



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN
PÚBLICA

Gestión administrativa y satisfacción de los usuarios en una
unidad operativa de saneamiento, Juanjuí – 2023

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

AUTOR:

Peña Torres, Jose Porfirio (orcid.org/0000-0001-5689-3432)

ASESORES:

Mg. Pacherras Ruiz, Angelica Yolanda (orcid.org/0000-0003-4942-9724)

Mg. Moreno Azaña, Raquel Lizet (orcid.org/0000-0001-9004-0177)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

LIMA — PERÚ

2023

DEDICATORIA

A mis papá Porfirio, a mi mamá Aimé a mi amada esposa Brey y mi adorado hijo José Mathias.

Porfirio

AGRADECIMIENTO

A mi asesora que día a día, compartió largas jornadas de trabajo, cuyos resultados se plasman en la presente investigación

El autor

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

ESCUELA PROFESIONAL DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, PACHERRES RUIZ ANGELICA YOLANDA, docente de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Gestión Administrativa y Satisfacción de los Usuarios en una Unidad Operativa de Saneamiento, Juanjuí - 2023.", cuyo autor es PEÑA TORRES JOSE PORFIRIO, 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.

LIMA, 28 de Julio del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
PACHERRES RUIZ ANGELICA YOLANDA DNI: 43550877 ORCID: 0000-0003-4942-9724	Firmado electrónicamente por: AYPACHERRES el 31-07-2023 11:42:29

Código documento Trilce: TRI - 0625578



DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
ESCUELA PROFESIONAL DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, PEÑA TORRES JOSE PORFIRIO estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gestión Administrativa y Satisfacción de los Usuarios en una Unidad Operativa de Saneamiento, Juanjuí - 2023.", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

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

Nombres y Apellidos	Firma
JOSE PORFIRIO PEÑA TORRES DNI: 45835670 ORCID: 0000-0001-5689-3432	Firmado electrónicamente por: JPENAT908 el 28-07- 2023 18:54:55

Código documento Trilce: TRI - 0625579

ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR.....	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DEL AUTOR.....	v
ÍNDICE DE CONTENIDOS	vi
ÍNDICE DE TABLAS.....	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	6
III. METODOLOGÍA.....	17
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	17
3.2. Variables y operacionalización.....	18
3.3. Población, muestra y muestreo.....	18
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	19
3.5. Procedimientos.....	20
3.6. Método de análisis de datos.....	20
3.7. Aspectos éticos.....	21
IV. RESULTADOS	22
V. DISCUSIÓN.....	37
VI. CONCLUSIONES.....	40
VII. RECOMENDACIONES.....	41
REFERENCIAS	43
ANEXOS.....	53

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1.	Tabla de frecuencias de la Gestión Administrativa	22
Tabla 2.	Tabla de frecuencias de la Satisfacción del Usuario.....	23
Tabla 3.	Tabla de resultados de la Planeación y la Satisfacción del Usuario	24
Tabla 4.	Correlación no paramétrica de Spearman de la Planeación y la Satisfacción del Usuario	25
Tabla 5.	Tabla de resultados de la Organización y la Satisfacción del Usuario	26
Tabla 6.	Correlación no paramétrica de Spearman de la Organización con la Satisfacción del Usuario	27
Tabla 7.	Tabla de resultados de la Dirección y la Satisfacción del Usuario	28
Tabla 8.	Correlación no paramétrica de Spearman de la Dirección con la Satisfacción del Usuario	29
Tabla 9.	Tabla de resultados del Control y la Satisfacción del Usuario	30
Tabla 10.	Correlación no paramétrica de Spearman del Control con la Satisfacción del Usuario	31
Tabla 11.	Correlación no Paramétrica de Spearman de las dimensiones de la Gestión Administrativa con la Satisfacción de los Usuarios.....	32
Tabla 12.	Tabla de resultados de la Gestión Administrativa con la Satisfacción de los Usuarios.....	33
Tabla 13.	Prueba de Normalidad de Kolmogorv Smirnov	34
Tabla 14.	Correlación no Paramétrica de Spearman de la Gestión Administrativa con la Satisfacción de los Usuarios	35

RESUMEN

Este estudio persiguió el objetivo de instituir la conexión en la Gestión Administrativa y la Satisfacción del Usuario de la Unidad Operativa de Saneamiento, Juanjuí – 2023. Corresponde a un estudio descriptivo y correlacional de naturaleza aplicada, llevado a cabo de manera transversal, con un diseño no experimental. La parte muestral estuvo establecida por 100 personas usuarias de la unidad operativa de Saneamiento y Alcantarillado (UNOSA) en el distrito de Juanjuí. Se planteó como técnica una encuesta e instrumentos dos cuestionarios. Los resultados demostraron que, el nivel predominante en la gestión administrativa de la Unidad Operativa de Saneamiento, Juanjuí – 2023 está en un nivel Medio, asimismo la satisfacción de los usuarios en mención a la gestión administrativa en la Unidad Operativa de Saneamiento, Juanjuí – 2023 en un nivel alto, demostrando un buen desempeño en la satisfacción de los usuarios. Se concluyó que, no hay una correlación positiva y significativa en la gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios de la Unidad Operativa de Saneamiento, Juanjuí – 2023.

Palabras clave: Gestión administrativa, satisfacción de usuarios, planeación, dirección y control.

ABSTRACT

This study pursued the objective of establishing the connection in Administrative Management and User Satisfaction of the Sanitation Operational Unit, Juanjuí - 2023. It corresponds to a descriptive and correlational study of an applied nature, carried out transversally, with a design not experimental. The sample part was established by 100 users of the Sanitation and Sewerage operating unit (UNOSA) in the district of Juanjuí. A survey was proposed as a technique and two questionnaires as instruments. The results showed that the predominant level in the administrative management of the Sanitation Operative Unit, Juanjuí - 2023 is at a medium level, as well as the satisfaction of the users in reference to the administrative management in the Sanitation Operative Unit, Juanjuí - 2023 at a high level, demonstrating good performance in user satisfaction. It was concluded that there is no positive and significant correlation in the administrative management and the satisfaction of the users of the Sanitation Operational Unit, Juanjuí - 2023.

Keywords: Administrative management, user satisfaction, planning, direction and control.

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, la administración pública en los diferentes países ha experimentado permutaciones aceleradas en su manera de organización y desarrollo de procedimientos. Estos cambios han llevado a mejoras sustanciales en el campo de la administración de los estados, especialmente en los países de mayor desarrollo (Dill'erva 2021). Sin embargo, es importante resaltar que mientras por un lado se experimentan estos avances y un alto nivel de satisfacción del usuario Hernández- Vásquez et al. (2019). Por otro lado el mundo también ha sido testigo de la catástrofe de la corrupción en la totalidad de los niveles para administrar organismos e instituciones estatales. Esto se suma a la incompetencia de funcionarios no calificados para sus cargos, lo que expone a la administración pública a una serie de falencias (North y Rubio 2020). Estas falencias incluyen la falta de políticas estatales comprensibles, la aplicación incorrecta de reglamentaciones, procedimientos de selección fraudulentos y la ejecución deficiente de los servicios ofrecidos (Huaccha Malca 2021).

Por otra parte, los valores principales como la ética, responsabilidad, diligencia, moral y superación personal deberían estar por encima de cualquier incentivo económico que un profesional aspire a recibir (Mateo Ayala 2018). El desempeño eficiente de los funcionarios públicos debería ser una meta personal, de cada funcionario, de cada servidor público (Silva Borja 2019). Sin embargo, reconocer esos vacíos en la práctica de estos valores por parte de la gran mayoría de servidores públicos es crucial (UNODC, 2019). Por lo tanto, los trabajos de investigación deben constituirse en propuestas que busquen la recopilación total y minuciosa de la información sobre si los funcionarios públicos cuentan con los suficientes conocimientos técnico científico actualizado (Garces Sierra 2022). Además, se debe investigar si dichos conocimientos son aplicados en el momento de ejercer funciones y de qué manera los resultados del desempeño de dichos servidores realmente están influyendo

en el perfeccionamiento total de la calidad vital en la población usuaria en dichos servicios (Valdez, 2019).

En el ámbito nacional, la gestión administrativa en estos últimos tiempos va cobrando mayor importancia. Por un lado, existe una preocupación y búsqueda de lograr un mayor nivel de organización y de todos los procedimientos que se siguen dentro de la administración gubernamental (Anchelia et al., 2021). Esto ha llevado, en algunos casos, a un funcionamiento mejor estructurado (Medina Macias y Vidal 2002). Sin embargo, a pesar de estos avances, los niveles de satisfacción del usuario en términos de servicios aún no se han alcanzado. Todavía existen serias deficiencias en todos los estamentos de la gestión administrativa (Pérez, 2019). Entre estas deficiencias se encuentra la falta de conocimientos reales de la problemática por parte de las autoridades y funcionarios, así como la falta de organización interna para una óptima ejecución de los procesos (Aliaga & Alcas, 2021). Estas falencias son las generadoras de una débil gestión administrativa, lo que impide el desarrollo de servicios de calidad y conlleva a una baja satisfacción por parte del público usuario. Además, los municipios se ven afectados por el debilitamiento y la insatisfacción, ya que cuentan con presupuestos limitados en la actualidad (Pacheco Barreto 2023). Esto provoca malestar y descontento de la ciudadanía al ver postergada la solución de sus requerimientos básicos (Castro Castillo et al. 2021).

Por otro lado, a nivel local, la unidad ejecutora de saneamiento de Juanjuí, tiene muchas deficiencias en la ejecución financiera de sus proyectos o actividades, siendo en el 2022 el año donde más pérdidas económicas por sobrevaloración de actividades se obtuvo en dicha entidad. Las pérdidas son provocadas por el extravío de equipos, retrasos en la programación de obra de múltiples actividades de construcción civil, donde se tiene que reconocer el salario de muchos trabajadores, aunque no cumplan con las metas del día, los mismos que no reflejan eficiencia a la hora de realizar los trabajos encomendados como en la descolmatación de

alcantarillas, descolmatación de buzones, reparación de tuberías rotas, entre otros (Sernaque 2021).

A esto se suma la poca recaudación de recursos financieros por parte de los usuarios que se retrasan en los pagos mensuales y la falta de acciones que contrarresten la inoperancia de algunos funcionarios públicos en esta entidad (Díaz-Márquez 2019). Los inicios de los proyectos deberían disponer con la designación de los recursos de acuerdo al expediente técnico y ejecutarse conforme a las partidas y tiempo determinado en éste (Bao-Condor et al. 2020).

Asimismo, reconociendo la problemática de la gestión administrativa y la escasa aceptación en la ciudadanía usuaria, el siguiente estudio propondrá efectuar una indagación profunda sobre la interacción que posee la gestión administrativa y la satisfacción del usuario de una unidad operativa en saneamiento dentro de un distrito en el departamento de San Martín, sabiendo que una gestión administrativa de calidad debería englobar tres aspectos muy primordiales para conseguir resultados positivos a la hora de plantearse metas que conlleven a la satisfacción de sus usuarios, esos aspectos como el incremento de la productividad; al contar con especialistas debidamente acreditados y certificados, como el aspecto del logro de objetivos; al contar con instrumentos de gestión muy bien elaborados y enfocados en metas medibles y realizables y el aspecto de maximización del uso de recursos; al ejecutar las actividades en tiempos programados sin experimentar retrasos por ausencia de capacidades técnicas científicas (Meléndez & Delgado, 2020).

Finalmente, con las informaciones del ámbito internacional, nacional, regional y local; luego del análisis respectivos, se ha decidido realizar una investigación sobre la problemática del saneamiento en general, su Gestión Administrativa y la Satisfacción de los Usuarios, por cual estará planteado como problema general: ¿En qué medida la Gestión Administrativa influye en la Satisfacción de los Usuarios en la Unidad Operativa de

Saneamiento, Juanjuí – 2023?; de tal manera se planteará como problemas específicos, ¿En qué medida es el nivel de la Gestión Administrativa en la Unidad Operativa de Saneamiento, Juanjuí – 2023?; ¿En qué medida es la Satisfacción de los Usuarios en la Unidad Operativa de Saneamiento, Juanjuí - 2023; ¿En qué medida es la relación entre las dimensiones de la Gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios en la Unidad Operativa de Saneamiento, Juanjuí – 2023.

Del mismo modo, la investigación justificará por conveniencia, ya que los resultados que se obtengan podrán contribuir mejorar la satisfacción de los usuarios de saneamiento en la localidad de Juanjuí; asimismo, tendrá relevancia social, debido que la información obtenida en este proyecto de investigación, beneficiará a la población que requieren de una atención de calidad y eficiente; de igual forma, tendrá valor teórico, porque abordará teorías a ser corroboradas con los diversos instrumentos en sus diversos ámbitos; asimismo, tendrá valor práctico, ya que, con los datos obtenidos se podrán formular las diversas recomendaciones, que servirán para superar las deficiencias del manejo administrativo y de recursos, solucionando así el problema de una deficiente gestión administrativa; por último tendrá utilidad metodológico, ya que el estudio garantizará la aplicación de nuevos instrumentos, los cuales quedarán como aportes a la comunidad científica, para posibles aplicaciones en investigaciones similares.

De manera que, se planteó el siguiente objetivo general: instituir la conexión entre la Gestión Administrativa y la Satisfacción en los usuarios en la Unidad Operativa de Saneamiento, Juanjuí - 2023; asimismo, como objetivos específicos sería el poder precisar el nivel de la gestión administrativa en la Unidad Operativa de Saneamiento, Juanjuí - 2023; distinguir el nivel de la Satisfacción de los Usuarios en la Unidad Operativa de Saneamiento, Juanjuí - 2023; definir la relación entre las dimensiones de la Gestión Administrativa y la satisfacción de los usuarios en la Unidad Operativa de Saneamiento, Juanjuí - 2023; por otro lado, se planteará como hipótesis general sería si existe relación positiva y significativa entre la

Gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios en la Unidad Operativa de Saneamiento, Juanjuí - 2023; asimismo, como hipótesis específicos sería si el nivel de la Gestión administrativa en la Unidad Operativa de Saneamiento, Juanjuí - 2023, es alto; el nivel de la satisfacción de los usuarios en la Unidad Operativa de Saneamiento, Juanjuí - 2023, es Alto; existe relación positiva y significativa muy alta, entre las dimensiones de la Gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios en la Unidad Operativa de Saneamiento, Juanjuí – 2023.

II. MARCO TEÓRICO

Este estudio, está basado en investigaciones que contiene múltiples investigadores del nivel mundial, nacional y regional, donde los más destacados tenemos como Martínez y Villalejo (2018), quienes hicieron una investigación de carácter fundamental no experimental, aplicado en los gobiernos locales del país de España entre los de 2014- 2018 sobre el recurso hídrico de agua y saneamiento del mismo país, con un sistema cuantitativo y una muestra de trescientos cincuenta y seis entidades municipales que están a disposición de 1,000 a 50,000 habitantes, donde se tomó como referencia la herramienta de la encuesta como un método específico y los cuestionarios como instrumentos necesario, el estudio llegó a una síntesis, que las entidades gubernamentales representan organizaciones que proponen los cambios necesarios y constituyen la clave para empezar con la conciencia del contribuyente o usuario, la misma que es un elemento primordial para aspirar a que los objetivos de desarrollo sostenible son todas las prestaciones que brindan y son los mismos que satisfacen a los ciudadanos.

Asimismo, a Zea et al. (2022) lideraron un proyecto de impacto en el que intervinieron beneficiarios de servicios públicos de EE. UU., la investigación tuvo una tipología no experimental. Un p de cero implica una correlación estrecha en la calidad de los servicio y la satisfacción de la ciudadanía usuaria en distintos alrededores, donde concluyó que, la especificidad, como la confiabilidad, como la aptitud de replicación, seguridad y empatía del buen servicio a los ciudadanos, éstos contribuyen directamente a la satisfacción de los mismos, logrando alcanzar en ellos una actitud positiva, hacia la institución y los servidores y generando en los mismos, la actitud y las ganas de volver a adquirir el servicio, sea de tipo público o privado.

Similar a, Zygiaris et al. (2022) donde los autores realizaron una investigación prototípica centrado en las agencias gubernamentales de la Provincia Oriental de Arabia Saudita, el estudio es de tipo transversal, como

muestra tuvieron cien, los cuestionarios se aplicaron como herramientas en análisis de datos, información científica; llegando a la síntesis que la empatía, la credibilidad, seguridad, la suficiencia de la respuesta administrativa de la gestión y los factores tangibles interactúan positiva y notablemente para satisfacer al usuario. El estudio ha contribuido suficientemente al desarrollo de investigaciones que serán analizadas en futuras investigaciones.

De la misma forma, se ha procedido mencionar a Terán et al. (2021), quienes, usando encuestas y cuestionarios como métodos y herramientas del estudio de investigación, cada estudio científico del tipo básico no experimental se ejecutó dentro de un tipo de muestra que está orientada a una población de veintisiete personas. Donde se llegó a la síntesis que, al aplicar los conocimientos adquiridos, es más probable que la calidad del servicio gubernamental que esta experimenta dentro de las instituciones públicas sea aceptada como institución al enfocarse en realizar actividades de tal manera que se satisfagan las aspiraciones de los usuarios. Obtener un tratamiento aceptable, ayudarlos a conocer más de un producto, así como permitirles supervisar cómo piensan sobre su tratamiento y cómo se puede mejorar es un comportamiento muy respetado que conduce a mejores resultados. La gerencia reconoce que el proceso de evaluación se puede priorizar o acelerar para mejorar la productividad y así lograr el crecimiento y mayor desarrollo de la agencia.

De igual manera, para el presente estudio, se considera los aportes de Guillin, Mosquera y Pérez (2022), en un estudio descriptivo analizaron 17 de 30 artículos científicos seleccionados, de los cuales; concluyeron que, la gestión administrativa tiene mecanismos y herramientas para alcanzar un mayor nivel orgánico y económico, en que, en ausencia del uso de dichos mecanismos y herramientas, se considera que la razón es la falta de fortalecimiento en la gestión administrativa. Y esto resulta en la insatisfacción de los usuarios con respecto al servicio de saneamiento público, lo cual genera expectativa de que los funcionarios públicos estén a

la vanguardia de los últimos conocimientos para ser aplicados a la institución para el mejor servicio de los usuarios.

También hacemos mención a, Chiang, Hidalgo y Gómez (2021) quienes realizaron un estudio con una tipología básica, con diseño no experimental, su muestra integrada por doscientos veintisiete individuos, como metodología utilizada tuvieron la encuesta y el cuestionario. Concluyendo así, que demostrar el nivel que brinda la cortesía puramente de calidad se enfoca en salvar el servicio cuando se toman decisiones para determinar la productividad para mejorar la atención personal de los miembros pertenecientes al órgano de gobierno, por lo tanto los designados como directores deben demostrar su compromiso de atender a los usuarios pacientes que tienen la paciencia y el cuidado para poder planificar su equipo para implementar todos los aspectos relacionados con tu profesionalidad.

De la misma forma a nivel nacional, citamos a Dianderas Salhuana (2022) donde realizó un estudio primario de MVCS con diseño cualitativo no experimental similar, teniendo como muestra a ciento setenta y cuatro plantas potabilizadoras. administración SUNASS Inspección Nacional de Servicios Sanitarios, donde se utilizó como herramienta la base de datos SUNASS para una visión integral de la técnica. Concluyendo que, aunque se enfocó en incrementar los recursos asignados a las gerencias gobernadoras distritales y regionales en beneficio de la ciudadanía en el país, no se logró la reducción significativa de las disparidades en la higiene básica, esto señala deficiencias en la gestión administrativa y en algunas instituciones estatales.

De esta forma respectivamente, mencionamos a Vásquez (2021), donde su investigación fue del tipo descriptiva; donde se estudió a 50 servidores públicos la muestra está conformada por cincuenta trabajadores municipales correspondientes a cinco municipios distintos pertenecientes a la provincia de Luya, Amazonas, los cuales; Donde concluyó que, que la eficiencia administrativa de los municipios estudiados es en su mayoría es de un nivel regular; siendo la planificación, el proceso más ausente en la

administración de los municipios estudiados, a partir del cual se presentan todas las demás deficiencias administrativas, lo que en conjunto no permiten que la gestión administre no fluya, no sea pertinente ni adecuado, con bajos niveles de eficiencia y eficacia, lo cual se materializa, en servicios de baja calidad.

De igual forma, se referencia a los investigadores Cueva et al. (2022), a partir de un diseño descriptivo correlativo aplicado a veintidós individuos a través de jerarquías de empresas y coautores, se dice que se realizó. Para ello, entrevistó a estas personas con un cuestionario. Concluye que, sin el conocimiento y experiencia fiscal, es muy complicado el poder administrar los ingresos y, de tal forma que, las habilidades de planificación y gestión. Formular simultáneamente políticas y planes para perfeccionar los controles administrativos sin divulgar públicamente las medidas en curso, como programas de amnistía fiscal, incentivos y beneficios para cumplir con los requisitos de ciudadanía.

De igual manera, Chirinos et al. (2022), donde su estudio es expresamente trascendente, la llegada del coronavirus tuvo un efecto significativo en la gestión del sector público, no se proporcionó una respuesta eficiente ante la presencia de la crisis, por tanto, este estudio permitió analizar la gestión en las ciudades de Perú en relación a los planes de contingencia. La morfología de este estudio de investigación fue del tipo no experimental, el cual presentó una muestra de trescientos ochenta y cuatro mil trabajadores municipales, los cuales; Concluyeron que de todos esos trabajadores municipales sólo un 54,7%, realizan la debida planificación de sus tareas funcionales, mientras que un 32,2% expresó su malestar para cumplir dicha actividad, finalmente un 13% de los trabajadores mostró su indiferencia con el cumplimiento de dicha actividad, no reconociendo el valor de la planificación para una gestión administrativa eficiente y eficaz.

Asimismo, recordamos a Gutiérrez (2019) el estudio mixto realizado en Huánuco se basó en un enfoque mixto, dentro de la muestra de dieciocho

proyectos entre los años 2011-2015, se utilizó la verificación de datos, junto con una encuesta por especialistas y un cuestionario como instrumentos para recolectar información. Concluyó que, la calidad de la implementación y gerencia de los proyectos de saneamiento elemental del gobierno Huánuco en los años 2011 al 2015 tuvo deficiencias; además, los proyectos SNIP e INFOBRAS proporcionan información limitada sobre los esfuerzos realizados, lo cual restringe la inclusión de datos relevantes.

De igual, en el ámbito local se tomarán en consideración a los resultados de la investigación realizado por, Ruíz y Delgado (2020), se llevó a cabo una exploración de artículos científicos relacionados a la calidad en los servicios públicos; quienes luego de haber seleccionado, revisado y analizado nueve artículos correspondientes, llegaron a la conclusión de lograr un nivel de calidad en los servicios del estado, estos deben cubrir y colmar las expectativas de los usuarios o consumidores; indicándose también que el nivel local, dichos servicios no cumplen con los requerimientos ni estándares mínimos de calidad, ni en los procesos, tampoco en los servicios, lo que genera, una mala perspectiva acerca de las instituciones públicas prestadoras de dichos servicios, así como la disconformidad y el malestar de los pobladores en general t del público usuario en particular.

De igual forma, a nivel regional, se mencionó a Copia (2020) en su investigación básica, mediante un trabajo no experimental integrada por una muestra de 95 trabajadores, utilizando encuestas y cuestionarios como instrumentos de recopilación de datos. Ambos autores, realizaron una síntesis como muestra de la relación entre las variables dentro de la entidad, se observa que a partir de los datos estadísticos un valor de $R = 0,906$, se puede determinar que deben seguir trabajando para lograr un mejor resultado. Brindar una gestión gerencial de calidad y una atención satisfactoria a los usuarios, por lo que la gerencia debe utilizar la fuerza responsable para saber en qué se puede mejorar y cómo planificarlo, donde se encuentran las ideas que dan una mejor imagen de la calidad del servicio

en este ámbito, que es más sensible, por lo que se puede tomar con mucho cuidado en madres embarazadas.

Por último, en el ámbito local, tomaremos en cuenta los pensamientos y conclusiones arribados por el investigador Bazán (2021), quien en su estudio de tipo no experimental, teniendo como población a ochenta personas como su grupo de análisis y luego de los análisis con los rigores científicos correspondientes; se concluyó que, para alcanzar un nivel de gestión administrativa óptimo, se necesita continuar con el esfuerzo de corregir las deficiencias administrativas y funcionales, cumplir con todos los procesos debidamente planificados, para lograr ofrecer servicios de garantía, que abarque a todas las instituciones públicas del estado y con ello general la confianza de la población hacia dichas instituciones y lograr la aprobación plena de los usuarios por los servicios que éstos reciben del estado.

Por otra parte, la investigación, se orientará también por teorías relacionadas a las variables correspondientes, como la Teoría de la Administración científica de Frederick Winslow en 1856 - 1915, en su momento como dijo Taylor, estudioso norteamericano, quien es reconocido como el precursor de la administración científica, estableciendo principios y normas clave para lograr un mejor desempeño laboral, así como un mayor nivel de ahorro de los insumos. Los estudios del tiempo y movimiento se incluyó en el aporte científico, así como la selección de trabajadores y métodos de trabajo; aplicación de planes de incentivos, la especialización y capacitación los cuales los plantea de la siguiente manera: como primera parte la elaboración de una ciencia para cada una de las operaciones del trabajo, seguidamente el seleccionar científicamente a los trabajadores, como también el establecer una relación y una colaboración mutua entre todos los trabajadores, y como parte final el trabajo y las responsabilidades laborales se deben repartir por igual entre todos los gerentes y demás trabajadores.

De igual forma, se tomará también en cuenta los postulados de la Teoría de la Administración Industrial de Henry Fayol (1841-1925), donde

dicho investigador Francés, considerando al igual que Taylor, como uno de los precursores de la administración pública moderna, quien en 1916 presentó su obra "La Administración industrial y general", identificando en ella, las principales tareas o áreas funcionales que posibilitarán una administración eficaz; dichas áreas son 14, en la primera parte, se mencionaron los siguientes elementos: la distribución de tareas, el ejercicio de la autoridad y responsabilidad, la imposición de disciplina, la aplicación de una estructura jerárquica única, la dirección unificada, la priorización de los intereses superiores, la compensación del personal, la centralización de decisiones, la cadena de mando, el mantenimiento del orden, la equidad, la estabilidad laboral, el fomento de la iniciativa y el espíritu de equipo.

Asimismo, se tomará en cuenta los postulados de la Teoría "Y" de McGregor (1960), el estudio sostiene que las personas de las características "Y" son factibles de ser aliados de sus instituciones y contribuir decididamente en el funcionamiento institucional y lograr los objetivos de la administración; McGregor, sostiene que estas personas, son susceptibles de utilizar toda su creatividad, su ingenio e imaginación, en la búsqueda de los problemas laborales y de la administración, así se promueve una gestión administrativa eficiente en una organización laboral, lo que corresponde a los directivos y a los responsables de la conducción de la institución, a realizar la respectiva motivación a estos colaboradores, ya que sostiene que en una entidad, los resultados de la gestión administrativa dependerán de las políticas laborales y de motivación, así como la capacidad social de los colaboradores, con el fin de enfatizar la importancia de lograr un nivel óptimo de servicio ofrecido al público usuario.

Por otra parte, teniendo en cuenta, los postulados de la Teoría de Satisfacción del Cliente; esta teoría, afirma que la satisfacción de la clientela se centra en la comparación de sus percepciones y expectativas; es decir, la satisfacción del cliente es una respuesta cognitiva y emocional hacia el producto o servicio recibido; dicha satisfacción del cliente se manifiesta como resultado de una diferencia marcada entre los niveles de

comparaciones previas que realizan los clientes y las precepciones de la calidad o el desempeño del producto o del servicio que se ha recibido, lo que consigue generar la satisfacción plena del cliente y tener la consideración hacia la institución o persona que le ofreció el producto o servicio (Ortiz 2018).

De igual forma, se tomará en consideración los planteamientos de la Teoría del Constructo de Satisfacción, por Pujol-Cols y Dabos (2018) esta teoría sostiene que la satisfacción se basa en el conjunto de sistemas que componen una institución, en los cuales se analizan los factores de la efectividad de sus procesos, para luego analizar las dificultades de esos procesos, examinando sus limitaciones que imposibilitan su desarrollo óptimo; en este contexto se analiza Simultáneamente, se evalúa el nivel de satisfacción de la clientela o de aquellos que reciben los servicios, en virtud del cual se deben hacer los ajustes, mejoras y recompensas para ir cada vez mejorando ese grado de satisfacción que se busca a plenitud; según esta teoría se conceptúa la satisfacción como el grado de bienestar de una persona por la obtención de un bien o servicio, que realmente le plazca y le ofrezca una plena satisfacción; sin embargo esta teoría aún viene desarrollando exploraciones teóricas para garantizar su plena aplicabilidad.

Por último, la investigación, tomará en cuenta también los postulados de la Teoría de la Satisfacción de Herzberg por Madero Gómez (2019); según la teoría, la satisfacción, no es sino el conjunto de reacciones que va experimentando cada persona, al momento que va consiguiendo suplir sus necesidades; sin embargo, al ser las necesidades infinitas, no se puede conseguir las satisfacciones absolutas, ni intelectual, ni material, ni espiritual; esta teoría le imprime un sello importante a la motivación, ya que afirma que, así como es importante la parte material del servicio o producto, lo es también la atención, la empatía y motivación del que ofrece dicho servicio o producto; y hasta del mismo directivo, jefe, instructor o servidor, para con sus colaboradores o personas que reciben sus servicios, en la búsqueda de

lograr la satisfacción de sus clientes, colaboradores, pacientes, estudiantes o simplemente los usuarios.

Por otra parte, para alcanzar el objeto de estudio, ésta se sustentará también en conceptos básicos como la Gestión Administrativa, de acuerdo a Huiman (2022), es el respaldo administrativo que engloba las áreas de una organización en su totalidad o empresa en diversos procesos, con la finalidad de obtener ejecutar dichos procesos y obtener resultados efectivos, manteniendo las ventajas competitivas; asimismo la Función Administrativa, de acuerdo a Galarza, Mora y Zambrano (2020) el cual se conceptúa como el desarrollo de la tarea administrativa, que va a contribuir en la Gestión Administrativa; es decir, es el apoyo para el desarrollo funcional de la administración, se realizó mediante la ejecución de tareas de planificación, organización, dirección y control.

Asimismo, de acuerdo a Vásquez y Farje (2021), la planificación, constituye la prevención de la misión, los objetivos, las tareas, los pasos y estrategias que se utilizarán para lograrlos; la organización, consiste en organizar las tareas que realizarán las personas, de una institución o empresa, en el desarrollo de sus funciones, los cuales son asignadas de manera deliberada, de acuerdo con los objetivos institucionales establecidos; la dirección, encargada de direccionar y encaminar todas las operaciones hacia el fin determinado, los cuales se establecen claramente en la planificación; el control, responsable de verificar el cumplimiento de los procesos, los cuales han sido claramente preestablecidos en la planificación, para que los mismos fluyan sin contratiempos y se garanticen al mismo, asegurar la consecución de las metas y los fines señalados por la entidad.

Igualmente, el estudio se fundamentará en los conceptos básicos de la satisfacción, de acuerdo a Zeithaml, Bitner y Gremler (2010), la satisfacción es una percepción que toda persona puede experimentar, según su perspectiva de atención que espera alcanzar, los cuales pueden ser deseos o necesidades, pero fundamentalmente es quedar complacido, con el producto o servicio recibido, los cuales determinan la satisfacción y el deseo

de volver a recibir el servicio o un producto de la misma calidad; sin embargo, según Teng et al. (2022) la satisfacción de los usuarios; al ser una manifestación del ser humano, es una sensación que puede presentarse de diferentes maneras, de acuerdo a la percepción de cada usuario; es decir, cada usuario o persona tiene su propia perspectiva y sensación de satisfacción; en suma lo que es agradable y satisfactorio para una persona o usuario no necesariamente lo es para otro, o simplemente lo que es bastante satisfactorio, para otro apenas puede generarle una cierta conformidad, pero no una satisfacción (Santa, MacDonald y Ferrer 2019).

Asimismo, de acuerdo a Park et al. (2019), el confort, se considera como una percepción de comodidad placentera que experimenta el ciudadano al recibir un servicio, enfocándose en los componentes de privacidad, suavidad, limpieza, orden y uso práctico; la accesibilidad implica la capacidad de acceder y establecer contacto fácilmente, rápida y directa por parte de los colaboradores o personas que ofrecen un servicio, con sus usuarios o clientes, a fin de ofrecer una atención de calidad, centrándose la misma en los componentes como la cortesía, la amabilidad, el respeto y la atención inmediatamente, los cuales contribuyen a la satisfacción del usuario; el entendimiento. Según Sebetci (2018) este concepto está relacionado a ofrecer información oportuna y valiosa a los usuarios, respecto a los servicios o productos que se ofrecen al público usuario, al margen de otros canales que los mismos tengan de información sobre los mismos; de esta manera la organización o persona que ofrece un servicio o producto, genera la confianza y seguridad en los usuarios, para la adquisición satisfactoria de un servicio o producto ofrecido por una organización privada o un servicio público.

De igual forma, Según Muin et al. (2020) una de las dimensiones de la satisfacción usuaria es la fiabilidad, que se refiere a la competencia y cuidado con los que el proveedor realiza su función de manera confiable. La entidad es reconocida por cumplir sus compromisos en entregas, servicio, resolución de problemas y fijación de precios. Asimismo, según Leite,

Iturriaga y Mota (2019) la segunda dimensión pertenece a la sensibilidad: Implica una actitud positiva de asistencia hacia los usuarios, proporcionándoles un servicio satisfactorio y ágil; se refiere a proporcionar una atención inmediata para dar respuesta a preguntas o reclamos de la clientela, buscando resolver los problemas de manera inmediata. Por último, la tercera dimensión está relacionada a los elementos visibles: “Incluye el aspecto físico de las instalaciones de la infraestructura, así como los materiales, equipos y personal de la empresa” (Lee et al. 2022).

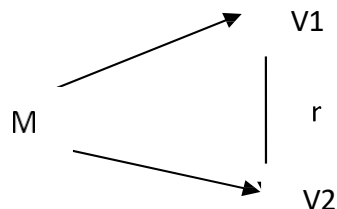
III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Este estudio se basa en un enfoque descriptivo correlacional de tipo transversal que busca la identificación de la relación en la Gestión Administrativa y la Satisfacción de los usuarios. Según el autor Hernández-Sampieri, Fernández y Baptista (2018), en su estudio del tipo corte correlacional persiguen como objetivo explorar la asociatividad que existe en dos o más categorías, definiciones o variables”.

El enfoque de esta investigación se fundamenta en un diseño transversal de tipo no experimental, sin manipulación de variables, realizado en un momento y tiempo específicos. Hernández-Sampieri y Mendoza (2018), mencionan que no experimental transversal hace referencia a un tipo de estudio en el que no se manipulan deliberadamente las variables independientes para observar cómo influyen en otras variables.

Su esquema se representó de la siguiente forma:



Dónde:

M : Muestra

V1: Gestión administrativa

V2: Satisfacción del usuario

r: Relación

3.2. Variables y operacionalización

Variable 1: Gestión Administrativa

Variable 2: Satisfacción de los usuarios

Nota: La operacionalización están en anexos.

3.3. Población, muestra y muestreo

Según define Arias, Villasís y Miranda (2016) la población se describe como un grupo de elementos que comparten particularidades análogas y a partir del cual se obtendrán las conclusiones del estudio. La población de este presente estudio de investigación fue de 100 usuarios o pobladores del distrito de Juanjuí, las mismas que fueron tomadas de forma presencial y en las instalaciones administrativas de la unidad ejecutora a medida que los usuarios iban a cancelar su servicio de agua potable.

En un estudio cuantitativo, la parte muestral es una sección de la población de donde se obtienen datos y se considera representativos de los mismos (Hernández y Mendoza 2018)

En esta investigación la muestra fue la misma que la población, la que estaría denominada muestra censal y estuvo compuesta por 100 personas usuarias de la Unidad Operativa de Saneamiento y Alcantarillado (UNOSA) en el distrito de Juanjuí.

En este respectivo estudio de investigación no se vio pertinente la utilización de algún tipo de muestreo por motivo que la muestra estaba constituida por una cantidad semejante de usuarios de la unidad operativa de saneamiento, en el distrito de Juanjuí.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Según Hernández, Fernández y Baptista (2014) mencionan que la fase de recopilación de datos implica la elaboración de un plan detallado que describe los pasos necesarios para obtener la información requerida, lo cual contribuye al logro del objeto de estudio relevante.

Se planteó una encuesta como técnica, porque está orientada a recopilar datos trascendentes para el procesamiento de datos del presente estudio de investigación. Según Casas, Repullo y Donado (2003) nos dicen que: La realización de una encuesta mediante preguntas nos posibilitan acceder a la población y obtener conceptos que serán de gran relevancia para abordar la problemática investigada.

En este presente estudio de investigación el instrumento es el cuestionario porque este nos permite recopilar información relevante sobre la problemática real de la entidad pública, mediante esta técnica se logró el

desarrollo y planteamiento de estrategias. Para Bolarinwa el cuestionario: “El cuestionario, con preguntas abiertas o cerradas, es fundamental para obtener datos relevantes en la investigación y recopilación de información.” (2015).

3.5. Procedimientos

En primera instancia para la recopilación de información, se solicitó mediante una carta dirigida al Gerente Operativo de la entidad ejecutora de saneamiento básico – UNOSA, la autorización para encuestar a los usuarios de dicha entidad y a la vez explicando a los funcionarios públicos, los beneficios de la información rescatada de dicha institución.

Este estudio de investigación propuso la práctica del cuestionario a 100 usuarios o pobladores que se acercaron de forma aleatoria a pagar sus servicios de agua potable en las instalaciones de Jr. Jorge Chávez N° 120 – Juanjuí, posterior a la recopilación de información nos propusimos a tabular en el programa informático Excel 2019 y luego a SPSS.

3.6. Método de análisis de datos

Este trabajo investigativo, optó por utilizar el método de análisis cuantitativo, lo cual implicó la usanza de técnicas estadísticas y fórmulas para interpretar la información recopilada en forma de tablas y gráficos, llegando a analizar las dimensiones de la investigación que se hizo. Se

empleó del software SPSS, donde la información obtenida se tuvo que transcribir y procesar con mención a las variables de gestión administrativa y satisfacción del usuario, todo el principal fin de analizar de los datos estadísticos representativos y de frecuencia.

3.7. Aspectos éticos

El actual trabajo investigativo ha sido hecho siguiendo de forma minuciosa todos los lineamientos estipulados en la guía de elaboración de tesis en su modalidad de pos-grado, donde ahí establece los contenidos mínimos que debe tener un trabajo correctamente elaborado, de tal forma que el maestrante ya tiene todas las herramientas necesarias para poder desarrollar su proyecto de investigación. De la misma forma, también se consideró los parámetros que establece las normas APA para seguir la secuencia lógica y técnica en el correcto desarrollo de la investigación, tomando en cuenta las citas a investigadores y/o científicos que aportaron en el enriquecimiento del conocimiento impartido en este trabajo de investigación.

IV. RESULTADOS

Objetivo específico 1: Precisar el nivel de la Gestión Administrativa en la Unidad Operativa de Saneamiento, Juanjuí – 2023

Tabla 1

Tabla de frecuencias de la Gestión Administrativa.

			Total
Gestión Administrativa	Bajo	Cálculo	0
		% Total	0.00%
	Medio	Cálculo	94
		% Total	94.00%
	Alto	Cálculo	6
		% Total	6.0%
Total			100%

Fuente: Elaboración propia.

Interpretación

Según la Tabla 1, se logra apreciar que no se registra ningún usuario en el nivel bajo de la Gestión Administrativa, lo que indica que ningún usuario se encuentra en esta categoría. El nivel medio cuenta con la presencia de 96 usuarios, lo cual representa el 94.0% del total de encuestados. Por otro lado, el nivel alto cuenta con 6 usuarios, equivalente al 6.0% de los encuestados. Por consiguiente, se puede concluir que el nivel predominante en la Gestión Administrativa de esta entidad es el nivel medio, lo cual evidencia su situación actual en términos de gestión administrativa.

Objetivo específico 2: Distinguir el nivel de la Satisfacción de los Usuarios en la Unidad Operativa de Saneamiento, Juanjuí – 2023

Tabla 2

Tabla de frecuencias de la Satisfacción del Usuario.

		TOTAL	
Satisfacción del usuario	Bajo	Cálculo	0
		% Total	0.0%
	Medio	Cálculo	18
		% Total	18.0%
	Alto	Cálculo	82
		% Total	82.0%
TOTAL		100%	

Fuente: Datos propios de la investigación.

Interpretación

En la Tabla 2, se observa que ningún usuario se encuentra en el nivel bajo, lo que equivale al 0% de la muestra. Además, 18 usuarios se encuentran en el nivel medio, lo que representa el 18.0%, y 82 usuarios están en el nivel alto, lo que corresponde al 82.0%. Estos datos demuestran que el nivel predominante es el alto, lo cual refleja la situación actual en términos de la Satisfacción de los Usuarios en la Unidad Operativa de Saneamiento de Juanjuí en 2023.

Objetivo específico 3: Definir la relación en las dimensiones de la Gestión Administrativa y la satisfacción de los usuarios en la Unidad Operativa de Saneamiento, Juanjuí - 2023

Tabla 3

Tabla de resultados de la Planeación y la Satisfacción del Usuario.

			Variable Dependiente			TOTAL
			BAJO	MEDIO	ALTO	
Planeación	BAJO	Cálculo	0	0	4	4
		% Total	0.00%	0.00%	4.00%	4.00%
	MEDIO	Cálculo	0	16	50	66
		% Total	0.00%	16.00%	50.00%	66.00%
	ALTO	Cálculo	0	2	28	30
		% Total	0.00%	2.00%	28.00%	30.00%
TOTAL	Cálculo	0	18	82	100	
	% Total	0.00%	18.00%	82.00%	100.0%	

Fuente: Base de datos del SPSS.

Interpretación

Según las derivaciones presentadas en la Tabla 3, se observa que un 50.0% de los que respondieron a los cuestionarios consideran que, la entidad tiene una planificación en el nivel medio y una Satisfacción del Usuario en el nivel alto. Además, el 28.0% de los que respondieron a los cuestionarios consideran una planificación en el nivel medio y una Satisfacción del Usuario en el nivel alto, mientras que el 16.0% indica una planificación en el nivel medio y una Satisfacción del Usuario en un mismo nivel. En cuanto a las respuestas totales, se destaca que el nivel de planificación se distribuye en un 4.0% en el nivel Bajo, un 66.0% en el nivel Medio y un 30.0% en el nivel Alto. Por otro lado, la satisfacción del usuario se presenta con un 0.0% en el nivel Bajo, un 18.0% en el nivel Medio y un 82.0% en el nivel Alto.

Tabla 4

Correlación no paramétrica de Spearman de la Planeación y la Satisfacción del Usuario.

		Planeación	Variable Dependiente
	Coeficiente correlativo	1.000	0.150
Planeacion	Sig. (bilateral)	.	0.136
RHO DE	N	100	100
SPEARMAN	Coeficiente de correlativo	0.150	1.000
Variable Dependiente	Sig. (bilateral)	0.136	.
	N	100	100

Fuente: Análisis en SPSS.

Interpretación

En la tabla 4, las derivaciones alcanzadas de la prueba Correlacional de Spearman, se concluye que un Coeficiente correlativo de

0.150 existe en la variable independiente Gestión Administrativa, específicamente en la Planeación y la variable dependiente Satisfacción del Usuario. Esto revela que hay una correlación significativa leve en ambas variables, es decir, en la planeación en la Gestión Administrativa existe una leve correlación con la Satisfacción del Usuario, pero su influencia es limitada.

Tabla 5*Tabla de resultados de la Organización y la Satisfacción del Usuario*

			Variable Dependiente			Total
			BAJO	MEDIO	ALTO	
Organización	BAJO	Cálculo	0	0	4	4
		% Total	0.00%	0.00%	4.00%	4.00%
	MEDIO	Cálculo	0	18	70	88
		% Total	0.00%	18.00%	70.00%	88.00%
	ALTO	Cálculo	0	0	8	8
		% Total	0.00%	0.00%	8.00%	8.00%
		Cálculo	0	18	82	100
		% Total	0.00%	18.00%	82.00%	100.0%

Fuente: Base de datos del SPSS.

Interpretación

En la tabla 5 se exhiben los datos obtenidos, revelando que el 70.0% de los encuestados percibe que la organización de la entidad se encuentra en el nivel medio, en tanto la Satisfacción del Usuario se sitúa en el nivel Alto. Igualmente, el 18.0% considera que tanto la organización como la Satisfacción del Usuario se encuentran en el nivel Medio. Por otro lado, el 8.00% responde que la organización es alta y la Satisfacción del Usuario también está en ese nivel. En relación a las respuestas, se destaca que 4 usuarios consideran que la organización se encuentra en el nivel bajo, lo cual representa el 4.0% de los encuestados. Por su parte, 88 usuarios consideran que la organización está en el nivel medio, abarcando el 88.0%, y 8 usuarios observan que la Organización está en el nivel Alto, equivalente al 8.0%. En cuanto a la satisfacción del usuario, se registra un 0.0% en el nivel Bajo, un 18.0% en el nivel Medio y un 82.0% en el nivel Alto.

Tabla 6

Correlación no paramétrica de Spearman de la Organización con la Satisfacción del Usuario

		Organización	variable Dependiente	
RHO DE SPEARMAN	Organización	Coefficiente correlacional	1.000	0.0580
		Sig. (bilateral)	.	0.5690
		N	100	100
	Variable Dependiente	Coefficiente correlacional	0.058	1.0000
		Sig. (bilateral)	0.569	.
		N	100	100

Fuente: Análisis en SPSS.

Interpretación

En la Tabla 6, las derivaciones obtenidas con la prueba de Correlación de Spearman, se concluye que el coeficiente correlativo entre la Gestión Administrativa, específicamente en la Organización y la variable dependiente Satisfacción del Usuario es 0.058. Esto revela que, no hay una relación significativa en ambas variables, es decir, la Organización en la Gestión Administrativa no muestra una relación importante con la Satisfacción del Usuario.

Tabla 7*Tabla de resultados de la dirección y la Satisfacción del Usuario.*

		Variable Dependiente			Total	
		Bajo	Medio	Alto		
Dirección	Bajo	Cálculo	0	12	6	18
		% Total	0.00%	12.00%	6.00%	18.00%
	Medio	Cálculo	0	6	64	70
		% Total	0.00%	6.00%	64.00%	70.00%
	Alto	Cálculo	0	0	12	12
		% Total	0.00%	0.00%	12.00%	12.00%
Total		Cálculo	0	18	18	82
		% Total	0.00%	62.10%	18.00%	82.00%

Fuente: Análisis en SPSS.

Interpretación

Se observa en la Tabla 7, los datos obtenidos más resaltantes resultaron que el 64.0% de la totalidad de los que respondieron a los cuestionarios de esta entidad consideran que posee una dirección en el nivel medio y una satisfacción del usuario en el nivel alto; de la misma forma el 12.0% consideran que posee una dirección en el nivel medio y bajo, así como una satisfacción del usuario en los niveles medio y alto; de la misma manera el 6.0% consideran que posee una dirección baja y media, así como una satisfacción del usuario en el nivel medio y alto. De todas las respuestas, se vislumbró que la dirección posee un 18.0% en el nivel bajo, un 70.0% en el medio y un 12.0% en el alto, además la satisfacción del usuario posee un 00.0% en el nivel bajo, un 62.1% en el medio y un 18.0% en el alto.

Tabla 8

Correlación no paramétrica de Spearman de la Dirección con la Satisfacción del Usuario.

		Dirección	Variable Dependiente
	Dirección	1.000	0.530
	Sig. (bilateral)	.	0.000
RHO DE SPEARMAN	N	100	100
	Variable Dependiente	0.530	1.000
	Sig. (bilateral)	0.000	.
	N	100	100

Fuente: Análisis en SPSS.

Interpretación

En la tabla 8, las derivaciones alcanzadas de la prueba Correlacional de Spearman, se concluye que el coeficiente correlativo entre la variable independiente gestión administrativa, específicamente en la dimensión Dirección y la variable dependiente Satisfacción del Usuario es de 0.530. Esto revela que, hay una correlación significativa en ambas variables, es decir, la dirección en la gestión administrativa muestra una correlación positiva media con la Satisfacción del Usuario.

Tabla 9*Tabla de resultados del Control y la Satisfacción del Usuario.*

		Variable Dependiente			Total
		Bajo	Medio	Alto	
Bajo	Cálculo	0	0	0	0
	% Total	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%
Control Medio	Cálculo	0	14	56	70
	% Total	0.0%	14.0%	56.0%	70.0%
Alto	Cálculo	0	4	26	30
	% Total	0.0%	4.0%	26.0%	30.0%
TOTAL	Cálculo	0	18	18	82
	% Total	0.0%	62.1%	18.0%	82.0%

Fuente: Datos recopilados del cuestionario.

Interpretación

Se verifica en la Tabla 9, los datos más resaltantes fueron el 56.0% de la totalidad de los que participaron en el cuestionario de esta entidad consideran que posee un control en el nivel medio y una satisfacción del usuario en el nivel alto; de la misma forma el 26.0% consideran que posee un control en el nivel alto, así como una Satisfacción del Usuario en el mismo nivel; de la misma manera el 14.0% consideran que posee un control de nivel medio, así como una Satisfacción del Usuario en el mismo nivel. De todas las respuestas, se vislumbró que el control posee un 0.0% en el nivel bajo, un 70.0% en el medio y un 30.0% en el alto, además la Satisfacción del Usuario posee un 0.0% en el nivel bajo, un 62.1% en el medio y un 18.0% en el alto.

Tabla 10

Correlación no paramétrica de Spearman del Control con la Satisfacción del Usuario.

		Control	Variable Dependiente
RHO DE SPEARMAN	Control		
	Coeficiente correlacional	1.000	0.080
	Sig. (bilateral)	.	0.432
	N	100	100
	Variable Dependiente		
	Coeficiente correlacional	0.080	1.000
	Sig. (bilateral)	0.432	.
	N	100	100

Fuente: Análisis en SPSS.

Interpretación

En la Tabla 10, las derivaciones mostradas de la prueba de Correlación de Spearman, se concluye que el coeficiente correlativo en la Gestión Administrativa, específicamente en el control y la Satisfacción del Usuario es de 0.080. Esto revela que no hay una correlación significativa en las variables del estudio, es decir, el control en la Gestión Administrativa no muestra una relación importante con la Satisfacción del Usuario.

Tabla 11

Correlación no Paramétrica de Spearman de las dimensiones de la Gestión Administrativa con la Satisfacción de los Usuarios.

		Satisfacción del Usuario	
Rho de Spearman	Satisfacción del usuario	Coeficiente correlacional	1.0000
		Sig. (bilateral)	.
		N	100
	Planeación	Coeficiente correlacional	.150
		Sig. (bilateral)	.136
		N	100
	Organización	Coeficiente correlacional	.058
		Sig. (bilateral)	.569
		N	100
	Dirección	Coeficiente correlacional	.530
		Sig. (bilateral)	.000
		N	100
Control	Coeficiente correlacional	.080	
	Sig. (bilateral)	.432	
	N	100	

Fuente: Análisis en SPSS.

Interpretación

De las derivaciones contempladas en la Tabla 11 se tiene la prueba Correlacional de Spearman de las dimensiones de la Variable Independiente con la Satisfacción de los Usuarios y se puede observar que, la planeación posee una correlación de 0.150 siendo una correlación positiva tremendamente débil, la organización posee una correlación de

0.058 no teniendo correlación alguna entre ellas, la dirección posee una correlación de 0.530 siendo una correlación positiva media y el control posee una correlación de 0.080 no teniendo correlación alguna entre ellas. Por lo que se admite la hipótesis nula. Mejor dicho, no existe relación positiva y significativa entre las dimensiones de la Gestión Administrativa y la Satisfacción de los Usuarios en la Unidad Operativa de Saneamiento, Juanjuí – 2023.

Tabla 12*Tabla de resultados de la Gestión Administrativa y Satisfacción del Usuario.*

			Variable Dependiente			TOTAL
			BAJO	MEDIO	ALTO	
Variable Independiente	BAJO	Cálculo	0	0	0	0
		% Total	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%
	MEDIO	Cálculo	0	18	76	94
		% Total	0.00%	18.00%	76.00%	94.00%
	ALTO	Cálculo	0	0	6	6
		% Total	0.00%	0.00%	6.00%	6.00%
TOTAL	Cálculo	0	18	82	100	
	% Total	0.00%	18.00%	82.00%	100.00%	

Fuente: Base de datos del SPSS.

Interpretación

Se muestra en la Tabla 12, los datos obtenidos más resaltantes fueron que el 76.0% de la totalidad de respondieron a los cuestionarios de esta entidad consideran que posee una gestión administrativa en el nivel medio y una satisfacción del usuario en el nivel alto; de la misma forma el 18.0% consideran que posee una gestión administrativa de nivel medio, así como una Satisfacción del Usuario en el mismo nivel; de la misma manera el 6.0% consideran que posee una gestión administrativa alto, así como una Satisfacción del Usuario en el mismo nivel. De todas las respuestas, se vislumbró que la Gestión Administrativa posee un 0.0% en el nivel bajo, un 94.0% en el medio y un 6.0% en el alto, además la satisfacción del usuario posee un 0.0% en el nivel bajo, un 18.0% en el medio y un 82.0% en el alto.

Tabla 13*Prueba de Normalidad de Kolmogorov Smirnov.*

		Gestión	Satisfacción del
		Administrativa	Usuario
N		100	100
Parámetros Normales	Media	2.06	2.82
	Desv. Desviación	0.239	0.386
Diferencias más Extremas	Absoluta	0.539	0.499
	Positiva	0.539	0.321
	Negativa	-0.401	-0.499
Estadístico de prueba		-0.401	-0.499
Sig. asin. (bilateral)		0.000	0.000

Ho: La variable no sigue una distribución normal, nivel de significancia (p-valor) < 0.05

H1: La variable sigue una distribución normal, nivel de significancia (p-valor) > 0.05.

Fuente: Elaboración propia de la base de datos del SPSS.

Interpretación

Considerando la suma de personas que respondieron al cuestionario de 100 personas, se procedió a realizar la prueba de Kolmogorov-Smirnov para verificar la normalidad muestral. En la Tabla 13, se presentan los resultados de las pruebas de normalidad para las variables analizadas. Ambas variables mostraron distribuciones no normales, ya que obtuvieron valores de p igual a 0.000 y 0.000 respectivamente, lo cual indica que estos resultados son significativamente inferiores a 0.05, el umbral convencionalmente utilizado para establecer la normalidad de una distribución. En consecuencia, se puede concluir que la Gestión Administrativa y la Satisfacción del Usuario no siguen una distribución normal en la muestra analizada.

Tabla 14

Correlación no paramétrica de Spearman de la Gestión Administrativa con la Satisfacción del Usuario.

		Variable Independiente	Variable Dependiente
RHO DE SPEARMAN	Variable Independiente	Coefficiente correlacional	1.0000
			.118
		Sig. (bilateral)	.
			.241
		N	100
			100
	Variable Dependiente	Coefficiente correlacional	.118
			1.0000
		Sig. (bilateral)	.241
			.
		N	100
			100

Fuente: Análisis en SPSS.

Contrastación de prueba de hipótesis:

Hipótesis nula (Ho): No existe una relación significativa en la Gestión Administrativa y la Satisfacción del Usuario de la Unidad Operativa de Saneamiento, Juanjuí – 2023.

Hipótesis alterna (Ha): Existe una relación significativa la Gestión Administrativa y la Satisfacción del Usuario de la Unidad Operativa de Saneamiento, Juanjuí – 2023.

Nivel de significación: El nivel de significancia teórica utilizado es α equivalente a 0,05, lo cual concierne a un nivel de confianza del 95%.

Regla decisiva

Si valor $p > 0.05$, se acepta Ho. Si valor $p < 0.05$, se acepta Ha.

Interpretación

De las derivaciones contempladas en la Tabla 14 se tiene la prueba Correlativa de Spearman entre las variables, ultimando que la variable independiente se correlaciona en 0.118 con la dependiente, por lo que se tiene una correlación positiva muy débil. Igualmente, según el nivel de significancia igual a 0.241 mayor al margen de error (0,05), hay pruebas estadísticas suficientes para aceptar la hipótesis nula y rechazar la hipótesis alternativa del estudio, dicho de otra manera, no existe una correlación significativa en la gestión administrativa y la Satisfacción del Usuario de la Unidad Operativa de Saneamiento, Juanjuí – 2023.

V. DISCUSIÓN

Los hallazgos presentados en esta investigación sobre el nivel de Gestión Administrativa en la Unidad Operativa de Saneamiento de Juanjuí en 2023 son comparados con estudios similares. Se encontró que el nivel predominante de Gestión Administrativa en esta Unidad es medio, con un 94,0%, seguido por un nivel alto con un 6,0%. No se registraron casos de nivel bajo, lo que indica que la Gestión Administrativa esta mayoritariamente en el nivel Medio. Un estudio similar de Soto Arévalo (2022), quien enfatiza la necesidad de continuar trabajando para lograr mejores resultados, centrándose en una gestión administrativa de calidad y una atención satisfactoria a los usuarios, utilizando la responsabilidad y la planificación para identificar áreas de mejora. Estos hallazgos respaldan la importancia de seguir trabajando en la mejora del nivel de Gestión Administrativa en la Unidad Operativa de Saneamiento de Juanjuí, con el objetivo de alcanzar un nivel aún mejor.

Los resultados de la investigación sobre la Satisfacción de los Usuarios en la Unidad Operativa de Saneamiento de Juanjuí en 2023 indican un alto nivel de satisfacción, con un 82,0% de usuarios satisfechos, seguido de un 18,0% en el nivel medio y un 0,0% en el nivel bajo. Estos hallazgos reflejan un buen desempeño en la gestión administrativa y la capacidad de concretar con cada expectativa del usuario. En contraste, el estudio de Ruíz y Delgado (2020) muestra una perspectiva negativa a causa del inexistente acatamiento de los requisitos y estándares básicos de calidad en los servicios públicos analizados, lo que generó insatisfacción y malestar entre los usuarios. Estos resultados respaldan la importancia de ofrecer servicios públicos de calidad para satisfacer las peticiones de cada usuario. Si bien es cierto que, nuestra investigación corrobora el alto nivel de satisfacción en la gestión administrativa de la Unidad Operativa de Saneamiento de Juanjuí en 2023, demostrando que se están cumpliendo con las perspectivas del usuario en términos de requisitos y estándares mínimos de calidad.

Continuando con el tercer objetivo específico sobre definir la correlación en las dimensiones de la Gestión Administrativa y la Satisfacción de los Usuarios en la Unidad Operativa de Saneamiento de Juanjuí en 2023, se realizaron pruebas correlativas no paramétricas utilizando un coeficiente correlacional de Spearman. Los resultados reflejaron un coeficiente correlativo de 0.150 para la planeación sobre la satisfacción del usuario, 0.058 para la organización, 0.530 para la dirección y 0.080 para el control. Al buscar resultados y conclusiones similares, se encontró un estudio de Dianderas Salhuana (2022) que menciona la falta de reducción significativa de las brechas en higiene básica a pesar del aumento en la presupuestación de los gobiernos de los distritos y regiones en beneficio del ciudadano, de tal manera mostrando ineficiencia y falta de eficacia en la gestión administrativa de algunas instituciones estatales. Coincidiendo con estos hallazgos, los resultados de nuestro estudio indican que invertir de manera igualitaria en todas las áreas de la Gestión Administrativa ya sea de planeación, dirección, organización y control no garantiza mejoras significativas ni un aumento total en la satisfacción del usuario.

El objetivo general fue establecer la correlación en la Gestión Administrativa y la Satisfacción de los Usuarios en la Unidad Operativa de Saneamiento de Juanjuí en 2023. Tras analizar los datos recopilados, se encontró una relación positiva tremendamente débil con un coeficiente de correlación de 0.118. En línea con otros estudios, como los Zea et al. (2022) quienes resaltan la necesidad de corregir deficiencias administrativas y funcionales para ofrecer servicios de calidad que generen confianza y satisfacción en los usuarios. Asimismo, destacan la importancia de dimensiones como la especificidad, confiabilidad, aptitud de replicación, seguridad y empatía en la calidad del servicio, las cuales influyen directamente en la Satisfacción de los Usuarios. Coincidentemente, este estudio subraya la relevancia de una Gestión administrativa efectiva para alcanzar la satisfacción del usuario, respaldando la estrecha relación en la Calidad del Servicio y la Satisfacción del Usuario, y haciendo hincapié en la

necesidad de mejorar las deficiencias administrativas para garantizar servicios de calidad y generar confianza en la población.

VI. CONCLUSIONES

1. Se evidencia que el nivel predominante en la Gestión Administrativa de la Unidad Operativa de Saneamiento, Juanjuí – 2023 es el medio, con un 94,0%, seguido por el nivel alto con un 6,0%. No se encontraron casos de nivel bajo, lo que indica que la Gestión Administrativa está mayoritariamente en un nivel medio.
2. La Satisfacción del Usuario en la entidad es mayoritariamente alta, con un 82,0%, seguida por un 18,0% en el nivel medio y un 0,0% en el nivel bajo. Esto indica que la Gestión Administrativa de la Unidad Operativa de Saneamiento, Juanjuí – 2023 se encuentra principalmente en el nivel alto de satisfacción, evidenciando un buen desempeño en la Satisfacción del Usuario.
3. Sobre las dimensiones de la Gestión Administrativa y la satisfacción de los usuarios en la Unidad Operativa de Saneamiento, Juanjuí - 2023.
4. Existe una relación positiva muy débil en la planeación de la Gestión Administrativa y la Satisfacción del Usuario. Asimismo, la relación encontrada es positiva muy débil, debido a que el Coeficiente correlativo Rho de Spearman es 0,150.
5. No existe correlación entre la dimensión organización de la Gestión Administrativa y la Satisfacción del Usuario. Asimismo, la relación encontrada es inexistente, a causa de que el Coeficiente correlacional Rho de Spearman es 0.058.
6. Existe una correlación positiva media en la dirección de la Gestión Administrativa y la Satisfacción del Usuario. Asimismo, la relación encontrada es positiva media, a causa de que el Coeficiente correlativo Rho de Spearman es 0.530.
7. No existe una correlación en el control de la Gestión Administrativa y la Satisfacción de los Usuarios. Asimismo, la relación encontrada

es inexistente, a causa de que el Coeficiente correlativo Rho de Spearman es 0.080.

8. La Gestión Administrativa posee una correlación de 0.118 con la Satisfacción de los Usuarios, por lo que se tiene una correlación positiva muy débil. Además, Valor p es superior a 0.05 por lo que se admite la hipótesis nula; no existe relación positiva y significativa en la Gestión Administrativa y la Satisfacción de sus Usuarios en la Unidad Operativa de Saneamiento, Juanjuí – 2023.

VII. RECOMENDACIONES

- 1.** A los encargados de la gestión administrativa de la Unidad Operativa de Saneamiento, Juanjuí - 2023 se recomienda fortalecer y mejorar enfocándose en identificar áreas de mejora, brindar capacitación al personal, establecer sistemas de monitoreo y evaluación, y utilizar la retroalimentación de los usuarios para implementar acciones de mejora, de tal manera que se satisfaga las necesidades de los usuarios y lograr un desempeño óptimo en la gestión administrativa.
- 2.** A los encargados de la Unidad Operativa de Saneamiento, específicamente a la gestión administrativa, Juanjuí – 2023, se recomienda mantener el enfoque en la calidad del servicio y el nivel de satisfacción en sus usuarios, a seguir trabajando en el mejoramiento continuo y en la atención a las carencias y perspectivas importantes de los usuarios.
- 3.** A los encargados de la Unidad Operativa de Saneamiento, específicamente a la gestión administrativa, Juanjuí – 2023, concretamente a los de planeación se recomienda realizar una planificación estratégica que considere las necesidades y expectativas de los usuarios, presentar metas claras y acciones concretas para mejorar la calidad del servicio.
- 4.** A los encargados de la Unidad Operativa de Saneamiento, específicamente a la gestión administrativa, Juanjuí – 2023, concretamente a los de organización se recomienda diseñar una estructura organizativa eficiente que permita una distribución adecuada de responsabilidades y recursos, garantizando una atención oportuna y efectiva al usuario.
- 5.** A los encargados de la Unidad Operativa de Saneamiento, específicamente a la gestión administrativa, Juanjuí – 2023, concretamente a los de dirección se recomienda fomentar un liderazgo participativo y orientado al servicio, promoviendo la estimulación y la responsabilidad del personal en la satisfacción de

los usuarios implementando programas de capacitación y desarrollo para optimizar las destrezas y competencias del personal en el trato con los usuarios.

- 6.** A los encargados de la Unidad Operativa de Saneamiento, específicamente a la gestión administrativa, Juanjuí – 2023, específicamente a los de control se recomienda establecer mecanismos de control y seguimiento de los procesos y resultados, mediante la implementación de indicadores de gestión y la realización de evaluaciones periódicas utilizando los resultados obtenidos para identificar posibles mejoras y tomar acciones correctivas.

REFERENCIAS

ALIAGA DÍAZ, S. y ALCAS ZAPATA, N., 2021. Análisis de la gestión administrativa y la calidad del servicio en la atención de los partos humanizados en un hospital nacional de Lima. *INNOVA Research Journal* [en línea], vol. 6, no. 1, ISSN 2477-9024. DOI 10.33890/innova.v6.n1.2021.1490. Disponible en:

<https://revistas.uide.edu.ec/index.php/innova/article/view/1490>.

ANCHELIA-GONZALES, V., INGA-ARIAS, M., OLIVARES-RODRÍGUEZ, P.

y ESCALANTE-FLORES, J.L., 2021. La gestión administrativa y compromiso organizacional en instituciones educativas. *Propósitos y Representaciones* [en línea], vol. 9, no. SPE1, ISSN 23077999. DOI 10.20511/pyr2021.v9nSPE1.899. Disponible en: <https://revistas.usil.edu.pe/index.php/pyr/article/view/899>.

ARIAS-GÓMEZ, J., VILLASÍS-KEEVER, M.Á. y MIRANDA-NOVALES, M.G., 2016. El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia México* [en línea], vol. 63, no. 2, ISSN 2448-9190. DOI 10.29262/ram.v63i2.181. Disponible en:

<http://revistaalergia.mx/ojs/index.php/ram/article/view/181>.

BAO-CONDOR, C.L., MARCELO-ARMAS, M.L., GUTIERREZ-SOLORZANO, M.B., BARDALES-GONZALES, R. V., CORCINO-BARRUETA, F.E. y

HUAMANYAURI-CORNELIO, W., 2020. Gestión administrativa y calidad de servicio percibida por usuarios de una escuela de posgrado, Huánuco-Perú. *Gaceta Científica* [en línea], vol. 6, no. 2, ISSN 2617-4332. DOI 10.46794/gacien.6.2.787. Disponible en:

<http://localhost/backup/index.php/gacien/article/view/787>.

- BAZÁN MORALES, C., 2021. Gestión administrativa y desempeño laboral de los colaboradores de la Municipalidad Distrital de Morales, 2021. *Universidad César Vallejo* [en línea], Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/95875>.
- CASAS ANGUIA, J., REPULLO LABRADOR, J.R. y DONADO CAMPOS, J., 2003. La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos (I). *Atencion Primaria*, vol. 31, no. 8, ISSN02126567. DOI 10.1157/13047738.
- CASTRO CASTILLO, D.M., ZAPATA QUISPE, R., DÍAZ ESPINOZA, M. y REYES RAMÍREZ, R.E., 2021. La Gestión Administrativa en la Selección del Talento Humano. Un artículo de revisión de literatura. *Revista Iberoamericana de educación* [en línea], ISSN 2737-632X. DOI 10.31876/ie.vi.114. Disponible en: <http://www.revista-iberoamericana.org/index.php/es/article/view/114>.
- CHIANG VEGA, M., HIDALGO-ORTIZ, J.P. y GÓMEZ-FUENTEALBA, N., 2021. Efecto de la satisfacción laboral y la confianza sobre el clima organizacional, mediante ecuaciones estructurales. *Retos* [en línea], vol. 11, no. 22, ISSN 1390-8618. DOI 10.17163/ret.n22.2021.10. Disponible en: <https://retos.ups.edu.ec/index.php/retos/article/view/22.2021.10>.
- CHIRINOS, C., WILLIAM, J., CLAVO, G., LLONTOP, P., ENRIQUE, V. y NÚÑEZ, M., 2022. Gestión administrativa durante la Covid-19 en los colaboradores de las municipalidades en Perú. *Revista de Ciencias Sociales* [en línea], vol. XXVIII, DOI 10.31876/rcs.v28i3.38475. Disponible en: <https://www.produccioncientificaluz.org/index.php/rcs/article/view/38475>.
- COPIA CHACÓN, M.G., 2020. Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital – II, Tarapoto, 2020. *Universidad César Vallejo* [en línea],

Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/49897>.

CUEVA, J., FIGUEROA, A., ALEJOS, E., POMARI, O. y MENDOZA, E., 2022. La gestión administrativa y la competencia docente en la institución educativa. *Revista Arbitrada del Centro de Investigación y Estudios Gerenciales* [en línea], vol. 2, no. 3, Disponible en:

<https://www.google.com/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=&cad=rja&uact=8&ved=2ahUKEwjkd-b6cr9AhXFLrkGHb4pBOAQFnoECAkQAQ&url=https%3A%2F%2Frevista.grupocieg.org%2Fwp-content%2Fuploads%2F2022%2F02%2FEd.5457-69-Cueva-et-al.pdf&usg=AOvVaw0YiatdzY4EP4YN0oP7ucsn>.

DIANDERAS SALHUANA, A., 2022. El sector saneamiento. *Revista en Gobierno y Gestión Pública* [en línea], vol. 9, no. 2, ISSN 24144991. DOI 10.24265/igpp.2022.v9n2.05. Disponible en: <https://revistagobiernoygestionpublica.usmp.edu.pe/index.php/RGGP/article/view/281/464>.

DÍAZ-MÁRQUEZ, Á.-M., 2019. Revisión bibliográfica sobre la circulación de ideas urbanas en América Latina y el Caribe. *EURE (Santiago)* [en línea], vol. 45, no. 134, ISSN 0250-7161. DOI 10.4067/S0250-71612019000100279. Disponible en: http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0250-71612019000100279&lng=en&nrm=iso&tlng=en.

DILL'ERVA, I.F., 2021. Nuevos desafíos de la administración pública hacia 200 años de independencia. *Lumen* [en línea], vol. 17, no. 1, ISSN 22250840. DOI10.33539/lumen.2021.v17n1.2396. Disponible en: <https://revistas.unife.edu.pe/index.php/lumen/article/view/2396>.

GALARZA VILLALBA, M.F., MORA ROMERO, J.L. y ZAMBRANO CAMPI, H.D., 2020. Gestión administrativa, la sostenibilidad de las

agrupaciones rurales en la provincia de los Ríos – Ecuador. *Dilemas contemporáneos: Educación, Política y Valores* [en línea], ISSN 2007-7890. DOI 10.46377/dilemas.v33i1.2154. Disponible en: <http://www.dilemascontemporaneoseduccionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/2154>.

GARCES SIERRA, J.C., 2022. Estructura orgánica y su influencia en la calidad de servicio del Instituto Nacional de Rehabilitación, Chorrillos, 2018. *Repositorio UCV* [en línea], vol. 1, Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/35394>.

GEORGE, D. y MALLERY, P., 2003. SPSS for Windows step by step: A simple guide and reference. 11.0 update (4th ed.). [en línea], Disponible en: https://books.google.com.pe/books/about/SPSS_for_Windows_Step_by_Step.html?id=AghHAAAAMAAJ&redir_esc=y.

GUILLIN LLANOS, X.M., MOSQUERA ARÉVALO, A.P. y PÉREZ CRUZ, I.C., 2022. Gestión administrativa de la Unidad Nacional de Almacenamiento. Cantón Quevedo, provincia Los Ríos. *Revista Universidad y Sociedad* [en línea], vol.33, no. 1, Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202022000100333.

GUTIÉRREZ LEGUÍA, B., 2019. Indicadores de Calidad para la Gestión de Ejecución de Proyectos de Saneamiento Básico, Huánuco 2011-2015. *Revista en Gobierno y Gestión Pública* [en línea], vol. 6, no. 1, ISSN 24144991. DOI 10.24265/igpp.2019.v6n1.06. Disponible en: <https://revistagobiernoygestionpublica.usmp.edu.pe/index.php/RGGP/article/view/75/67>.

- HERNÁNDEZ-SAMPIERI, R., FERNÁNDEZ COLLADO, C. y BAPTISTA LUCIO, P., 2018. *Metodología de la investigación* [en línea]. S.l.: McGraw-Hill Interamericana México. vol. 4. Disponible en: https://www.uv.mx/personal/cbustamante/files/2011/06/Metodologia-de-la-Investigaci3n_Sampieri.pdf.
- HERNÁNDEZ-SAMPIERI, R. y MENDOZA, C., 2018. *Las rutas Cuantitativa Cualitativa y Mixta* [en línea]. S.l.: s.n. ISBN 978-1-4562-6096-5. Disponible en: shorturl.at/mwS39.
- HERNÁNDEZ-VÁSQUEZ, A., ROJAS-ROQUE, C., PRADO-GALBARRO, F.J. y BENDEZU-QUISPE, G., 2019. Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública* [en línea], vol. 36, no. 4, ISSN 1726-4642. DOI 10.17843/rpmesp.2019.364.4515. Disponible en: <https://rpmesp.ins.gob.pe/index.php/rpmesp/article/view/4515>.
- HERNÁNDEZ SAMPIERI, R., FERNÁNDEZ COLLADO, C. y BAPTISTA LUCIO, P., 2014. *Metodología de la investigación*. S.l.: McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A. vol. 6.
- HUACCHA MALCA, J.M., 2021. *Gestión administrativa y calidad de servicio de los trabajadores de UGEL Chepén, 2020* [en línea]. S.l.: s.n. vol. 1. ISBN 0000000264. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/91729>.
- HUIMAN, R., 2022. El sistema de control interno y la gestión pública: Una revisión sistemática. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar* [en línea], vol. 6, no. 2, ISSN 2707-2207. DOI 10.37811/cl_rcm.v6i2.2030. Disponible en: <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/2030>.
- LEE, H., KIM, Jinhee, SEO, S., SIM, M. y KIM, Jaeun, 2022. Exploring behaviors and satisfaction of micro-electric vehicle sharing service

- users: Evidence from a demonstration project in Jeju Island, South Korea. *Sustainable Cities and Society* [en línea], vol. 79, ISSN 22106707. DOI 10.1016/j.scs.2022.103673. Disponible en: <https://linkinghub.elsevier.com/retrieve/pii/S2210670722000075>.
- LEITE FERREIRA, V., ITURRIAGA GOROSO, M.E. y MOTA RONZANI, T., 2019. Actitudes, creencias y estigma atribuidos por profesionales de la salud a dependientes de sustancias psicoactivas: una revisión sistemática. *Drugs and Addictive Behavior* [en línea], vol. 4, no. 2, ISSN 2463-1779. DOI 10.21501/24631779.3368. Disponible en: <http://www.funlam.edu.co/revistas/index.php/DAB/article/view/3368>.
- MADERO GÓMEZ, S.M., 2019. Factores de la teoría de Herzberg y el impacto de los incentivos en la satisfacción de los trabajadores. *Acta Universitaria* [en línea], vol. 29, ISSN 2007-9621. DOI 10.15174/au.2019.2153. Disponible en: <https://www.actauniversitaria.ugto.mx/index.php/acta/article/view/2153>.
- MARTÍNEZ, Y. y VILLALEJO, V., 2018. The integrated water resources management: a nowadays need. *Ingeniería hidráulica y ambiental* [en línea], vol. XXXIX, no. 1, Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1680-03382018000100005&script=sci_arttext&tlng=en.
- MATEO AYALA, K.F., 2018. *La gestión administrativa y la innovación educativa en la I.E. 7098 Rodrigo Lara Bonilla, Lurín – 2019* [en línea]. S.l.: s.n. ISBN 0000000263214. Disponible en: <https://repositorio.autonoma.edu.pe/handle/20.500.13067/1356>.
- MEDINA MACIAS, A. y VIDAL, A.A., 2002. Evolución De La Teoría Administrativa. Una Vision Desde La Psicología Organizacional. *Revista Cubana De Psicología* [en línea], no. 3, Disponible en: <https://biblat.unam.mx/es/revista/revista-cubana-de->

psicologia/articulo/evolucion-de-la-teoria-administrativa-una-vision- desde-la- psicologia-organizacional.

MELÉNDEZ, J.S. y DELGADO BARDALES, J.M., 2020. Satisfacción laboral en la gestión administrativa. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar* [en línea], no. 2, ISSN 2707-2207. DOI: 10.37811/cl_rcm.v4i2.176. Disponible en: <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/176>.

MUIN, H., PALUTTURI, S., SIRAJUDDIN, S., MALLONGI, A. y SYAM, A., 2020. User's satisfaction about the use of simrs performance of outpatient units in nene mallomo hospital sidenreng rappang regency. *Enfermería Clínica* [en línea], vol. 30, ISSN 11308621. DOI 10.1016/j.enfcli.2019.10.106. Disponible en: <https://linkinghub.elsevier.com/retrieve/pii/S1130862120302230>.

NORTH, L. y RUBIO, B., 2020. *Concentración económica y poder político en América Latina* [en línea]. S.l.: Consejo Latinoamericano de Ciencias Sociales.CLACSO. ISBN 9789877225860. Disponible en: <http://www.jstor.org/stable/10.2307/j.ctv1gm013c>.

OFICINA DE LAS NACIONES UNIDAS CONTRA LA DROGA Y EL DELITO, 2019. Integridad Pública y Ética. *Módulos Universitarios sobre Integridad y Ética de Educación para la Justicia - Módulo 13 Integridad Pública y Ética*. [en línea]. S.l.: s.n., pp. 1-34. Disponible en: https://www.unodc.org/documents/e4j/IntegrityEthics/MODULE_13_-_Public_Integrity_and_Ethics_-_Spanish_v.pdf.

ORTIZ GONZÁLEZ, Y.C., 2018. Sistemas Integrados de Gestión, HSEQ, Implementación, impactos, dificultades. *Revista Chilena de Economía y Sociedad* [en línea], Disponible en: <https://sitios.vtte.utem.cl/rches/wp-content/uploads/sites/8/2019/01/revista-CHES-vol12-n2-2018-Ortiz.pdf>.

PACHECO BARRETO, D.F., 2023. Control interno y la gestión

- administrativa. Una revisión sistemática del 2020 al 2022. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar* [en línea], vol. 7, no. 1, ISSN 2707-2215. DOI 10.37811/cl_rcm.v7i1.4918. Disponible en: <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/4918>.
- PARK, J., LOFTNESS, V., AZIZ, A. y WANG, T.-H., 2019. Critical factors and thresholds for user satisfaction on air quality in office environments. *Building and Environment* [en línea], vol. 164, ISSN 03601323. DOI 10.1016/j.buildenv.2019.106310. Disponible en: <https://linkinghub.elsevier.com/retrieve/pii/S0360132319305207>.
- PUJOL-COLS, L.J. y DABOS, G.E., 2018. Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes. *Estudios Gerenciales* [en línea], ISSN 0123-5923. DOI 10.18046/j.estger.2018.146.2809. Disponible en: https://www.icesi.edu.co/revistas/index.php/estudios_gerenciales/article/view/2809
- RUÍZ CORREA, S. y DELGADO BARDALES, J.M., 2020. El control interno en el proceso de contrataciones en las instituciones públicas. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar* [en línea], no. 2, ISSN 2707-2207. DOI 10.37811/cl_rcm.v4i2.159. Disponible en: <https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/159>.
- SANTA, R., MACDONALD, J.B. y FERRER, M., 2019. The role of trust in e-Government effectiveness, operational effectiveness and user satisfaction: Lessons from Saudi Arabia in e-G2B. *Government Information Quarterly* [en línea], vol. 36, no. 1, ISSN 0740624X. DOI 10.1016/j.giq.2018.10.007. Disponible en: <https://linkinghub.elsevier.com/retrieve/pii/S0740624X18300960>.
- SEBETCI, Ö., 2018. Enhancing end-user satisfaction through technology compatibility: An assessment on health information system. *Health Policy and Technology* [en línea], vol. 7, no. 3, ISSN 22118837. DOI

10.1016/j.hlpt.2018.06.001. Disponible en:

<https://linkinghub.elsevier.com/retrieve/pii/S2211883718301412>.

SERNAQUE, J., 2021. Evaluación de la productividad y el rendimiento de la mano de obra en la ejecución del proyecto: construcción de alcantarillas en la provincia de Rioja - San Martín, 2020. [en línea], Disponible en:

<https://repositorio.ucss.edu.pe/handle/20.500.14095/1303>.

SILVA BORJA, G.P., 2019. *Planeamiento estratégico y la gestión administrativa de la Unidad de Nivelación y Admisión, "Universidad Nacional de Chimborazo", ciudad de Riobamba- "Ecuador"* [en línea]. S.l.: s.n. ISBN 0602311144. Disponible en:

<https://core.ac.uk/download/pdf/323351138.pdf>.

SOTO ARÉVALO, R., 2022. Estrategia de gestión administrativa "RAFAEL" para la eficacia en la ejecución de los proyectos de inversión, región San Martín, 2021. *Repositorio UCV* [en línea], Disponible en:

<https://hdl.handle.net/20.500.12692/85587>.

TENG, C.-I., HUANG, T.-L., LIAO, G.-Y. y DENNIS, A.R., 2022. Administrator- users contribute more to online communities. *Information & Management* [en línea], vol. 59, no. 8, ISSN 03787206. DOI 10.1016/j.im.2022.103717. Disponible en:

<https://linkinghub.elsevier.com/retrieve/pii/S0378720622001264>.

TERÁN AYAY, N.T., GONZÁLES VÁSQUEZ, J., RAMIREZ LÓPEZ, R. y PALOMINO ALVARADO, G. del P., 2021. Calidad de servicio en las organizaciones de Latinoamérica. *Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar* [en línea], vol. 5, no. 1, ISSN 2707-2207. DOI 10.37811/cl_rcm.v5i1.320. Disponible en:

<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/320>.

VALDEZ ZEPEDA, A., 2019. Paradigmas emergentes en la gestión pública

- en América Latina. *Revista Venezolana De Gerencia*, DOI <https://doi.org/10.37960/revista.v24i86.23765>.
- VÁSQUEZ FERNÁNDEZ, K., 2021. Efectividad de la gestión administrativa en los gobiernos locales altoandinos de la provincia de Luya, 2019. [en línea], Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.14077/2350>.
- VÁSQUEZ FERNÁNDEZ, K. y FARJE ESCOBEDO, J.D., 2021. Efectividad de la gestión administrativa en los gobiernos locales altoandinos, Luya, región Amazonas. *Revista Científica UNTRM: Ciencias Sociales y Humanidades* [en línea], vol. 3, no. 3, ISSN 2519-0423. DOI 10.25127/rcsh.20203.649. Disponible en: <http://revistas.untrm.edu.pe/index.php/CSH/article/view/649>.
- ZEA, M., MORÁN CHIQUITO, D., VERGARA ROMERO, A. y JIMBER DEL RÍO, J.A., 2022. Customer satisfaction models: An analysis of the most relevant indices. *RES NON VERBA REVISTA CIENTÍFICA* [en línea], DOI <https://doi.org/10.21855/resnonverba.v12i2.735>. Disponible en: <https://revistas.ecotec.edu.ec/index.php/rnv/article/view/735>.
- ZEITHAML, V.A., BITNER, M.J. y GREMLER, D.D., 2010. Services Marketing Strategy. *Wiley International Encyclopedia of Marketing* [en línea]. Chichester, UK: John Wiley & Sons, Ltd, Disponible en: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/10.1002/9781444316568.wiem01055>.
- ZYGIARIS, S., HAMEED, Z., AYIDH ALSUBAIE, M. y UR REHMAN, S., 2022. Service Quality and Customer Satisfaction in the Post Pandemic World: A Study of Saudi Auto Care Industry. *Frontiers in Psychology* [en línea], vol. 13, ISSN 1664-1078. DOI 10.3389/fpsyg.2022.842141. Disponible en: <https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/fpsyg.2022.842141/full>.

ANEXOS

Anexo 1: Operacionalización de variables

Tabla 1. Operacionalización de variables

VARIABLE 01	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADOR	ESCALA DE MEDICIÓN	NIVEL
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	<p>“Funciona y se apoya a través de individuos, por lo general equipos de trabajo, para lograr resultados requeridos, usando funciones como organización, planificación, dirección, recursos humanos, representatividad y control” (Cassini, 2017, p86).</p>	<p>“Se operacionaliza a través de sus dimensiones: Planeación, organización, dirección y control, las cuales serán evaluadas a través de un cuestionario”</p>	Planeación	<ul style="list-style-type: none"> - No se tiene el PEI, PAT y RI. - Se desconoce el PEI, el PAT y el RI. 	Nominal	1
			Organización	<ol style="list-style-type: none"> 1. Uso ineficiente de recursos económicos. 2. Existe una relación incoherente trabajo – personal. 		2
			Dirección	<ul style="list-style-type: none"> - Liderazgo. - Eficiencia. 		3
			Control	<ol style="list-style-type: none"> 1. Medios, instrumentos o mecanismos adecuados. 2. Supervisión y acompañamiento en la ejecución de actividades. 		4
						5
						Totalmente de acuerdo

VARIABLE E 02	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADOR	ESCALA DE MEDICIÓN	NIVEL
SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS	"Representa la evaluación que hace el cliente acerca de la calidad de la atención y está determinada por la percepción que el mismo haga de la medida en que se satisfagan sus expectativas de una atención de buena calidad" (Anderson, 2015).	"Se operacionaliza a través de sus dimensiones: Aspecto tangible, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía las cuales serán evaluadas a través de un cuestionario"	Aspectos tangibles	<ol style="list-style-type: none"> 1. Instalaciones físicas confortables y seguras. 2. Tecnología de apoyo moderno. 	Nominal	1
			Confiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Interés por cumplir con el trabajo prometido en el tiempo establecido. - Predisposición por solucionar problemas. 		2
			Capacidad de respuesta	<ol style="list-style-type: none"> 1. Se atiende las necesidades del usuario. 2. Información clara y sencilla sobre el servicio 		3
			Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> - Respuesta a las necesidades y problemas. - Capacidad de trabajo en equipo Colaboradores comprensibles, cordiales y amables. 		4
			Empatía	<ol style="list-style-type: none"> 1. Horario de atención. 2. Priorizar atención al usuario y evitar interrupciones. 		5

Fuente: Elaboración propia.

Cuestionario sobre la Gestión Administrativa

Es grato presentarme ante usted, el suscrito José Porfirio Peña Torres, con código de matrícula Nro.7002845610, aspirante al grado de Magister en la Universidad César Vallejo sede los Olivos con mención en gestión pública. La presente encuesta forma parte de un trabajo de investigación titulado “Gestión Administrativa y Satisfacción de los Usuarios en una Unidad Operativa de Saneamiento, Juanjuí -2023” el cual tiene fines exclusivamente académicos y se mantendrá en absoluta reserva.

Agradecemos su colaboración por las respuestas brindadas de la siguiente encuesta:

Instrucciones: Lea detenidamente las proposiciones formuladas y responda con seriedad, marcando con un aspa en la alternativa correspondiente.

Variable I: Gestión Administrativa

Escala de autoevaluación de la gestión administrativa

ESCALA	VALORACIÓN
Totalmente en desacuerdo	1
En desacuerdo	2
Ni desacuerdo, Ni de acuerdo	3
De acuerdo	4
Totalmente de acuerdo	5

Totalmente de acuerdo (5)	De acuerdo (4)	Ni desacuerdo Ni de acuerdo (3)	En desacuerdo (2)	Totalmente en desacuerdo (1)					
N°	Ítems				Alternativa				
					5	4	3	2	1
VI: GESTIÓN ADMINISTRATIVA									
D1: Planeación									
1	¿Usted siente que los servicios que recibe están orientados a un plan estratégico con fines de mejorar la atención en un futuro?								
2	¿La institución informa con estrategias de gestión en calidad de servicio?								
D2: Organización									
3	¿Usted siente que los fondos recaudados por la entidad son eficientemente administrados?								

4	¿Usted siente que el personal contratado, cumple eficientemente sus funciones para los cuales fue designado?						
D3: Dirección							
5	¿Considera que los procedimientos administrativos en las diferentes oficinas son las adecuada para una buena atención?						
6	¿En la municipalidad hay una adecuada conducción del servicio de atención?						
D4: Control							
7	¿Considera que la municipalidad realiza las correcciones de errores para obtener mejores resultados?						
8	¿El municipio realiza mejoras en las operaciones administrativas?						

Responsable: JPPT

CALIFICATIVO CUANTITATIVO	RESULTADO DE LA EVALUACIÓN
0-40	Nivel deficiente
41-60	Nivel aceptable
61-80	Nivel bueno

Cuestionario sobre Satisfacción del Usuario

Es grato presentarme ante usted, el suscrito José Porfirio Peña Torres, con código de matrícula Nro. 7002845610, aspirante al grado de Magister en la Universidad Cesar Vallejo sede los Olivos con mención en gestión pública. La presente encuesta forma parte de un trabajo de investigación titulado “Gestión Administrativa y Satisfacción de los Usuarios en una Unidad Operativa de Saneamiento, Juanjuí -2023” el cual tiene fines exclusivamente académicos y se mantendrá en absoluta reserva.

Agradecemos su colaboración por las respuestas brindadas de la siguiente encuesta:

Instrucciones: Lea detenidamente las proposiciones formuladas y responda con seriedad, marcando con un aspa en la alternativa correspondiente.

Variable D: Satisfacción del Usuario

Escala de autoevaluación de la gestión administrativa:

ESCALA	VALORACIÓN
Totalmente en desacuerdo	1
En desacuerdo	2
Ni desacuerdo, Ni de acuerdo	3
De acuerdo	4
Totalmente de acuerdo	5

Totalmente de acuerdo (5)	De acuerdo (4)	Ni desacuerdo Ni de acuerdo (3)	En desacuerdo (2)	Totalmente en desacuerdo (1)				
N°	Ítems	Alternativa						
		5	4	3	2	1		
VI: SATISFACCIÓN DEL USUARIO								
D1: Aspectos tangible								
1	¿La municipalidad tiene instalaciones visualmente cómodas?							
2	¿La municipalidad cuenta con equipos de aspectos modernos?							
D2: Confiabilidad								
3	¿La municipalidad cumple con el servicio prometido?							

4	¿Los servidores públicos muestran interés en la solución de sus problemas?						
D3: Capacidad de respuesta							
5	¿El personal tiene el deseo y empeño de ayudarte?						
6	¿Le atienden de manera rápida y eficiente con respecto al servicio que se ofrece?						
D4: Seguridad							
7	¿El comportamiento de los servidores públicos le inspira confianza?						
8	¿Los servidores públicos tienen los conocimientos del servicio otorgado?						
D5: Empatía							
9	¿La municipalidad tiene horario de atención conveniente?						
10	¿Los servidores públicos muestran amabilidad y buen trato?						

Responsable: JPPT

CALIFICATIVO CUANTITATIVO	RESULTADO DE LA EVALUACIÓN
0-40	Nivel deficiente
41-60	Nivel aceptable
61-80	Nivel bueno

CARTA N°001-JPPT-2023

PARA : ESTEBAN IRENE GARCÍA
Alcalde de la Provincia de Mariscal Cáceres

DE : ING. JOSÉ PORFIRIO PEÑA TORRES
Ingeniero Civil C.I.P 298610

ASUNTO : **SOLICITO AUTORIZACIÓN PARA PROYECTO DE INVESTIGACIÓN**

FECHA : 26 de mayo del 2023.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa académico de maestría en gestión pública de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima-Norte, aula 23 cuyo nombre del proyecto de investigación es: Gestión Administrativa y Satisfacción de los Usuarios en una Unidad Operativa de Saneamiento, Juanjuí – 2023, en ese sentido requiero la **AUTORIZACIÓN PARA PROYECTO DE INVESTIGACIÓN** con el cual me permitirá recoger la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,



José Porfirio Peña Torres

Ingeniero Civil C.I.P 298610

VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

Señor: Karl ~~Whittembury~~ García.

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa académico de maestría en gestión pública de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima-Norte, aula 23, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: Gestión Administrativa y Satisfacción de los Usuarios en una Unidad Operativa de Saneamiento, Juanjuí – 2023 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



45835670

1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	Karl Whittembury García.
Grado profesional:	Maestría (X) Doctor (<input type="checkbox"/>)
Área de formación académica:	Doctor en gestión pública y gobernabilidad.
Áreas de experiencia profesional:	Metodología de la investigación científica.
Institución donde labora:	Jefe de <u>investigación formativa</u> y docente Filial Moyobamba.
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años (x) Más de 5 años (<input 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 sobre la Gestión Administrativa y Satisfacción de los Usuarios en una Unidad Operativa de Saneamiento, Juanjuí – 2023
Autor (a):	José Porfirio Peña Torres
Objetivo:	Determinar como la Gestión Administrativa se relaciona con la Satisfacción de los Usuarios en una Unidad Operativa de Saneamiento, Juanjuí – 2023
Administración:	Se aplicará el instrumento de forma presencial y directa.
Año:	2023.
Ámbito de aplicación:	En una Unidad Operativa de Saneamiento, Juanjuí.
Dimensiones:	Planeación, organización, dirección, control, aspectos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

Confiabilidad:	Por medio de Alfa de Cronbach
Escala:	Ordinal
Niveles o rango:	Totalmente de acuerdo, de acuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, en desacuerdo y totalmente en desacuerdo.
Cantidad de ítems:	18
Tiempo de aplicación:	10 minutos

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el Cuestionario sobre la Gestión Administrativa y Satisfacción de los Usuarios en una Unidad Operativa de Saneamiento, Juanjuí 2023, elaborado por José Porfirio Peña Torres 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.

<p>COHERENCIA</p> <p>El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.</p>	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.
<p>RELEVANCIA</p> <p>El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.</p>	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.

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 01: Gestión Administrativa

Dimensión 1: Planeación

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
No se tiene el PEI, PAT y RI	¿Usted siente que los servicios que recibe están orientados a un plan estratégico con fines de mejorar la atención en un futuro?	4	4	4	
Se desconoce el PEI, el PAT y el REI	¿La institución informa con estrategias de gestión en calidad de servicio?	4	4	4	

Dimensión 2: Organización

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Uso ineficiente de recursos económicos.	¿Usted siente que los fondos recaudados por <u>la entidad son</u> eficientemente administrados?	4	4	4	
Existe una relación incoherente trabajo – personal.	¿Usted siente que el personal contratado, cumple eficientemente sus funciones para los cuales fue designado?	4	4	4	

Dimensión 3: Dirección

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Liderazgo.	¿Considera que los procedimientos administrativos en las diferentes oficinas son los adecuados para una buena atención?	4	4	4	
Eficiencia.	¿En la municipalidad hay una adecuada conducción del servicio de atención?	4	4	4	

Dimensión 4: Control

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Medios, instrumentos o mecanismos adecuados	¿Considera que la municipalidad realiza las correcciones de errores para obtener mejores resultados?	4	4	4	
Supervisión y acompañamiento en la ejecución de actividades	¿El municipio realiza mejoras en las operaciones administrativas?	4	4	4	

Instrumento que mide la variable 02: Gestión administrativa

Dimensión 1: Aspectos tangibles

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Instalaciones físicas confortables y seguras.	¿La municipalidad tiene instalaciones visualmente cómodas?	4	4	4	
Tecnología de apoyo moderno.	¿La municipalidad cuenta con equipos de aspectos modernos?	4	4	4	

Dimensión 2: Confiabilidad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Interés por cumplir con el trabajo prometido en el tiempo establecido.	¿La municipalidad cumple con el servicio prometido?	4	4	4	
Predisposición por solucionar problemas.	¿Los servidores públicos muestran interés en la solución de sus problemas?	4	4	4	

Dimensión 3: Capacidad de respuesta

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Se atiende las necesidades del usuario.	¿El personal tiene el deseo y empeño de ayudarte?	4	4	4	
Información clara y sencilla sobre el servicio	¿Le atienden de manera rápida y eficiente con respecto al servicio que se ofrece?	4	4	4	

Dimensión 4: Seguridad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Respuesta a las necesidades y problemas.	¿El comportamiento de los servidores públicos le inspira confianza?	4	4	4	
Capacidad de trabajo en equipo Colaboradores comprensibles, cordiales y amables.	¿Los servidores públicos tienen los conocimientos del servicio otorgado?	4	4	4	

Dimensión 5: Empatía

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Horario de atención.	¿La municipalidad tiene horario de atención conveniente?	4	4	4	
<u>Priorizar atención al usuario</u> y	¿Los servidores públicos muestran	4	4	4	

evitan interrupciones.	amabilidad y buen trato?				
------------------------	--------------------------	--	--	--	--



Econ. Dr. Karl Whitembury Garcia
DOCTOR EN GESTION PUBLICA Y GOBERNABILIDAD
CERSM 187

VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

Señor: **Sandra Noemí Arévalo Aguilar.**

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

Nos es muy grato comunicarme con usted para expresarle mi saludo y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del programa académico de maestría en gestión pública de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima-Norte, aula 23, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: Gestión Administrativa y Satisfacción de los Usuarios en una Unidad Operativa de Saneamiento, Juanjuí – 2023 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



José Porfirio Peña Torres - 45835670

1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	Sandra Noemí Arévalo Aguilar.
Grado profesional:	Maestría (X) <input type="checkbox"/> Doctor (<input type="checkbox"/>)
Área de formación académica:	Maestro en gestión pública.
Áreas de experiencia profesional:	Docencia, Gestión <u>Administrativa</u>
Institución donde labora:	Agroindustrias San Hilarión – San <u>Martín</u>
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años (<input type="checkbox"/>) 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 sobre la Gestión Administrativa y Satisfacción de los Usuarios en una Unidad Operativa de Saneamiento, Juanjuí – 2023
Autor (a):	José Porfirio Peña Torres
Objetivo:	determinar como la Gestión Administrativa se relaciona con la Satisfacción de los Usuarios en una Unidad Operativa de Saneamiento, Juanjuí – 2023
Administración:	Se aplicará el instrumento de forma presencial y directa.
Año:	2023.
Ambito de aplicación:	En una Unidad Operativa de Saneamiento, Juanjuí.
Dimensiones:	Planeación, organización, dirección, control, aspectos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.
Confiabilidad:	Por medio de Alfa de Cronbach

Escala:	Ordinal
Niveles o rango:	Totalmente de acuerdo, de acuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, en desacuerdo y totalmente en desacuerdo.
Cantidad de ítems:	18
Tiempo de aplicación:	10 minutos

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el Cuestionario sobre la Gestión Administrativa y Satisfacción de los Usuarios en una Unidad Operativa de Saneamiento, Juanjuí 2023, elaborado por José Porfirio Peña Torres 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.

<p>COHERENCIA</p> <p>El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.</p>	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.
<p>RELEVANCIA</p> <p>El ítem es esencial o importante, es decir debe ser.</p>	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.

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 01: Gestión Administrativa

Dimensión 1: Planeación

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
No se tiene el PEI, PAT y RI	¿Usted siente que los servicios que recibe están orientados a un plan estratégico con fines de mejorar la atención en un futuro?	4	4	4	
Se desconoce el PEI, el PAT y el REI	¿La institución informa con estrategias de gestión en calidad de servicio?	4	4	4	

Dimensión 2: Organización

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Uso ineficiente de recursos económicos.	¿Usted siente que los fondos recaudados por <u>la entidad son</u> eficientemente administrados?	4	4	4	
Existe una relación incoherente trabajo – personal.	¿Usted siente que el personal contratado, cumple eficientemente sus funciones para los cuales fue designado?	4	4	4	

Dimensión 3: Dirección

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Liderazgo.	¿Considera que los procedimientos administrativos en las diferentes oficinas son los adecuados para una buena atención?	4	4	4	
Eficiencia.	¿En la municipalidad hay una adecuada conducción del servicio de atención?	4	4	4	

Dimensión 4: Control

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Medios, instrumentos o mecanismos adecuados	¿Considera que la municipalidad realiza las correcciones de errores para obtener mejores resultados?	4	4	4	
Supervisión y acompañamiento en la ejecución de actividades	¿El municipio realiza mejoras en las operaciones administrativas?	4	4	4	

Instrumento que mide la variable 02: Gestión administrativa

Dimensión 1: Aspectos tangibles

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Instalaciones físicas confortables y seguras.	¿La municipalidad tiene instalaciones visualmente cómodas?	4	4	4	
Tecnología de apoyo moderno.	¿La municipalidad cuenta con equipos de aspectos modernos?	4	4	4	

Dimensión 2: Confiabilidad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Interés por cumplir con el trabajo prometido en el tiempo establecido.	¿La municipalidad cumple con el servicio prometido?	4	4	4	
Predisposición por solucionar problemas.	¿Los servidores públicos muestran interés en la solución de sus problemas?	4	4	4	

Dimensión 3: Capacidad de respuesta

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Se atiende las necesidades del usuario.	¿El personal tiene el deseo y empeño de ayudarte?	4	4	4	
Información clara y sencilla sobre el servicio	¿Le atienden de manera rápida y eficiente con respecto al servicio que se ofrece?	4	4	4	

Dimensión 4: Seguridad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Respuesta a las necesidades y problemas.	¿El comportamiento de los servidores públicos le inspira confianza?	4	4	4	
Capacidad de trabajo en equipo Colaboradores comprensibles, cordiales y amables.	¿Los servidores públicos tienen los conocimientos del servicio otorgado?	4	4	4	

Dimensión 5: Empatía

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Horario de atención.	¿La municipalidad tiene horario de atención conveniente?	4	4	4	
Priorizar atención al usuario y evitan interrupciones.	¿Los servidores públicos muestran amabilidad y buen trato?	4	4	4	



Sandra Noemí Arévalo Aguilar

VALIDEZ POR JUICIO DE EXPERTOS

Señor: Hardy Tuesta López

Presente

Asunto: Validación de instrumentos a través de juicio de experto

de maestría en gestión pública de la Universidad César Vallejo, en la sede Lima-Norte, aula 23, requiero validar el instrumento con el cual recogeré la información necesaria para poder desarrollar mi trabajo de investigación.

El título nombre del proyecto de investigación es: Gestión Administrativa y Satisfacción de los Usuarios en una Unidad Operativa de Saneamiento, Juanjuí – 2023 y siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, he considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hago llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de las variables y dimensiones.
- Matriz de operacionalización de las variables.

Expresándole mis sentimientos de respeto y consideración me despido de usted, no sin antes agradecerle por la atención que dispense a la presente.

Atentamente



José Porfirio Peña Torres - 45835670

1. Datos generales del Juez

Nombre del juez:	Hardy Tuesta López	
Grado profesional:	Maestría (X)	Doctor ()
Área de formación académica:	Maestría en Gestión Pública	
Áreas de experiencia profesional:	Dirección de Proyectos	
Institución donde labora:	Organización sin fines de lucro, ONG <u>Akuy Ukuku</u>	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años (x)	Más de 5 años ()

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 sobre la Gestión Administrativa y Satisfacción de los Usuarios en una Unidad Operativa de Saneamiento, Juanjuí – 2023
Autor (a):	José Porfirio Peña Torres
Objetivo:	determinar como la Gestión Administrativa se relaciona con la Satisfacción de los Usuarios en una Unidad Operativa de Saneamiento, Juanjuí – 2023
Administración:	Se aplicará el instrumento de forma presencial y directa.
Año:	2023.
Ambito de aplicación:	En una Unidad Operativa de Saneamiento, Juanjuí.
Dimensiones:	Planeación, organización, dirección, control, aspectos tangibles, confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.
Confiabilidad:	Por medio de Alfa de Cronbach
Escala:	Ordinal

Niveles o rango:	Totalmente de acuerdo, de acuerdo, ni de acuerdo ni en desacuerdo, en desacuerdo y totalmente en desacuerdo.
Cantidad de ítems:	18
Tiempo de aplicación:	10 minutos

4. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el Cuestionario sobre la Gestión Administrativa y Satisfacción de los Usuarios en una Unidad Operativa de Saneamiento, Juanju 2023, elaborado por José Porfirio Peña Torres 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	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.

El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	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.	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.

4: Alto nivel

3: Moderado nivel

2: Bajo Nivel

1: No cumple con el criterio

Instrumento que mide la variable 01: Gestión Administrativa

Dimensión 1: Planeación

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
No se tiene el PEI, PAT y RI	¿Usted siente que los servicios que recibe están orientados a un plan estratégico con fines de mejorar la atención en un futuro?	4	4	4	
Se desconoce el PEI, el PAT y el REI	¿La institución informa con estrategias de gestión en calidad de servicio?	4	4	4	

Dimensión 2: Organización

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Uso ineficiente de recursos económicos.	¿Usted siente que los fondos recaudados por <u>la entidad son</u> eficientemente administrados?	4	4	4	
Existe una relación incoherente trabajo – personal.	¿Usted siente que el personal contratado, cumple eficientemente sus funciones para los cuales fue designado?	4	4	4	

Dimensión 3: Dirección

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Liderazgo.	¿Considera que los procedimientos administrativos en las diferentes oficinas son los adecuados para una buena atención?	4	4	4	
Eficiencia.	¿En la municipalidad hay una adecuada conducción del servicio de atención?	4	4	4	

Dimensión 4: Control

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Medios, instrumentos o mecanismos adecuados	¿Considera que la municipalidad realiza las correcciones de errores para obtener mejores resultados?	4	4	4	
Supervisión y acompañamiento en la ejecución de actividades	¿El municipio realiza mejoras en las operaciones administrativas?	4	4	4	

Instrumento que mide la variable 02: Gestión administrativa

Dimensión 1: Aspectos tangibles

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Instalaciones físicas confortables y seguras.	¿La municipalidad tiene instalaciones visualmente cómodas?	4	4	4	
Tecnología de apoyo moderno.	¿La municipalidad cuenta con equipos de aspectos modernos?	4	4	4	

Dimensión 2: Confiabilidad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Interés por cumplir con el trabajo prometido en el tiempo establecido.	¿La municipalidad cumple con el servicio prometido?	4	4	4	
Predisposición por solucionar problemas.	¿Los servidores públicos muestran interés en la solución de sus problemas?	4	4	4	

Dimensión 3: Capacidad de respuesta

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Se atiende las necesidades del usuario.	¿El personal tiene el deseo y empeño de ayudarte?	4	4	4	
Información clara y sencilla sobre el servicio	¿Le atienden de manera rápida y eficiente con respecto al servicio que se ofrece?	4	4	4	

Dimensión 4: Seguridad

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Respuesta a las necesidades y problemas.	¿El comportamiento de los servidores públicos le inspira confianza?	4	4	4	
Capacidad de trabajo en equipo Colaboradores comprensibles, cordiales y amables.	¿Los servidores públicos tienen los conocimientos del servicio otorgado?	4	4	4	

Dimensión 5: Empatía

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones/ Recomendaciones
Horario de atención.	¿La municipalidad tiene horario de atención conveniente?	4	4	4	
Priorizar atención al usuario y evitan interrupciones.	¿Los servidores públicos muestran amabilidad y buen trato?	4	4	4	



Hardy Tuesta López

Anexo 7: Resultados Alfa de Cronbach

Nº	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18
1	1	1	1	1	1	1	2	4	5	4	3	2	1	1	1	1	1	2
2	4	3	1	2	2	2	1	1	4	3	2	2	4	3	1	2	2	1
3	1	1	1	1	1	1	1	2	4	1	1	2	1	1	1	1	1	1
4	5	4	5	5	1	1	2	2	4	2	1	1	5	4	5	5	1	1
5	2	2	3	2	2	3	2	1	5	1	2	2	2	2	3	2	2	3
6	3	4	4	4	3	4	2	3	3	2	1	1	3	4	4	4	3	4
7	4	3	4	4	4	4	2	2	5	2	4	5	1	1	1	1	1	1
8	1	1	4	4	5	4	5	4	4	4	1	1	4	4	5	4	5	5
9	2	1	3	4	5	3	5	5	4	4	2	1	3	4	5	3	5	4
10	1	1	4	4	3	4	4	4	2	4	1	1	4	4	3	4	4	2
11	1	1	4	4	4	3	4	5	5	4	1	1	4	4	4	3	4	3
12	1	4	4	3	4	3	4	4	3	5	1	4	4	3	4	3	4	4
13	1	3	4	4	2	1	3	5	3	5	1	4	4	3	4	3	3	4
14	1	1	3	2	4	3	4	4	4	5	2	4	4	3	3	3	3	3
15	2	1	2	2	4	2	4	4	4	2	2	4	4	4	4	2	4	4
16	4	5	3	5	3	5	5	4	4	4	5	4	4	3	4	4	5	4
17	4	3	4	4	4	4	4	2	4	4	3	4	4	4	3	4	5	3
18	4	4	3	4	3	4	5	5	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4
19	3	4	3	4	3	4	4	3	5	1	1	1	4	4	5	2	4	3
20	5	4	5	5	1	1	5	3	5	2	5	1	3	4	5	2	4	3

Variable 1: Gestión administrativa

La confiabilidad del instrumento de la variable 1: Gestión administrativa se calculó a través del Índice de confiabilidad - Alfa de Cronbach, y del análisis de los 8 ítems del cuestionario se obtuvo como resultado un índice de **0,744** que se ubica en el nivel “Aceptable” de fiabilidad, por lo tanto, el instrumento de medición es confiable para su aplicación.

A través del Alfa de Cronbach

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Nivel de confiabilidad del coeficiente alfa de Cronbach

Rango	Nivel
0,9 – 1,0	Excelente
0,8 – 0,9	Muy bueno
0,7 – 0,8	Aceptable
0,6 – 0,7	Cuestionable
0,5 – 0,6	Pobre
0,0 – 0,5	No aceptable

Fuente: George y Mallery (2003)

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

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

Tabla 1
Confiabilidad del número de preguntas

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
	8
	,744

Fuente: SPSS ver 27

Variable 2: Satisfacción del usuario

La confiabilidad del instrumento de la variable 2 : Satisfacción del usuario se calcula a través del Índice de confiabilidad - Alfa de Cronbach, y del análisis de los 10 ítems del cuestionario se obtuvo como resultado un índice de 0,716 que se ubica en el nivel “Aceptable” de fiabilidad, por lo tanto, el instrumento de medición es confiable para su aplicación.

A través del Alfa de Cronbach

$$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

Nivel de confiabilidad del coeficiente alfa de Cronbach

Rango	Nivel
0,9 – 1,0	Excelente
0,8 – 0,9	Muy bueno
0,7 – 0,8	Aceptable
0,6 – 0,7	Cuestionable
0,5 – 0,6	Pobre
0,0 – 0,5	No aceptable

Fuente: George y Mallery (2003)

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

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

Número de preguntas (10)

Tabla 2

Confiabilidad del número de preguntas

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,716	10

Fuente: SPSS ver 27