenido de <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/27805/5.1%20Tesis-Ruiz%20Lopez-Daysi%20Antolina.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Shakhovskaya, Khohlov, & Kulackova. (2009). *Budgeting: Theory and Practice*. Moscow: Knorus.

- Shlychkov, V. K. (2017). Hands-on management: Theoretical and methodological approaches and Russian practice of state and municipal management. *European Research Studies Journal*, 20(2), 200-233. Obtenido de <https://www.scopus.com/record/display.uri?eid=2-s2.0-85020091173&origin=inward&txGid=66bf3c404b98a7b15eccc962b189640a>
- Stephen, R., & Mary, C. (1996). Administracion. Mexico.
- Tat-Dat Bui, F. M.-L.-J. (2020). Effective municipal solid waste management capability under uncertainty in Vietnam: Utilizing economic efficiency and technology to foster social mobilization and environmental integrity. *Journal of Cleaner Production*, 259. Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0959652620310283>
- Valdez Capcha, E. J. (2019). Gestión municipal en la gestión por resultados de la Municipalidad de Independencia, 2019. (*Tesis en Magister*). Universidad Cesar Vallejo, Lima. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/82023/Valdez_CEJ-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Valencia (2016). Correlación entre la cultura organizacional y la gestión municipal en la municipalidad provincial de Huancayo – 2016. Universidad Cesar Vallejo. Trujillo. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/20987>
- Yupanqui, C. (2016) Gestión municipal y satisfacción del servicio en los usuarios de la Municipalidad distrital de El Tambo Huancayo 2016. (Tesis de maestría). Universidad Cesar Vallejo, Huancayo
- Zaga (2016) La gestión administrativa, gestión educativa y el desempeño docente. Universidad Cesar Vallejo, Lima Este. Obtenido de <https://hdl.handle.net/20.500.12692/60>
- Zegarra Meza, E. S. (2019). *GESTIÓN ORGANIZACIONAL Y GESTIÓN DOCUMENTAL EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE SALAVERRY, TRUJILLO, 2019*. Universidad Cesar Vallejo, Trujillo. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/40724>



ANEXOS

Anexo 1. Matriz de operacionalización.

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Gestión Organizacional	Arraiza (2016) nos indica que gestión municipal es un conjunto de técnicas, labores y proyecciones que hace que la población se proyecte a ejecutar nuevos planes de mejoras para la comunidad.	Se recabo la información de los diferentes trabajadores que laboran en las áreas administrativas, para ello se utiliza un cuestionario en la escala de Likert, en el cual se obtendrá la opinión de acuerdo a las 4 dimensiones de Gestión Organizacional.	Planificación	<ul style="list-style-type: none">• Gestión de Proyectos• Disponibilidad de Recursos.	Ordinal
			Organización	<ul style="list-style-type: none">• Capacitación• Estructura y funcionalidad.	
			Dirección	<ul style="list-style-type: none">• Logros de metas y objetivos.• Desarrollo de la comunidad.	
			Control	<ul style="list-style-type: none">• Acciones ejecutadas.• Rendición de cuentas.	



Satisfacción del Usuario	<ul style="list-style-type: none">• Rodriguez(2017) Define a la satisfacción como el cumplimiento o realización de una necesidad, gusto o deseo de un servicio que está recibiendo..	Se medirá a través de la escala de Likert en un cuestionario de sus dimensiones señaladas para determinar la satisfacción del usuario.	Trato Satisfacción Confianza	<ul style="list-style-type: none">• Profesionalismo• Empatía• Igualdad de trato • Canales de atención• Información concreta • Burocracia• Solución de problemas• Prioriza necesidades	Ordinal
--------------------------	--	--	--	--	---------

Anexo 2. Formato para la obtención del consentimiento informado.

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Título de la investigación: Gestión organizacional del programa de inclusión al adulto mayor y la satisfacción de los usuarios de un Municipio Distrital, Trujillo-2023.

Investigadores: González Guzmán, José Carlos

Jara Vasquez, Alejandro Manuel

Propósito del estudio

Saludo, somos investigadores que le invitamos a participar en la investigación: **Gestión Organizacional del Programa de Inclusión al Adulto Mayor y la Satisfacción de los Usuarios de un Municipio Distrital, Trujillo-2023**, cuyo propósito es **determinar la relación que existe entre la Gestión Organizacional del Programa de inclusión al Adulto Mayor y la Satisfacción de los Usuarios de un Municipio Distrital, Trujillo-2023**. Esta investigación es desarrollada por **estudiantes de la Escuela Profesional de Administración de la Universidad César Vallejo**, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad.

Procedimiento

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente:

1. Se le presentará un cuestionario en el que tendrá preguntas generales sobre usted como edad, zona de domicilio, lugar de nacimiento y otros, no es necesario que se anote su nombre, pues cada encuesta tendrá un código; luego se le presentarán preguntas sobre variables específicas de la investigación.
2. El tiempo que tomará responder la encuesta será de aproximadamente **10 minutos**, si gusta, puede responder ahora o comprometerse a hacerlo en otro momento o lugar, nosotros lo buscaremos.

Información general: se le brindará a cada persona, la información para cumplimiento de los principios de ética, se permitirá cualquier interrupción de parte del entrevistado para esclarecer sus dudas.

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de no maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará a la institución al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Información específica: Una vez que se haya terminado de brindar la información general, se debe compartir la información específica sobre la investigación: los datos que se requerirán, el hecho que se observará, o la acción que se realizará en el cuerpo (medir, examinar) o alguno de los elementos de él (exámenes de sangre, orina, células, tejidos u otro material biológico), haciendo énfasis que los resultados sólo serán utilizados para la investigación, sin identificar a la persona. De desearlo, se puede brindar algún resultado de interés clínico al participante voluntario.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con los docentes asesores: **Cedron Medina Carlos Alberto** al correo electrónico ccedronm@ucvvirtual.edu.pe; **Sevilla Angelaths Manuel Amadeo** al correo electrónico sevillam@ucvvirtual.edu.pe; o al correo del Comité de Ética de la escuela profesional: ética-administración@ucv.edu.pe , o al correo de la escuela profesional.

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo mi participación en la investigación.

Nombre y Apellido:.....

Fecha y Hora:.....

Cuestionario sobre gestión organizacional y satisfacción de los usuarios.

Mediante el cuestionario se medirá las variables de estudio en este caso: gestión organización y satisfacción de los usuarios.

Instrucciones.

Leer detalladamente las preguntas que se han formulado, responda marcando (X) con seriedad en la columna que se indica la RESPUESTA.

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

Variable 1: Gestión Organizacional	RESPUESTA				
	1	2	3	4	5
Dimensión 1: Planificación					
La gestión del programa de inclusión al adulto mayor de la municipalidad del distrito cuenta con un plan de mejoras y de buena organización.					
La comuna distrital participa o forma parte de los diferentes programas que van dirigidos al adulto mayor y que la municipalidad plantea y ejecuta.					
La inversión del programa de inclusión al adulto mayor se enfoca en solucionar las necesidades, problemas y con ello buscar un desarrollo del distrito.					
Dimensión 2: Organización					
La organización del programa de inclusión al adulto mayor cuenta con personal capacitado para desarrollar actividades de sana competencia.					
Tener un personal bien capacitado ayuda a que el programa de inclusión al adulto mayor se empodere y fortalezca.					
La gestión en la municipalidad muestra una organización eficiente en el programa de inclusión al adulto mayor.					
Dimensión 3: Dirección					

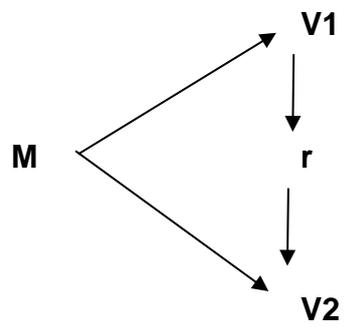
El programa de inclusión al adulto mayor promueve el desarrollo social con el trabajo en equipo para obtener mejores resultados en competencias programadas.					
Se realiza una buena gestión del presupuesto del programa de inclusión al adulto mayor para obtener los recursos necesarios para ejecutar competencias a nivel regional.					
El presupuesto que se asigna al programa de inclusión al adulto mayor para su desarrollo y continuidad es suficiente.					
Dimensión 4: Control					
La municipalidad, difunde las diversas actividades y programas que realiza, incluido el programa de inclusión al adulto mayor.					
La gestión municipal realiza la supervisión de los diferentes programas incluido el de los adultos mayores.					
La gestión municipal da conocimiento al programa de inclusión al adulto mayor y comunica los avances en la ejecución del presupuesto anual para las mejoras de dicho programa.					
Variable 2: Satisfacción del Usuario	RESPUESTA				
	1	2	3	4	5
Dimensión 1: Trato					
¿Recibe un trato de respeto cuando el personal del programa lo atiende?					
¿El personal del programa es amable cuando los atiende?					
¿El personal tiene el mismo trato (amable, profesional, respetuoso) con los demás usuarios?					
¿El personal hace y/o tiene comportamientos discriminatorios?					
Dimensión 2: Accesibilidad					
¿El personal facilita otra manera de poder comunicarse con ustedes (msj, WhatsApp, otros)?					
¿La información recibida por parte del personal le ayuda para solucionar sus problemas?					

¿Se les informa de las actividades que se van a realizar en el programa?					
¿El programa brinda información a la comunidad sobre las personas que se pueden inscribir?					
Dimensión 3: Confianza					
¿El servicio que recibe tiene muchas demoras?					
¿El personal prioriza sus necesidades?					
¿El servicio ha solucionado satisfactoriamente sus necesidades o incomodidades en ocasiones pasadas?					
¿Puedes comentar tus problemas con algún personal del programa?					

Gracias por su colaboración

Anexo 3.

Esquema de diseño



Donde:

M: muestra del estudio

V1: Gestión Organizacional

V2: Satisfacción de los usuarios

r: Relación entre las variables

Anexo 4. Fórmula muestral.

Formula:

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot p \cdot (1 - p)}{e^2 \cdot (N - 1) + Z^2 \cdot p \cdot (1 - p)}$$
$$n = \frac{106 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2 * (106 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5} = 83$$

Datos:

N: tamaño de la población, el total de 106 personas.

Z: confiabilidad 1.96=95%.

p: éxito 0.5.

q: fracaso 1 – p= (0.5)

e: error muestral 5% = 0.05.

n: 83

ANEXO 5. Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Gestión Organizacional del Programa de Inclusión al Adulto Mayor y la Satisfacción de los Usuarios de un Municipio Distrital, Trujillo-2023, la evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombres y Apellidos del juez:	Segundo Martel Vergara Castillo	
Grado profesional:	Maestría (<input checked="" type="checkbox"/>)	Doctor ()
Área de formación académica:	Clinica ()	Social ()
	Educativa (<input checked="" type="checkbox"/>)	Organizacional (<input checked="" type="checkbox"/>)
Áreas de experiencia profesional:	Consultor de empresas y catedrático de pre y posgrado	
Institución donde labora:	Kaizen Consultores, UCV, UPN, UNT, UTP	
Tiempo de experiencia profesional el área:	2 a 4 años ()	
	Más de 5 años (<input checked="" type="checkbox"/>)	



2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala: (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario en escala ordinal
Autor(es):	González Guzmán José Carlos y Jara Vásquez Alejandro Manuel
Procedencia:	Adaptada
Administración:	Personal
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	(lugar donde se encuentra el encuestado)
Significación:	<p>Está compuesta por dos variables:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La primera variable contiene 4 dimensiones, de 8 indicadores y 12 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. - La segunda variable contiene 3 dimensiones, de 8 indicadores y 12 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.

4. Soporte teórico

Variable	Dimensiones	Definición
Gestión Organizacional	Planificación Organización Dirección Control	Arraiza (2016) nos indica que gestión municipal es un conjunto de técnicas, labores y proyecciones que hace que la población se proyecte a ejecutar nuevos planes de mejoras para la comunidad.
Satisfacción del Usuario	Trato Satisfacción Confianza	Rodriguez(2017) Define a la satisfacción como el cumplimiento o realización de una necesidad, gusto o deseo de un servicio que está recibiendo.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario "Gestión Organizacional del Programa de Inclusión al Adulto Mayor y la Satisfacción de los Usuarios de un Municipio Distrital, Trujillo-2023" elaborado por González Guzmán José Carlos y Jara Vásquez Alejandro Manuel en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.



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

Variable del instrumento: Gestión Organizacional

• Primera dimensión: Planificación

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Gestión de proyectos	1	4	4	4	Ninguna
Disponibilidad de Recursos	3	4	4	4	Ninguna

• Segunda dimensión: Organización

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Capacitación	4	4	4	4	Ninguna
Estructura y Funcionalidad	6	4	4	4	Ninguna

• Tercera dimensión: Dirección

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Logros de metas y objetivos	7	4	4	4	Ninguna
Desarrollo de la comunidad	8	4	4	4	Ninguna

• Cuarta dimensión: Control

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Acciones ejecutadas	10	4	4	4	Ninguna
Rendición de cuentas	12	4	4	4	Ninguna

Variable del instrumento: Satisfacción del Usuario

• Primera dimensión: Trato

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Profesionalismo	1	4	4	4	Ninguna
Empatía	2	4	4	4	Ninguna
Igualdad de trato	3	4	4	4	Ninguna



Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Gestión Organizacional del Programa de Inclusión al Adulto Mayor y la Satisfacción de los Usuarios de un Municipio Distrital, Trujillo-2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombres y Apellidos del juez:	PABLO RICARDO CIUDAD FERNANDEZ	
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor ()
Área de formación académica:	Clinica ()	Social ()
	Educativa ()	Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Docente de la Escuela Profesional de Administración	
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	Más de 5 años (X)



2. Propósito de la evaluación: Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala: (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario en escala ordinal
Autor(es):	
Procedencia:	Del autor, adaptada o validada por otros autores
Administración:	(Personal, virtual u otro)
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	(lugar donde se encuentra el encuestado)
Significación:	Está compuesta por dos variables: - La primera variable contiene 4 dimensiones, de 8 indicadores y 12 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. - La segunda variable contiene 3 dimensiones, de 8 indicadores y 12 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.

4 Soporte Teórico

Variable	Dimensiones	Definición
Gestión Organizacional	Planificación Organización Dirección	Arraiza (2016) nos indica que gestión municipal es un conjunto de técnicas, labores y proyecciones que hace que la población se proyecte a ejecutar nuevos planes de mejoras para la comunidad.
Satisfacción del Usuario	Control Trato Satisfacción Complacencia	Rodriguez(2017) Define a la satisfacción como el cumplimiento o realización de una necesidad, gusto o deseo de un servicio que está recibiendo.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario "Gestión Organizacional del Programa de Inclusión al Adulto Mayor y la Satisfacción de los Usuarios de un Municipio Distrital, Trujillo-2023" elaborado por González Guzmán Jose Carlos y Jara Vasquez Alejandro Manuel en el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.



Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

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

Variable del instrumento: Gestión Organizacional

- Primera dimensión: Planificación

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Gestión de proyectos	1	4	4	4	NINGUNA
Disponibilidad de Recursos	3	4	4	4	NINGUNA

- Segunda dimensión: Organización

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Capacitación	4	4	4	4	NINGUNA
Estructura y Funcionalidad	6	4	4	4	NINGUNA

- Tercera dimensión: Dirección

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Logros de metas y objetivos	7	4	4	4	NINGUNA
Desarrollo de la comunidad	8	4	4	4	NINGUNA

- Cuarta dimensión: Control

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Acciones ejecutadas	10	4	4	4	NINGUNA
Rendición de cuentas	12	4	4	4	NINGUNA

Variable del instrumento: Satisfacción del Usuario

- Primera dimensión: Trato

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Profesionalismo	1	4	4	4	NINGUNA



Empatía	2	4	4	4	NINGUNA
Igualdad de trato	3	4	4	4	NINGUNA

- Segunda dimensión: Satisfacción

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Canales de atención	5	4	4	4	NINGUNA
Información concreta	7	4	4	4	NINGUNA

- Tercera dimensión: Confianza

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Burocracia	9	4	4	4	NINGUNA
Solución de problemas	11	4	4	4	NINGUNA
Prioriza necesidades	10	4	4	4	NINGUNA



PABLO RICARDO CIUDAD FERNÁNDEZ
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN
REGIÓN CALA ALAJA
CORRAL, LA LIBERTAD

(Ms. Pablo Ricardo Ciudad Fernández)
DNI N° 17873919

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGartland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkás et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutilainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkás et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Gestión Organizacional del Programa de Inclusión al Adulto Mayor y la Satisfacción de los Usuarios de un Municipio Distrital, Trujillo-2023". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombres y Apellidos del juez:	NANCY ROXANA PEREZ AZAHUANICHE	
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor (X)
Área de formación académica:	Clinica ()	Social (X)
	Educativa ()	Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Contadora y Abogada independiente - Docente	
Institución donde labora:	Docente UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	
	Más de 5 años (X)	



2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos de la escala: (Colocar nombre de la escala, cuestionario o inventario)

Nombre de la Prueba:	Cuestionario en escala ordinal
Autor(es):	
Procedencia:	Del autor, adaptada o validada por otros autores
Administración:	(Personal, virtual u otro)
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	(lugar donde se encuentra el encuestado)
Significación:	Está compuesta por dos variables: - La primera variable contiene 4 dimensiones, de 8 indicadores y 12 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. - La segunda variable contiene 3 dimensiones, de 8 indicadores y 12 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.

4. Soporte teórico

- **Variable 1:** Nombre de la variable

(Definición conceptual de la variable según el autor principal)

- **Variable 2:** Nombre de la variable

(Definición conceptual de la variable según el autor principal)

Variable	Dimensiones	Definición
Gestión Organizacional	Planificación Organización Dirección Control	Arraiza (2016) nos indica que gestión municipal es un conjunto de técnicas, labores y proyecciones que hace que la población se proyecte a ejecutar nuevos planes de mejoras para la comunidad.
Satisfacción del Usuario	Trato Satisfacción Complacencia	Rodríguez(2017) Define a la satisfacción como el cumplimiento o realización de una necesidad, gusto o deseo de un servicio que está recibiendo.

5. Presentación de Instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario "Gestión Organizacional del Programa de Inclusión al Adulto Mayor y la Satisfacción de los Usuarios de un Municipio Distrital, Trujillo-2023" elaborado por González Guzmán Jose Carlos y Jara Vasquez Alejandro Manuel en el año 2023. De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. Totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.



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

Variable del Instrumento: Gestión Organizacional

- Primera dimensión: Planificación

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Gestión de proyectos	1	3	4	4	
Disponibilidad de Recursos	3	3	3	3	

- Segunda dimensión: Organización

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Capacitación	4	4	4	4	
Estructura y Funcionalidad	6	3	3	3	

- Tercera dimensión: Dirección

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Logros de metas y objetivos	7	4	4	4	
Desarrollo de la comunidad	8	4	4	4	

- Cuarta dimensión: Control

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Acciones ejecutadas	10	4	4	4	
Rendición de cuentas	12	3	3	3	


Variable del Instrumento: Satisfacción del Usuario

- Primera dimensión: Trato

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Profesionalismo	1	4	4	4	
Empatía	2	4	4	4	
Igualdad de trato	3	4	4	4	

- Segunda dimensión: Accesibilidad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Canales de atención	5	4	4	4	
Información concreta	7	3	3	3	



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

- Tercera dimensión: Confianza

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
Burocracia	9	3	3	3	
Solución de problemas	11	4	4	4	
Prioriza necesidades	10	4	4	4	



Nancy R. Pérez Azahuanche
ABOGADA
CAL. 000137

NANCY ROXANA PEREZ AZAHUANCHE

.....
(nombres apellidos del validador)

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

Williams y Webb (1994) así como Powell (2003), mencionan que no existe un consenso respecto al número de expertos a emplear. Por otra parte, el número de jueces que se debe emplear en un juicio depende del nivel de experticia y de la diversidad del conocimiento. Así, mientras Gable y Wolf (1993), Grant y Davis (1997), y Lynn (1986) (citados en McGarland et al. 2003) sugieren un rango de 2 hasta 20 expertos, Hyrkäs et al. (2003) manifiestan que 10 expertos brindarán una estimación confiable de la validez de contenido de un instrumento (cantidad mínimamente recomendable para construcciones de nuevos instrumentos). Si un 80 % de los expertos han estado de acuerdo con la validez de un ítem éste puede ser incorporado al instrumento (Voutlainen & Liukkonen, 1995, citados en Hyrkäs et al. (2003).

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> entre otra bibliografía.

Anexo 6. Prueba Piloto de confiabilidad

Prueba de confiabilidad de Alfa de Cronbach de instrumento de la variable Gestión Organizacional.

Base de datos de la prueba piloto.

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	4	4	2	3	3	3	4	3	2	3	3	3
2	3	4	2	2	4	4	3	3	2	3	4	3
3	4	3	2	2	3	3	4	3	3	4	4	4
4	4	3	2	3	3	3	3	3	4	4	4	3
5	3	3	3	3	5	5	5	4	5	4	5	5
6	5	5	3	2	5	4	4	3	4	5	4	5
7	4	4	2	3	3	3	4	4	3	4	3	3
8	3	5	4	3	4	4	5	3	3	4	5	3
9	4	3	3	2	5	4	5	4	5	3	5	4
10	3	4	2	3	3	4	3	3	2	3	3	4

Cuadro 1: Procesamiento de datos

		N	%
Casos	Válido	10	100
	Excluido ^a	0	0
Total		10	100

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

Cuadro 2: Resultados de la estadística de Fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,810	12

En los cuadros 1 y 2, se observa que el cálculo de la prueba del coeficiente de Alfa de Cronbach resulto ,810 indicando que el instrumento tiene un nivel aceptable para ser aplicado en la muestra investigada.

Prueba de confiabilidad de Alfa de Cronbach de instrumento de la variable Satisfacción del Usuario.

Base de datos de la prueba piloto

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1	5	5	4	2	3	4	5	4	5	3	5	3
2	4	4	3	1	2	3	4	2	3	3	2	2
3	4	3	4	1	2	3	4	2	3	4	2	2
4	3	2	3	1	3	4	4	3	2	4	3	2
5	4	5	3	2	3	3	4	3	2	3	3	3
6	3	4	4	1	3	3	3	3	3	2	4	3
7	5	4	4	1	2	3	4	2	3	2	3	3
8	4	5	4	2	5	3	4	3	2	4	4	4
9	4	5	5	1	3	4	4	4	3	4	2	3
10	4	5	5	1	5	4	4	4	3	4	3	3

Cuadro 1. Procesamiento de datos

		N	%
Casos	Válido	10	100
	Excluido ^a	0	0
Total		10	100

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

Cuadro 2. Resultados de la estadística de Fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,804	12

En los cuadros 1 y 2, se observa que el cálculo de la prueba del coeficiente de Alfa de Cronbach resulto ,804 indicando que el instrumento tiene un nivel aceptable para ser aplicado en la muestra investigada.

Anexo 7. Base de datos real.

Variable 1: Gestión Organizacional

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12
1	5	2	4	1	1	2	2	3	1	5	3	4
2	5	1	2	5	4	4	4	4	2	4	4	4
3	1	2	2	2	5	2	4	4	4	4	4	2
4	1	1	1	2	2	2	5	2	4	4	4	2
5	1	1	2	2	1	2	2	2	3	1	3	1
6	1	5	1	3	2	4	4	3	4	4	4	4
7	1	2	1	3	2	3	2	2	2	3	2	2
8	1	5	5	2	4	4	4	1	5	4	4	2
9	1	2	1	2	2	3	2	2	5	5	3	5
10	2	4	2	4	2	4	2	5	5	5	4	4
11	2	3	5	3	5	3	5	3	5	4	3	3
12	2	3	2	2	2	3	1	2	3	2	3	1
13	2	3	2	2	2	3	1	2	3	2	3	1
14	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
15	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2
16	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
17	2	1	2	2	2	3	2	2	2	2	4	3
18	2	1	3	1	3	1	2	1	1	3	3	1
19	2	2	3	2	3	2	3	2	4	4	2	3
20	2	1	2	3	2	1	3	1	3	1	2	3
21	2	1	2	3	2	4	3	4	2	1	5	2
22	2	2	1	1	4	4	2	2	2	2	4	2
23	2	3	3	2	1	4	2	1	2	2	4	1
24	2	3	2	3	4	4	3	3	2	2	4	1
25	2	2	2	2	5	2	2	2	2	1	2	2
26	2	1	5	3	2	4	4	4	3	3	4	2
27	2	1	2	2	2	3	1	2	3	3	4	3
28	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	1
29	2	2	2	2	5	5	5	1	1	1	1	1
30	3	3	3	3	2	2	3	2	3	2	3	2
31	3	3	3	2	5	5	5	1	2	2	2	2
32	3	2	3	5	3	4	1	4	1	4	1	4
33	3	4	1	3	1	2	2	1	2	1	2	3

34	3	3	2	2	2	2	2	2	5	2	2	5	5
35	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4
36	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
37	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3
38	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
39	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
40	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4
41	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
42	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
43	3	2	4	2	2	2	4	3	2	2	3	4	3
44	3	2	5	1	1	4	3	5	4	2	1	5	
45	3	1	1	1	4	2	2	4	2	5	4	4	
46	3	3	2	2	3	4	4	4	3	3	2	3	
47	3	2	5	3	1	4	2	2	5	1	4	2	
48	3	2	3	1	2	1	3	2	2	3	1	4	
49	3	2	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	
50	3	4	3	3	4	4	4	3	4	4	4	3	
51	3	4	4	4	1	1	5	5	3	3	4	5	
52	3	4	2	3	5	1	1	4	3	2	4	3	
53	3	4	2	5	1	1	4	3	2	4	4	3	
54	3	2	1	2	3	4	3	2	3	2	4	4	
55	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	
56	3	2	2	2	2	1	1	1	1	5	5	5	
57	3	2	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	
58	3	3	1	2	3	4	4	3	2	3	4	3	
59	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	4	
60	4	4	4	1	4	4	4	1	4	1	4	1	
61	4	4	3	2	5	4	3	2	3	4	3	4	
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
63	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	
64	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	
65	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
66	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
68	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
69	4	4	3	2	5	4	3	2	3	3	4	3	
70	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	
71	4	4	4	3	3	5	5	0	2	2	2	3	
72	4	4	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	
73	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
74	4	2	3	4	1	2	4	3	4	4	3	2	
75	4	3	4	3	3	4	4	4	1	4	4	3	
76	4	4	4	4	3	4	2	4	4	2	3	1	
77	4	3	3	3	2	2	1	3	2	2	3	3	
78	4	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	
79	4	1	3	3	4	4	2	2	4	3	4	3	
80	4	3	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
81	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	
82	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	
83	4	4	4	1	4	4	4	4	4	4	4	4	

Alfa de Cronbach	N de elementos
,826	12

Variable 2: Satisfacción de los Usuarios

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12
1	1	1	3	1	5	2	5	4	5	5	2	5
2	2	1	1	4	1	1	3	2	1	1	4	5
3	2	3	2	4	1	2	1	2	5	5	5	1
4	2	2	1	1	5	1	1	2	1	2	1	1
5	2	3	4	2	3	2	2	1	2	1	2	1
6	2	2	2	3	1	3	2	3	3	1	2	1
7	2	2	3	4	1	2	2	2	2	2	2	1
8	4	3	1	2	1	2	1	2	3	1	3	1
9	4	2	3	2	3	3	4	5	2	3	4	1
10	2	2	3	4	4	4	4	3	3	5	5	2
11	4	4	2	2	1	4	2	3	1	4	5	2
12	4	3	3	3	2	1	1	2	5	1	1	2
13	2	1	2	2	5	1	1	1	1	1	1	2
14	2	3	2	1	2	1	2	1	1	1	1	2
15	3	1	2	1	2	1	1	1	2	2	1	2
16	2	1	2	2	2	2	2	5	5	5	2	2
17	2	2	1	1	2	5	1	1	2	1	2	2
18	2	2	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2
19	4	4	4	3	1	2	3	4	3	1	2	2
20	4	4	4	2	1	1	1	1	2	2	2	2
21	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
22	2	4	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2
23	1	4	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2
24	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2
25	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2
26	2	2	3	2	3	2	2	2	1	3	2	2
27	3	2	1	2	5	2	4	3	3	3	2	2
28	2	3	3	3	1	3	2	3	2	2	3	2
29	3	2	1	3	4	2	3	4	3	2	3	2
30	3	2	4	2	1	3	1	2	4	4	3	2

31	3	2	2	4	2	2	2	3	1	4	4	2
32	2	2	1	2	1	2	1	4	4	4	4	2
33	3	2	2	3	5	1	2	2	3	2	1	3
34	4	4	2	3	5	1	2	3	3	3	1	3
35	2	1	3	2	2	1	3	3	1	1	2	3
36	2	1	3	2	2	1	3	3	1	1	2	3
37	1	1	1	2	4	2	3	3	2	1	2	3
38	3	3	2	2	1	2	2	4	2	1	2	3
39	2	2	3	4	2	3	2	2	2	2	2	3
40	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3
41	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3
42	4	4	4	3	1	2	3	4	4	2	3	3
43	4	4	4	3	1	2	3	4	4	2	3	3
44	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3
45	4	3	1	5	1	2	3	3	3	3	3	3
46	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3
47	4	3	1	2	1	3	3	3	3	3	3	3
48	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3
49	4	3	1	3	1	4	4	4	4	3	3	3
50	3	2	1	1	1	5	1	2	4	4	3	3
51	3	4	3	4	1	4	3	3	4	4	3	3
52	4	3	1	3	1	4	4	4	4	4	3	3
53	3	2	2	2	3	2	4	5	1	1	4	3
54	4	3	4	4	2	2	3	4	4	3	4	3
55	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3
56	4	3	1	2	4	4	4	4	4	4	4	3
57	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4
58	3	3	3	2	2	3	3	4	3	3	1	4
59	2	2	1	2	1	1	1	2	4	3	2	4
60	3	4	3	4	2	1	1	2	4	3	2	4
61	3	4	3	4	1	4	3	4	4	3	2	4
62	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	2	4
63	4	3	3	2	3	3	2	4	4	4	2	4
64	4	4	3	4	3	2	3	2	4	2	3	4
65	4	4	3	4	3	2	3	2	4	2	3	4
66	4	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4
67	4	3	4	4	3	3	4	4	3	4	3	4
68	4	4	4	2	4	4	2	3	4	4	3	4
69	3	3	3	3	5	1	2	1	2	2	4	4
70	3	2	3	3	4	2	1	3	1	3	4	4
71	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4
72	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4
73	2	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4
74	4	3	1	3	1	4	4	4	4	4	4	4
75	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
76	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4
77	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
78	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
79	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
80	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
81	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
82	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
83	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

Alfa de Cronbach	N de elementos
,862	12

Anexo 8. Prueba de normalidad

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Gestión organizacional	,104	83	,026	,962	83	,014
Satisfacción de los usuarios	,075	83	,200*	,965	83	,025

Nota: La tabla muestra la prueba de normalidad que se aplicó a las variables de estudio para determinar con que coeficiente de correlación trabajar.

Debido a que la muestra para la presente investigación es mayor a 50 utilizamos los valores de Kolmogorov-Smirnov. Por otro lado, se observa que el nivel de significancia es mayor a 0.05, por ende, se acepta H_0 y se rechaza H_1 , es decir los datos sí siguen una distribución normal. Por lo tanto, se utiliza el Rho de Pearson.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CEDRON MEDINA CARLOS ALBERTO, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "Gestión organizacional del programa de inclusión al adulto mayor y la satisfacción de los usuarios de un municipio distrital, Trujillo-2023", cuyos autores son GONZALEZ GUZMAN JOSE CARLOS, JARA VASQUEZ ALEJANDRO MANUEL, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19.00%, 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.

TRUJILLO, 01 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CEDRON MEDINA CARLOS ALBERTO DNI: 18070929 ORCID: 0000-0002-4025-764X	Firmado electrónicamente por: CCEDRONM el 06- 07-2023 09:51:59

Código documento Trilce: TRI - 0562431