



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN  
PÚBLICA**

Satisfacción del contribuyente y gestión administrativa de la Municipalidad de La  
Punta, 2022

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

**AUTOR:**

Gil Orrego, Miguel Eusebio ([orcid.org/0000-0002-3219-3746](https://orcid.org/0000-0002-3219-3746))

**ASESOR:**

Dr. Ramirez Rios, Alejandro ([orcid.org/0000-0003-0976-4974](https://orcid.org/0000-0003-0976-4974))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Políticas Públicas

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

**LIMA - PERÚ**

**2022**

## DEDICATORIA

*Este trabajo está dedicado a mi hijo **Mauricio** quien cada día me motiva a seguir creciendo de manera profesional y personalmente.*

## **AGRADECIMIENTO**

Este trabajo no se hubiera podido haber realizado sin el apoyo de nuestro asesor el **Dr., Alejandro Ramírez** quien creyó en nuestro profesionalismo y responsabilidad.

## ÍNDICE DE CONTENIDOS

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	11
3.1. Tipo y diseño de investigación	12
3.2. Variables y operacionalización	13
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo unidad de análisis	13
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	13
3.5. Procedimientos	14
3.6. Método de análisis de datos	14
3.7. Aspectos éticos	14
IV. RESULTADOS Y DISCUSIÓN	15
VI. CONCLUSIONES	27
VII. RECOMENDACIONES	28
REFERENCIAS	29
ANEXOS	45

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b>	
Satisfacción del contribuyente y gestión administrativa del área de contabilidad.	16
<b>Tabla 2</b>	
Rendimiento percibido y gestión administrativa del área de contabilidad.	18
<b>Tabla 3</b>	
Niveles de satisfacción y gestión administrativa del área de contabilidad.	19
<b>Tabla 4</b>	
Expectativa de la satisfacción y gestión administrativa del área de contabilidad	20
<b>Tabla 5</b>	
Correlaciones entre las satisfacciones del Contribuyente y la gestión administrativa	22
<b>Tabla 6</b>	
Correlaciones entre el rendimiento percibido y la gestión administrativa del área de contabilidad.	23
<b>Tabla 7</b>	
Correlaciones entre los niveles de satisfacción y la gestión administrativa del área de contabilidad	24
<b>Tabla 8</b>	
Correlaciones entre la expectativa de la satisfacción y la gestión administrativa del área de contabilidad.	25

## ÍNDICE DE GRÁFICOS Y FIGURAS

### **Figura 1**

Relación entre satisfacción del contribuyente y gestión administrativa del área de contabilidad. 17

### **Figura 2**

Relación entre rendimiento percibido y gestión administrativa del área de contabilidad. 18

### **Figura 3**

Relación entre los niveles de satisfacción y la gestión administrativa del área de contabilidad. 20

### **Figura 4**

Relación entre la expectativa de la satisfacción y la gestión administrativa del área de contabilidad. 21

## Resumen

La investigación titulada Satisfacción del contribuyente y la gestión administrativa en el área de contabilidad de la Municipalidad de la Punta, tiene como objetivo principal encontrar la relación entre la satisfacción de los contribuyentes de la comuna y el tipo de gestión administrativa que se brinda en la mencionada institución. Se desarrolló un enfoque cuantitativo, correlación y trasversal para poder encontrar respuesta a la relación que existen entre ambas variables mencionadas. Se utilizó un cuestionario de 40 preguntas con escala ordinal y se aplicó el Alfa de Cronbach para validar su confiabilidad mostrando un coeficiente igual a 0.599 para la satisfacción del cliente y 0.393 para la gestión administrativa. Para la correlación de las variables se aplicó el coeficiente Rho de Spearman con un resultado igual a 0.314 positiva baja y con una significancia 0.50 razón por la cual se determinó la correlación entre ambas variables. Finalmente se indican las conclusiones en base a los resultados obtenidos al finalizar la investigación, asimismo se proponen las recomendaciones de acuerdo a las conclusiones obtenidas.

**Palabras clave:** *Satisfacción, gestión, variable*

## **Abstract**

The research entitled Taxpayer satisfaction and administrative management in the accounting area of the Municipality of La Punta, has as its main objective to find the relationship between the satisfaction of the taxpayers of the commune and the type of administrative management that is provided in the aforementioned institution. A quantitative, correlational and cross-sectional approach was developed in order to find an answer to the relationship between both mentioned variables. A questionnaire of 40 questions with an ordinal scale was used and Cronbach's Alpha was applied to validate its reliability, showing a coefficient equal to 0.599 for customer satisfaction and 0.393 for administrative management. For the correlation of the variables, Spearman's Rho coefficient was applied with a result equal to 0.314 low positive and with a significance of 0.50, which is why the correlation between both variables was determined. Finally, the conclusions are indicated based on the results obtained at the end of the investigation, likewise, recommendations are proposed according to the conclusions obtained.

**Keywords:** *Satisfaction, management, variable.*



## I. INTRODUCCIÓN

En España podemos ver la preocupación por la mejora continua de su calidad de servicio y atención al público, Contribuyentes. Camarasa (2004) en su artículo menciona la importancia del cliente externo (Contribuyente) y su satisfacción, el cual constantemente vive preocupado porque ve reflejado la disminución de sus pagos de impuestos en la calidad de servicio hacia su persona. Existe un bajo nivel de aceptación del personal que se encarga de la atención de los ciudadanos. Así mismo, Medranda (2017) en el artículo menciona que sus sistemas de atención al público tienen que ser reactualizadas debido a la falta de credibilidad en sus webs y por consiguiente la información al público en general es insuficiente. También, Jeffrey (2009) dice que los sistemas de gestión administrativa en el sector público, encargados de entrelazar la industria, los ciudadanos y el propio gobierno no son los suficientemente eficientes para satisfacer las necesidades de los ciudadanos y al país en su conjunto. También en la Argentina, Schejtman y Irurita (2012) menciona sobre el problema de la población frente a su insatisfacción por el mal servicio de tratamiento de los residuos sólidos, su malestar frente a ello e identificando principalmente los temas de orden presupuestal, económico y logístico como causantes de aquel mal servicio.

A nivel nacional, Vargas, Fernández, Quiroz y Cacho (2020) los servicios prestados por la Municipalidad de Incahuasi (Lambayeque) demuestra una deficiencia considerable en el tema de salud, falta de equipo logístico para atender casos de emergencia, presupuestos sin ejecutar, la interrelación entre las instituciones y baja calidad de vida. Este exceso de procesos en el sistema administrativo generó otro problema más grave como es el de la Corrupción, para lo cual Armas (2022), nos explica la ausencia de un sistema apropiado para llevar a cabo un buen control de los recursos del Estado y, por consiguiente, elevar el grado de satisfacción de los contribuyentes de los diferentes municipios. Según Bach (2018), la satisfacción del cliente radica en la rutina laboral del funcionario público, falta de conocimiento de los procesos de la entidad, falta de motivación adecuada y clima laboral en el municipio. Amache y Huamán (2018), dicen que la satisfacción del cliente tiene una deficiencia y está relacionada a la deficiente capacidad de gestión e infraestructura para la recolección de los residuos de la

ciudad.

A nivel local en la Municipalidad de La Punta es un distrito pequeño, sin embargo, no es ajeno a la burocracia existente en todo el sistema administrativo público. Los municipios en su gran mayoría presentan problemas en sus procesos, lentos, engorrosos, falta de calidad de servicio. Todos estos argumentos tienen los contribuyentes para poder poner en tela de juicio nuestros sistemas de gestión. Lamentablemente esto genera una buena o mala imagen de los municipios y por lo general son bajos los niveles de satisfacción que muestran hacia estas instituciones del Estado. Además, no solo debemos hablar de los contribuyentes quienes se perjudican por esperar, muchas veces, entre 5 a 6 días tramites que se pueden resolver en 1 o 2 días tranquilamente. También debemos de referirnos a los trámites internos que se deben y pueden mejorar para alcanzar un mejor nivel de satisfacción de los clientes internos que toda institución tiene. Por ejemplo, para la solicitud de útiles de oficina se requiere más de 5 tres autorizaciones para obtener dichos elementos. Asimismo, los perjudicados directamente son los proveedores de la institución quienes deben esperar a veces demasiado tiempo para la retribución de sus servicios simplemente por tramites o lentitud en los procesos. Todos estos argumentos facilitan que la entidad edil vea perjudica su imagen institucional la cual debe ser cuidada por nuestros clientes tanto interno como externos.

Al área de Contabilidad llegan todos los expedientes que serán revisados para su posterior pago en una cantidad promedio entre 5 a 20 expedientes aproximadamente dependiendo mucho la fecha dentro del mes. Estos deben permanecer un plazo máximo de 5 días; sin embargo, la realidad es otra a veces demora más de 7 por distintos motivos, entre ellos el más recurrente, es el incumplimiento de los formatos y estándares solicitados según normativas.

Por los motivos antes señalados nos planteamos la siguiente pregunta como problema general ¿Qué relación existe entre Satisfacción del Contribuyente y Gestión Administrativa de la Municipalidad de La Punta, 2022? Asimismo, sabiendo esto podemos desagregar estas interrogantes como problemas específicos, ¿Qué relación existe entre el rendimiento percibido por el contribuyente y la Gestión Administrativa de la Municipalidad de La Punta, 2022?; ¿Qué relación existe entre las expectativas del Contribuyente y Gestión

Administrativa de la Municipalidad de La Punta, 2022 y ¿Qué relación existe entre los niveles de satisfacción del Contribuyente y Gestión Administrativa de la Municipalidad de La Punta, 2022?

El motivo de esta investigación, tiene como propósito principal en aplicar las teorías, conocimientos prácticos de habilidades blandas, servicio de calidad, gestión organizacional y sus nuevas tendencias para revertir la mala percepción del servicio brindado por parte de la Municipalidad de la Punta y con lograr un desarrollo sostenible de la institución. Asimismo, todas las instituciones del sector público sufren de mala imagen institucional gracias al alicaído poder político que nos rodea y para mejorar esa deficiencia se podría recurrir a los lineamientos de modernización del Estado. La investigación se realiza porque existe una necesidad de mejorar la satisfacción de nuestros contribuyentes y al mismo tiempo obtener mejores resultados en nuestra gestión administrativa, gradualmente porque esto permitirá tener mayor concurrencia de contribuyente y por consiguiente mayor. Los contribuyentes son la razón principal de la existencia de la municipalidad pública y por ello se desea encontrar solución al problema general y erradicar los problemas de lentitud en los procesos administrativos, las demoras para obtener una licencia de funcionamiento o tal vez agilizar los procesos para la atención a los requerimientos de nuestros trabajadores de la institución y para ello utilizaremos un instrumento de medición, como es el cuestionario el mismo que nos aportara de conocimiento valioso para solucionar aquellos problemas que tenga la institución. Por último y no menos importante el motivo para la realización de este trabajo es encontrar y mejorar el tiempo de ejecución y los trámites engorrosos, disminuir su tiempo de resolución para que de esta manera se cambie la percepción que se tiene de toda aquella institución del Estado y por el contrario ser ejemplos a seguir y replicar en el resto de organizaciones gubernamentales.

De todo lo antes expuesto podemos decir que nuestro Objetivo General para este proyecto es Determinar la relación que existe entre Satisfacción del Contribuyente y Gestión Administrativa de la Municipalidad de La Punta, 2022. Así como se derivan los Objetivos específicos que vienen a ser el Determinar la

relación que existe entre el rendimiento percibido por el contribuyente y la Gestión Administrativa de la Municipalidad de La Punta, 2022; Determinar la relación que existe entre las expectativas del Contribuyente y Gestión Administrativa de la Municipalidad de La Punta, 2022 y Determinar la relación que existe entre los niveles de satisfacción del Contribuyente y Gestión Administrativa de la Municipalidad de La Punta, 2022.

Esto conlleva a realizar la siguiente Hipótesis General; La Satisfacción del Contribuyente se vincula directamente con la Gestión Administrativa de la Municipalidad de La Punta, 2022. La misma q se deriva en tres hipótesis específicas; El rendimiento percibido por el contribuyente se vincula directamente con la Gestión Administrativa de la Municipalidad de La Punta, 2022; La expectativa del Contribuyente se vincula directamente con la Gestión Administrativa de la Municipalidad de La Punta, 2022 y El nivel de satisfacción del Contribuyente se vincula directamente con la Gestión Administrativa de la Municipalidad de La Punta,2022.

## II. MARCO TEÓRICO

En referencia a los trabajos previos revisados en el contexto internacional sobre la variable con respecto a la variable de Satisfacción del cliente o contribuyente Rivera (2018) concluye que existe una relación directa correlacional entre la satisfacción del cliente y la calidad de servicio recibida con Rho de Spearman de 0.783 lo cual determina una correlación positiva alta. Asimismo, Gonzales (2020) y Huanca muestran un coeficiente de Spearman de 0.504 que significa una correlación moderada y positiva. Troncos, Maldonado, Ortega (2020) indica que existe una relación directa entre la satisfacción del cliente de la empresa Cruz del Sur y la calidad del servicio tiene un coeficiente de correlación (Spearman) de  $r=0.854$  altamente confiable. Ñahuirima (2016) indica que la correlación de Spearman para su investigación tiene un coeficiente de 0.841 positivo alto. Así también Morocho y Burgos (2018) el coeficiente de Rho de Spearman es 0.821 de correlación positiva alta entre ambas variables. El resultado de Alguacil (2017), concluye en un valor de 0,70 en su correlación con el rendimiento percibido con un método de estudio cuantitativo, correlacional. Otro resultado dice Chumpitaz (2020), nos dice que entre ambas variables tienen un coeficiente de correlación igual a 0.251 positiva baja. Además, Lazzari, Moulia (2014) nos dice en sus resultados que el 54% menciona que la percepción recibida es de Muy buena calidad y un 12% Buena y 0% de percepciones Malas. Se tiene a Morillo y Marcano (2010), concluye en su trabajo de diseño transversal, no experimental, cuantitativa, descriptiva menciona que el 96,9% de los encuestados se encuentra muy satisfecho y solo el 3.1% menciona que el rendimiento percibido es malo. Merino y Silva (2016) mencionan en su investigación que la relación entre las variables mantiene un coeficiente de correlación igual a 0.601 de tipo positiva alta. En cuanto a la Variable de Niveles de Satisfacción Garmendia y Tavera (2021) concluye en su trabajo de diseño Correlacional con enfoque cuantitativo da como resultado un coeficiente de Spearman igual a 0.81 entre las variables demostrando una correlación positiva.

También Morales (2018) concluye en su proyecto correlacional que la dimensión de gestión administrativa tiene obtiene un coeficiente de correlación positiva alta igual a 0.673 según el Rho de Spearman. Asimismo, Veintimilla

(2020) nos menciona que el 47.20% menciona q a veces a la gestión administrativa tiene vínculo con las áreas de trabajo y solo un 19,20% menciona que si existe vínculo entre las áreas. Chiquito, Plua, Gonzales (2021) concluyeron q solo el 20% del total de los documentos analizados demuestra que no existen una coherencia en la gestión administrativa con respecto a los objetivos trazado y los alcanzados. Otro resultado es Coque (2016) llega a la conclusión que de un total de encuestados solo el 42% admiten que su satisfacción puede ser considerada como eficiente y el 58% restante solo admite tener una gestión no eficiente en su trabajo correlacional. En Bolivia Cordero (2007) en su trabajo correlacional concluye al siguiente resultado, que solo el 40% de personas aseguran que las autoridades tienen los elementos necesarios para llevar una correcta gestión administrativa.

En los trabajos previos revisados en el contexto nacional sobre la variable de Satisfacción del contribuyente o cliente Treviño y Treviño (2021) en su tesis correlacional concluye que la influencia de satisfacción del cliente tiene un valor positivo débil del 0.482. Los puntos más relevantes para la percepción de satisfacción son la atención personalizada, los horarios de atención y loa preocupación por los usuarios. Así tenemos a Silva, Macías, Tello, Delgado (2021) tomando en consideración la calidad, satisfacción del cliente y la lealtad del cliente realizan la investigación obteniendo un coeficiente de correlación positivo y alto igual a 0.820. También Castañeda y Vásquez (2016), en su trabajo correlacional nos muestra los resultados obtenidos donde indica que solo el 35% de entrevistados están completamente satisfechos con el servicio brindado contra un 65% de desaprobación de la satisfacción como cliente. Así también, Ortiz (2019) concluye en su trabajo de investigación no experimental, transversal y correlacionales de 0,829 siendo un grado positivo de correlación que manifiesta una relación estrecha entre la satisfacción del cliente y la calidad del servicio brindado. Thomburne (2017), nos dice en sus conclusiones de su trabajo de diseño descriptivo correlacional que la satisfacción del cliente y la lealtad al negocio están íntimamente ligadas de manera positiva con un valor de correlación positiva alta 0,689. Para la variable de percepción requerido Millones (2010) concluye que la percepción es muy importante tal como menciona en su investigación donde indica que el valor de correlación tiene un coeficiente de

Spearman 0,1885 de clase positivo bajo. Otro resultado es de Guevara (2018) menciona que el Nivel de Satisfacción regular se encuentra al 87% de los usuarios contra un 9.3% con un nivel de satisfacción malo obteniendo un coeficiente de 0.340 para calificar el nivel de satisfacción del trabajo de investigación de tipo cuantitativo, descriptivo, y correlacional transversal. También Huerta (2015) en su investigación con diseño de descriptivo, cualitativo y transversal concluye que el nivel de satisfacción es de 92.2% es muy bueno y 7.8% considera que el nivel es muy bajo. Así mismo, Becerra y Condori (2019) concluyen en su artículo que el Nivel de satisfacción encontrado del 72.5% como muy satisfecho, un 20% ni bueno ni malo y terminando con un 7,5% como mal servicio, resultado de la investigación con diseño de tipo transversal entre los usuarios. Córdor (2018) concluye en su trabajo de investigación que el 30,88% de los encuestados está Satisfecho, 33,68% Poco satisfecho y un 35,44% Insatisfecho y para este trabajo se utilizó un diseño de tipo No experimental, descriptivo, retrospectivo y transversal.

Para la segunda variable de gestión administrativa a nivel nacional nos dice Morales (2017) en su investigación de diseño correlacional, enfoque cuantitativo transversal y concluye con un grado de correlación de 0,136 mostrando una relación positiva débil. Otro resultado encontrado es de Saavedra (2019), quien en su trabajo de investigación con diseño no experimental a nivel correlacional obtuvo unos indicadores desde 42% como regular; 27% eficiente y 30% deficiente con respecto a la gestión administrativa realizada con un coeficiente de correlación del 0,721. También Huamán (2018) nos dice en su trabajo, de diseño no experimental y transversal, solo el 63.3% manifiesta que algunas veces sí y otras veces no se cumple la gestión administrativa en coordinación con los trabajadores de la institución en investigación. Otro resultado es de Pérez (2019) que la Gestión Administrativa tiene un grado de correlación con la confiabilidad de sus resultados es significativa con un valor de -0,044 basado en un diseño de investigación no experimental y transversal descriptivo comparativo. Por otro lado, Mendoza (2018) en su proyecto de investigación menciona que la correlación muy fuerte entre la gestión administrativa y las dimensiones que este tema involucra dando como resultado un 39,6% en desacuerdo con la gestión y un máximo valor de 16.7% totalmente de acuerdo con el sistema existente.

De Gestión Administrativa se desprenden 4 variables: Planificación, Organización, Dirección y Control. Gavilán (2018) concluye en su trabajo de diseño no experimental, transversal con enfoque cuantitativo determina que existe una correlación entre las variables de tipo positiva y significativa alcanzando un valor del coeficiente de 0,815. También Ríos (2018) concluye en su investigación de tipo descriptiva, cualitativa que no existe correlación entre la planificación del MINEDU y el Centro de Planificación Nacional por ello los resultados los malos resultados obtenidos a nivel educativo. Veliz (2015) nos concluye que hay una evidencia significativa y positiva entre la planificación y la gestión aplicando un diseño no experimental de tipo transaccional correlacional. Así tenemos Reyes y Ayarza (2018) en su investigación con diseño no experimental de corte transversal un resultado de correlación entre la comunicación organizacional y el clima organizacional con un valor de coeficiente de Pearson 0,648. También Pinto (2017) nos dice en su Tesis que existe relación directa con un valor del coeficiente de Spearman de 0,499 entre la gestión administrativa y la cultura organizacional, siendo un trabajo enfocado de manera cuantitativa, básico y diseño correlacional no experimental. También Francia (2012) concluye en su trabajo que si existe una correlación entre la gestión administrativa y el compromiso organizacional reflejado en un coeficiente de Spearman de 0,704, presentando una investigación con diseño no experimental de nivel correlacional, transversal. Barba (2018) concluye diciendo que la Dirección tiene un nivel regular al 72.7% seguido de un 14,4% como deficiente y el 12,9% nivel adecuado de dirección así lo menciona en su trabajo con diseño descriptivo correlacional y corte transversal con enfoque cuantitativo no experimental.

La teoría que sustenta La Satisfacción del Cliente está basada en un marco teórico del Marketing como lo menciona Kotler y Amstrong (2013) y nos define que el Marketing no es simplemente hablar de ventas y mercadeo es la sumatoria de muchos aspectos basado en la Satisfacción de las necesidades del cliente, porque del cliente es donde nacen los productos en base a sus requerimientos puestas en el mercado. Por ello decimos que el Marketing es un movimiento social el cual es aprovechado por las empresas para captar a sus clientes y crear un vínculo de relación entre ambas partes. También Shaw (2006) define al Marketing, en su libro Algunos Problemas de Distribución, que son las posibles



soluciones para combatir el problema y oportunidad para corregir la distribución sabiendo las Necesidades del cliente. Barrios (2012) dice, es aquel proceso de reconocer que las experiencias del cliente deben ser tomadas en cuenta para poder satisfacer sus necesidades.

Gosso (2008) nos dice que para él la satisfacción del cliente parte desde las mismas normas en torno a los sistemas de calidad, considerando este paso como fundamental para la gestión y éxito de la empresa, asimismo mantener e incrementar la satisfacción de los clientes permanentemente. Otro concepto es de Oliver (1980) quien dice las satisfacciones simplemente la relación positiva entre el consumidor final y el bien o servicio. Vásquez, Fajardo, Vásquez, Tapia, Macías (2019) nos mencionan que la satisfacción del cliente es un estado de ánimo resultante de la aprobación o desaprobación del bien recibido.

De La Vega, R; Galán, A; Ruiz, R; Tejero, C (2013) nos dicen que el rendimiento percibido lo podemos definir como la consecuencia de lo ofrecido al deportista para desarrollar sus actividades de manera óptima. Edel (2003), dice que el rendimiento es un indicador para el estudiante porque le ayudara a crea una autoestima positiva sobre su potencial académico. También Biesok y Wyrod (2011), mencionan que la satisfacción del cliente se forma por la agrupación, no solo por la parte emocional del ser humano, sino también por todos aquellos elementos durante el proceso de compra y principalmente el ambiente generado para que esta se concrete. Arancibia, Leguina y Zamorano (2013) indican que la percepción del cliente está relacionada directamente con la imagen que trasmite la empresa proveedora con su estabilidad económica y reputación. Coelo (2019) menciona que la percepción del cliente está vinculada con la imagen de institucional, la posición de la organización en el mercado y los servicios brindados. Reynolds (2016) dice que la percepción se genera en primera instancia entre el individuo y los estímulos del entorno, los cuales son procesados en la mente del consumidor.

Rodríguez (2021); define a las expectativas del servicio como la suma de todas las acciones o manifestaciones de la empresa o persona con respecto al servicio brindado y la realiza comparando instituciones relacionadas al mismo rubro. Así también, Da Silva (2021) es todo aquello que espera el cliente de nosotros basado en las experiencias buenas o malas que haya tenido

anteriormente. Chiriboga, Pérez, Hidalgo, Fuentes (2018), mencionan que el cliente es el jurado calificador de las expectativas sobre el producto o servicio consumido.

Toala e Hinojosa (2021) define a los niveles de satisfacción con estos aspectos: lealtad del cliente, la prioridad y fin supremo del negocio es el consumidor final; mantener cautivo el interés del consumidor y realizar acciones de post-venta. Lara (2003) nos define que los niveles de satisfacción son una simple operación de resta del valor percibido y las expectativas recibidas.

Según Fayol define a la administración basada en cuatro aspectos principales; trabajo en base a funciones específicas; tener un proceso administrativo definido (Planificación, Organización, Control y Dirección) y tecnificar la función administrativa. También Taylor (2004) padre de la administración científica menciona que es una ciencia del trabajo que debe ser desarrollada a través de tres elementos como son la organización, selección del personal y cooperación entre directivos y operarios.

Koontz (2012) define a la Gestión Administración como la unión de esfuerzos realizados por un grupo de personas que persiguen un fin supremo para el logro de objetivos y metas en común, pero tendrán cierta diferenciación de acuerdo al puesto y cargo que se maneje tales como los gerentes, empleados y demás personal. Chiavenato (2009) hace una definición de la administración donde menciona que debe ser considerada como ciencia y debe estar apoyada por el planeamiento, organización, control y organización con lo cual se evita la improvisación y trabajar de manera sistemática. Ramírez (2004) define a la gestión administrativa como un conglomerado de una sociedad entre un aspecto financiero, tecnológico y principalmente el factor humano. También Hurtado (2008) da su definición diciendo que la Gestión brinda un trabajo de soporte a las diferentes áreas funcionales para obtener resultados positivos con un buen nivel competitivo a las organizaciones dirigidas por profesionales capacitados en la materia. Rojas, Hernández y Niebles (2020), precisan que la gestión administrativa busca el equilibrio entre el entorno de la persona y su búsqueda de la riqueza. Mendoza y Moreira (2021) nos dicen la gestión administrativa es la agrupación de todas actividades realizadas de manera ordenada y con relación directa a las funciones de cada organización. Mendoza,

García, Barreiro (2018) indican que la gestión es el conjunto de actividades que realizan las instituciones para cumplir con las funciones de toda organización de manera integrada. Para dicha investigación se definen las siguientes dimensiones comprendidas entre Planeación, Control, Organización y Dirección que se detalla a continuación propuestas por Chiavenato.

Chiavenato (2006) menciona que el planeamiento es la manera por la cual la administración se basa en minimizar los riesgos y brindar mayor respaldo a la gestión. Welsch (2005), es la primera fase de la administración en la cual se fundamentan los objetivos, los métodos como se emplearán de manera eficiente a través de la retroalimentación del desempeño. Luna (2015) menciona que el planeamiento es el Qué, Cómo, Donde y Cuando, preguntas que deben contar con una respuesta adecuada para la buena conducción de la organización. Gallardo (2012) define a la planificación como la prevención de eventos en el futuro, es estar preparado para los acontecimientos y no sean perjudiciales y en beneficio del consumidor y la empresa. Quispe, Vásquez, Menacho y Albitres (2020) nos dicen el planeamiento estratégico es de gran importancia para las organizaciones porque permite tratar los recursos de la empresa de manera muy eficiente. Oré, Olórtegui, Ponce (2020) el planeamiento es un instrumento administrativo relacionado con la rentabilidad de los recursos de las empresas para evitar escenarios adversos en su gestión.

Muñiz (2009) define al Control como el seguimiento y medición de los avances alcanzados por la empresa en un determinado plazo de acuerdo a un cronograma de actividades con la finalidad de prever errores y corregir a tiempo si los hubiera. Montes, Montilla y Mejía (2014) nos dice que el Control representa la última etapa del proceso administrativo y cumple la función de verificar los avances de los objetivos trazados y corregir errores que se puedan cometer en el proceso. Reyes (2004) es la etapa administrativa donde se evalúan el desarrollo de los procesos, el rendimiento y a su vez las posibles desviaciones y anomalías. Serrano, Señalín, Vega, Herrera (2017) nos mencionan que control es un seguimiento que realicen las organizaciones para que las normativas y lineamientos sean cumplidos en todas las etapas de la gestión. Díaz (2003) dice que el control administrativo es simplemente realizar el cumplimiento de los objetivos planteados y relacionado con los indicadores financieros de la empresa.

Arguello, A; Llumiguano, M; Gavilánez, C; Torres, L (2020), nos dice que la Organización son todas aquellas normas establecidas por la empresa para ser cumplidas por todos sus integrantes dentro de esta misma. También Mero (2018), nos define a la organización de una empresa como un todo y no a la suma de elementos, los mismos que deben estar sincronizados para obtener el mayor rendimiento y beneficio para la empresa. Arteaga, Intriago, Mendoza (2016) nos dicen que la organización son todos aquellos temas relacionados a los lineamientos de tipo conductual, jerárquicos y normativos que rigen dentro de una empresa para su correcta conducción. Rivas (2009), menciona que el éxito de una organización es saber cómo medir cada esfuerzo logrado por cada uno de los integrantes de esta.

Ricart (2009) nos indica que la dirección administrativa está basada en determinar una explicación razonable que existen entre los resultados de las diferentes empresas. Así también Valencia, menciona que la Dirección es la acción que realiza una persona para transmitir motivación al personal y alcanzar los objetivos trazados. Ramírez (2010) define a la dirección como el esfuerzo en conjunto de todas las acciones que genera la empresa para mantener el rumbo su rumbo o camino manteniendo los fundamentos de la organización que rigen a los empleados.

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

##### 3.1.1 Tipo de Investigación:

Para este caso el tipo de investigación se consideró de tipo aplicada, porque según Esteban (2000) esta teoría se basa en la investigación básica que toma como base las teorías formales y se orienta a la resolución de problemas de procesos de bienes y servicios. También se consideró de este tipo de investigación tipo aplicada por la curiosidad por saber más del tema en estudio, por sabiduría y crecimiento personal. Además, es una investigación considerada del tipo descriptiva porque parte de un problema lo analiza y nos brinda la posibilidad de realizar un diagnóstico de lo que sucede.

Se tomó como diseño no experimental porque tomamos en consideración las políticas de trabajo de la institución mencionada. A su vez se consideró como una investigación con diseño correlacional porque se evaluó la relación que existen entre las dos variables mencionadas mediante un análisis estadístico. Es transeccional o también llamada transversal porque la recopilación de información para dicho trabajo se realiza una sola vez y con ello se podrá entender la relación que existen entre las variables a estudiar. Según Hernández (2014) define el diseño cuantitativo porque tiene un inicio sobre las bases de una información deducidas por datos recopilados.

#### 3.2. Variables y operacionalización

##### Variables

V1: Satisfacción al Contribuyente, según Westbrook (1983) es una respuesta de manera automática del individuo frente al estímulo producido por una necesidad de un producto o servicio.

V2: Gestión Administrativa, según ESNECA Bussines es una compilación de funciones que se desempeñan de manera organizada y correlacionada para el óptimo uso de los recursos de una organización de manera eficaz y eficiente.

## **Definición Conceptual**

### V1: Satisfacción al Contribuyente

Es aquella expectativa que genera la relación entre un producto o servicio brindado el mismo que causa un impacto favorable o desfavorable al consumidor. (Kotler,1989)

### V2: Gestión Administrativa

Es un conjunto de acciones orientadas al logro de los objetivos de una institución; a través del cumplimiento la óptima aplicación del proceso administrativo; planea, organizar, dirigir, coordinar y controlar. (Koontz,1994)

## **Definición Operacional**

V1. Satisfacción al Contribuyente: esta variable se mediará con 3 dimensiones: Rendimiento percibido, Expectativa de satisfacción y Niveles de satisfacción con escala ordinal. Se utilizó la técnica de la encuesta, el instrumento será el cuestionario con 40 preguntas con escala de Likert de 5 opciones.

V2. Gestión Administrativa: esta variable se mediará con 4 dimensiones: Planeamiento, Organización, Control y Dirección con escala ordinal. Se utilizará la técnica de la encuesta, el instrumento será el cuestionario con 40 preguntas con escala de Likert de 4 opciones.

## **3.3. Población, muestrea y muestreo**

### **3.3.1 Población**

La Población total de contribuyentes de la Municipalidad de la Punta asciende aproximadamente a 2,000 personas. Dicha cifra nos sirvió para realizar el cálculo de nuestra muestra y realizar nuestro trabajo de investigación. Dio como resultado un total de 175 contribuyentes a encuestar; sin embargo, por problemas de seguridad y el acceso al distrito (Callao) no se completó tal cifra alcanzando solamente un total de 50 personas quienes ahora representan a nuestra nueva Muestra. Población se entiende por el

grupo conformado por las personas que serán tomadas en consideración para un estudio de un determinado tema o investigación. Luego tenemos la Muestra (Diccionario Económico) que viene a ser un conjunto más pequeño de la población que son agrupados por determinadas características para su estudio respectivo. Por último tenemos al Muestreo que solo viene a ser el o los procesos realizados para obtener porción significativa de la población que está siendo evaluada y encontrar respuesta a las hipótesis planteadas.

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

La UDE (2018) menciona que las Encuestas son herramientas de trabajo para realizar una evaluación y recopilar datos de determinados temas para investigación siguiendo un lineamiento estandarizado que al final nos brindará información valiosa para continuar nuestro trabajo.

Para este trabajo se utilizó El Cuestionario, como herramienta de investigación aplicando la escala de Likert que por su versatilidad nos brindó facilidad para buscar respuesta a la investigación realizada.

Por tal motivo se diseñó un cuestionario de 40 preguntas para poder saber más de la problemática el mismo que fue validado por tres (03) expertos: Mg. Cecilia Quispe Obregón, Mg. Diana Elizabeth Cabrera López y Mg. Katty Jordan Onari. Las mismas que brindaron su opinión favorable para dicho instrumento. La validez de contenido del instrumento por juicio de experto fue aplicable. Por otro lado, los resultados de confiabilidad del instrumento con Alfa de Cronbach resultó 0.599 para la variable de Satisfacción del contribuyente y 0.393 para la variable Gestión administrativa en el área de contabilidad.

### **3.5. Procedimientos**

El procedimiento se inició con una breve recopilación de información relacionada a los conceptos a tratar en esta investigación tanto bibliográfica como lecturas relacionadas al tema. Se realizó la búsqueda de investigaciones y experiencias pasadas que nos

permitieron tener un mejor panorama del trabajo a realizar. Cuando se tuvo la información necesaria se analizó la metodología a seguir y se tomó la decisión de utilizar un instrumento que pueda evaluar las variables que tenemos en nuestra investigación. Esta investigación cuenta con dos variables: la Satisfacción del Contribuyente y La Gestión Administrativa planteadas para ser solucionadas y para ello se diseñó un cuestionario con preguntas que se llevaron para ser contestadas en el municipio por el personal de contabilidad y los contribuyentes de dicha entidad. Se visitó las instalaciones y con la debida autorización se inició el reparto de los cuestionarios, algunas personas se negaron a realizar el cuestionario, otros entendieron que es un trabajo que a largo plazo será de mucho beneficio para la entidad y su entorno.

### **3.6. Método de análisis de datos**

El método empleado para esta investigación es estadístico descriptivo e inferencial. Descriptivo porque se emplea el uso de la estadística para analizar los resultados obtenidos del instrumento empleado y al mismo tiempo poder encontrar un patrón que nos conduzcan al origen de los errores detectados. Al mismo tiempo se utilizó un método estadístico inferencial porque complementamos la información recopilada con el uso de tablas cruzadas las cuales permiten extraer un juicio o conclusión. Se emplea el coeficiente de Rho de Spearman porque las variables son cualitativas ordinales. Hernández (2014); menciona que el análisis de correlación de Spearman es para encontrar la intensidad de la relación que pueden tener las variables del trabajo de investigación.

### **3.7. Aspectos éticos.**

Los principios que se tomaron en consideración para la elaboración de esta investigación fueron de libertad, porque se eligió el tema de manera libre sin presión de ningún tipo con mucha expectativa de aprendizaje. Se respeta la propiedad de autoría intelectual, detallando de manera clara la procedencia de la información mencionada en el trabajo. Otro punto importante que se plasma en la investigación es la privacidad de la



divulgación de los datos mencionados. Así mismo, se aplica el principio de beneficencia por obtener resultados de carácter positivo para la ampliación de nuestros conocimientos.

## IV. RESULTADOS

### Análisis descriptivos

**Análisis descriptivos del objetivo general:** Satisfacción del contribuyente y la gestión administrativa del área de contabilidad

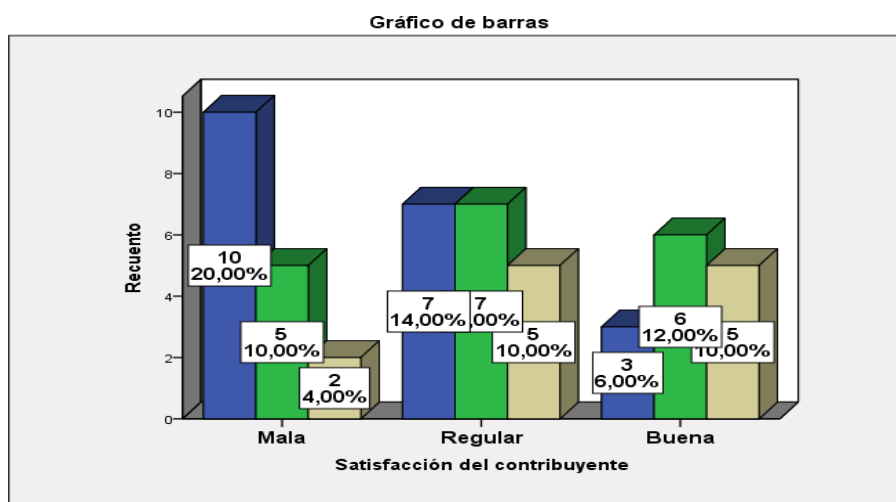
**Tabla 1**

*Tabla de cruzada de satisfacción del contribuyente y gestión administrativa del área de contabilidad.*

			La gestión administrativa del área de contabilidad			Total
			Malo	Regular	Bueno	
Satisfacción del contribuyente	Mala	Recuento	10	5	2	17
		% del total	20,0%	10,0%	4,0%	34,0%
	Regular	Recuento	7	7	5	19
		% del total	14,0%	14,0%	10,0%	38,0%
	Buena	Recuento	3	6	5	14
		% del total	6,0%	12,0%	10,0%	28,0%
Total	Recuento	20	18	12	50	
	% del total	40,0%	36,0%	24,0%	100,0%	

**Figura 1**

*Relación entre satisfacción del contribuyente y gestión administrativa del área de contabilidad.*



De la tabla y figura se observa que el 34% de los encuestados mencionaron que su satisfacción como contribuyente son malas, un 38% aseguraron que la satisfacción recibida es regular y solo un 28% se siente satisfecha con el servicio brindado por el municipio. Sobre la gestión administrativa del área de contabilidad consideraron en 40% como mala la gestión brindada, el 36% de los encuestados mencionaron que la gestión del área de contabilidad es regular y solamente 24% aceptan como buena la gestión de dicha área de la municipalidad.

**Análisis descriptivos del primer objetivo específico:** Rendimiento percibido y la gestión administrativa del área de contabilidad

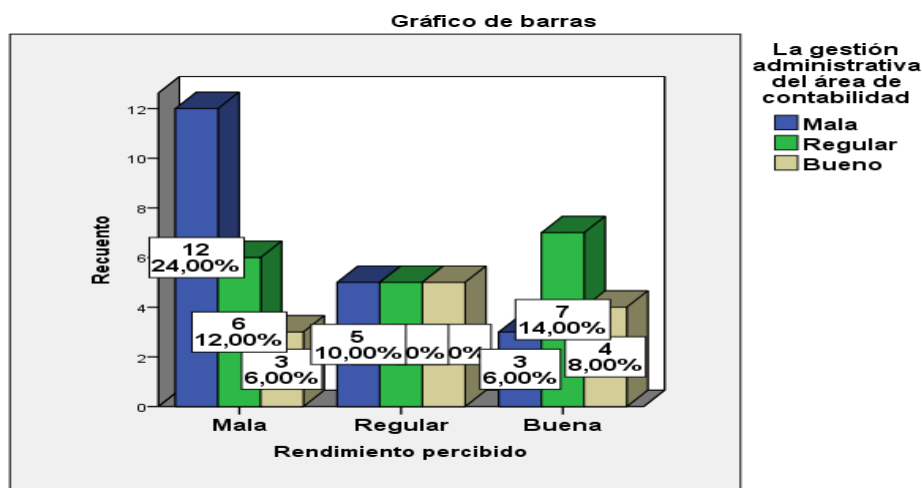
**Tabla 2**

*Tabla de cruzada de rendimiento percibido y gestión administrativa del área de contabilidad.*

		La gestión administrativa del área de contabilidad			Total	
		Mala	Regular	Bueno		
Rendimiento percibido	Mala	Recuento	12	6	3	21
		% del total	24,0%	12,0%	6,0%	42,0%
	Regular	Recuento	5	5		15
		% del total	10,0%	10,0%	10,0%	30,0%
	Buena	Recuento	3	7	4	14
		% del total	6,0%	14,0%	8,0%	28,0%
Total		Recuento	20	18	12	50
		% del total	40,0%	36,0%	24,0%	100,0%

**Figura 2**

*Relación entre rendimiento percibido y gestión administrativa del área de contabilidad*



De la tabla y figura 2, se ven los siguientes resultados. Un 42% de las personas encuestadas menciona que califica como malo, el rendimiento percibido por parte de la institución, un 30% asegura que el rendimiento percibido es regular y solo el 28% está satisfecho con el rendimiento percibido por la municipalidad. En cuanto a la gestión administrativa los resultados se muestran con un 40% de desaprobación o mala, 36% consideran una gestión regular y por ultimo tenemos un resultado obtenido con un 24% a todos aquellos que aprueban la gestión.

**Análisis descriptivos del segundo objetivo específico:** Niveles de satisfacción y la gestión administrativa del área de contabilidad.

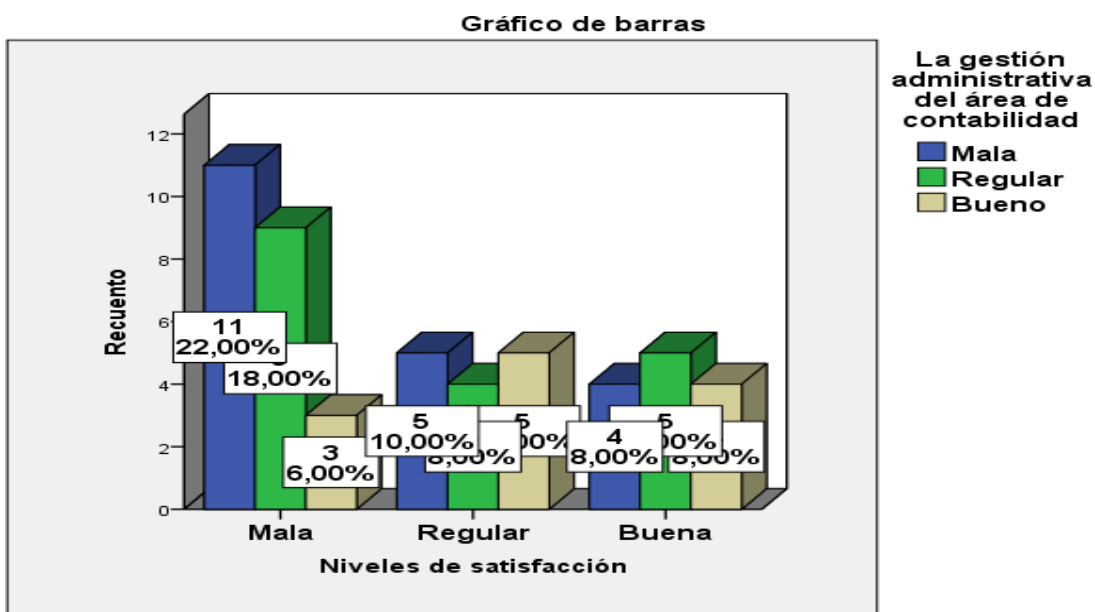
**Tabla 3**

*Tabla de cruzada de niveles de satisfacción y gestión administrativa del área de contabilidad.*

		La gestión administrativa del área de contabilidad			Total	
		Mala	Regular	Buena		
Niveles de satisfacción	Mala	Recuento	11	9	3	23
		% del total	22,0%	18,0%	6,0%	46,0%
	Regular	Recuento	5	4	5	14
		% del total	10,0%	8,0%	10,0%	28,0%
	Buena	Recuento	4	5	4	13
		% del total	8,0%	10,0%	8,0%	26,0%
Total	Recuento	20	18	12	50 <sub>1</sub>	
	% del total	40,0%	36,0%	24,0%	100,0%	

**Figura 3**

*Relación entre los niveles de satisfacción y la gestión administrativa del área de contabilidad.*



La tabla y figura 3 nos muestra que el 46% piensan que el nivel de satisfacción del contribuyente es malo, 28% consideran que el nivel de satisfacción es regular y tan solo el 26%. Además, se puede ver que la gestión administrativa tiene un 40% de mala percepción, un 36% de los encuestados mencionan que la gestión es regular y tan solo el 24% aseguran que es una buena gestión.

**Análisis descriptivos del tercer objetivo específico:** Expectativa de la satisfacción y la gestión administrativa del área de contabilidad

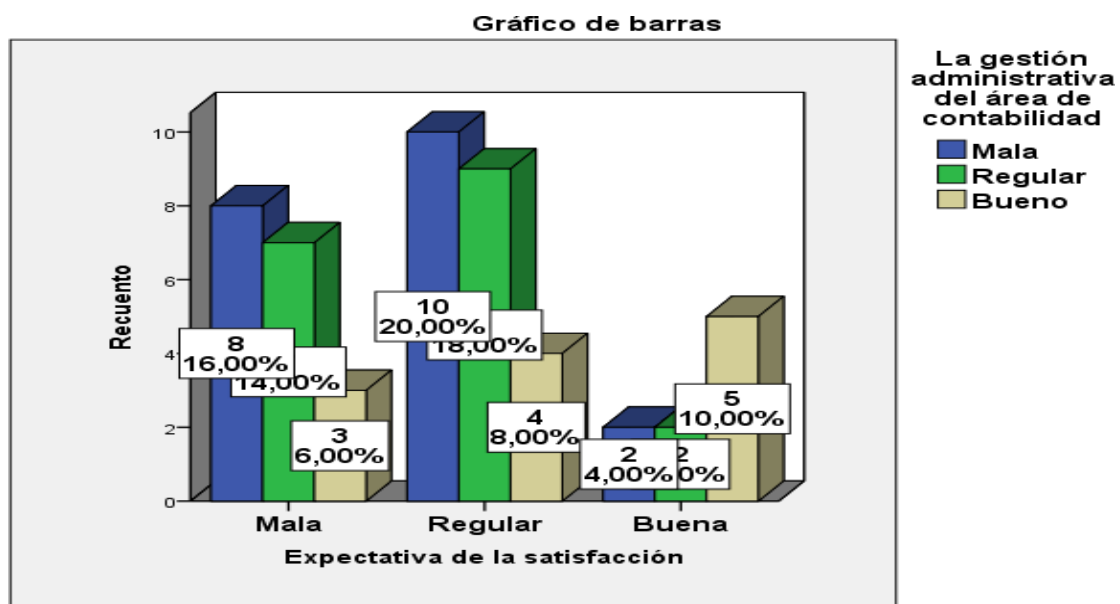
**Tabla 4**

*Tabla de cruzada de expectativa de la satisfacción y gestión administrativa del área de contabilidad.*

			La gestión administrativa del área de contabilidad			Total
			Mala	Regular	Bueno	
Expectativa de la satisfacción	Mala	Recuento	8	7	3	18
		% del total	16,0%	14,0%	6,0%	36,0%
	Regular	Recuento	10	9	4	23
		% del total	20,0%	18,0%	8,0%	46,0%
	Buena	Recuento	2	2	5	9
		% del total	4,0%	4,0%	10,0%	18,0%
Total	Recuento	20	18	12	50	
	% del total	40,0%	36,0%	24,0%	100,0%	

**Figura 4**

*Relación entre la expectativa de la satisfacción y la gestión administrativa del área de contabilidad.*



La tabla y figura 4 nos brinda el siguiente resultado. Los encuestados indican que el 36% aseguran que la expectativa recibida es mala, el 46% dicen que es una expectativa regular y el 18% afirma que tienen una expectativa buena. Al mismo

mencionan con respecto a la gestión administrativa que el 40% es mala, el 36% dicen que la gestión es regular y el 24% afirma que es buena la gestión recibida.

## Análisis inferencial

### Prueba de hipótesis general

H0: Las satisfacciones del Contribuyente no se relacionan significativamente con la gestión administrativa del área de contabilidad de la Municipalidad de La Punta, 2022.

H1: Las satisfacciones del Contribuyente se relacionan significativamente con la gestión administrativa del área de contabilidad de la Municipalidad de La Punta, 2022.

**Tabla 5**

*Correlaciones entre las satisfacciones del Contribuyente y la gestión administrativa*

		Satisfacción del contribuyente		La gestión administrativa del área de contabilidad	
Rho de Spearman		Coeficiente de la correlación	de 1,000		,314*
		Sig. (bilateral)	.		,026
		N	50		50
		Coeficiente de la correlación	de ,314*		1,000
		Sig. (bilateral)	,026		.
		N	50		50

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

De la tabla podemos visualizar que el coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.314, es de tipo positiva baja entre la satisfacción del contribuyente y la gestión administrativa del área de contabilidad al nivel del 5%. El valor de significancia tiene un valor de 0.05 ( $0,026 < 0,05$ ) motivo por el cual se rechazó la Hipótesis nula y

aceptamos la Hipótesis alterna, es decir Las satisfacciones del Contribuyente se relacionan significativamente con la gestión administrativa del área de contabilidad de la Municipalidad de La Punta, 2022.

### Prueba de hipótesis específica 1

H0: El rendimiento percibido no se relaciona significativamente con la gestión administrativa del área de contabilidad de la Municipalidad de La Punta, 2022.

H1: El rendimiento percibido se relaciona significativamente con la gestión administrativa del área de contabilidad de la Municipalidad de La Punta, 2022.

**Tabla 6**

*Correlaciones entre el rendimiento percibido y la gestión administrativa del área de contabilidad.*

		Rendimiento percibido	La gestión administrativa del área de contabilidad
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,289*
	Rendimiento percibido		
	Sig. (bilateral)	.	,042
	N	50	50
La gestión administrativa del área de contabilidad	Coeficiente de correlación	,289*	1,000
	Sig. (bilateral)	,042	.
	N	50	50

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

La tabla 6 nos indica que hay una correlación positiva baja entre el rendimiento percibido y la gestión administrativa con un coeficiente Rho de Spearman igual a 0.289. Asimismo, el Sig. =0.042 lo cual nos permitió rechazar la Hipótesis Nula y se aceptó la Hipótesis alterna donde el rendimiento percibido se relaciona



significativamente con la gestión administrativa del área de contabilidad de la Municipalidad de La Punta, 2022.

### Prueba de hipótesis específica 2

H0: Los niveles de satisfacción no se relacionan significativamente con la gestión administrativa del área de contabilidad de la Municipalidad de La Punta, 2022.

H1: Los niveles de satisfacción se relacionan significativamente con la gestión administrativa del área de contabilidad de la Municipalidad de La Punta, 2022.

**Tabla 7**

*Correlaciones entre los niveles de satisfacción y la gestión administrativa del área de contabilidad.*

			Niveles de satisfacción	La gestión administrativa del área de contabilidad
Rho de Spearman	Niveles de satisfacción	Coefficiente de correlación	1,000	,201
		Sig. (bilateral)	.	,162
		N	50	50
	La gestión administrativa del área de contabilidad	Coefficiente de correlación	,201	1,000
		Sig. (bilateral)	,162	.
		N	50	50

La tabla 7 indica que hay una correlación de tipo positiva baja entre los niveles de satisfacción y la gestión administrativa del área de contabilidad con coeficiente de Spearman igual a 0.201. Además, se puede visualizar una significancia de 0.162 lo cual nos permitió rechazar la Hipótesis Nula y aceptamos la Hipótesis Alterna donde los niveles de satisfacción se relacionan significativamente con la gestión administrativa del área de contabilidad de la Municipalidad de La Punta, 2022.

### Prueba de hipótesis específica 3

H0: La expectativa de la satisfacción no se relaciona significativamente con la gestión administrativa del área de contabilidad de la Municipalidad de La Punta, 2022.

H1: La expectativa de la satisfacción se relaciona significativamente con la gestión administrativa del área de contabilidad de la Municipalidad de La Punta, 2022.

**Tabla 8**

*Correlaciones entre la expectativa de la satisfacción y la gestión administrativa del área de contabilidad.*

			Expectativa de la satisfacción	La gestión administrativa del área de contabilidad
Rho de Spearman	Expectativa de la satisfacción	Coeficiente de correlación	1,000	,210
		Sig. (bilateral)	.	,144
	La gestión administrativa del área de contabilidad	N	50	50
		Coeficiente de correlación	,210	1,000
	Sig. (bilateral)	,144	.	
	N	50	50	

La tabla 8, indica que existe una correlación de tipo positiva baja con un coeficiente de Rho de Spearman igual a 0.210 entre la expectativa de la satisfacción y la gestión administrativa del área de contabilidad. También encontramos un nivel de significancia igual a 0.144 con lo cual rechazamos la Hipótesis Nula y aceptamos la Hipótesis alterna que dice que la expectativa de la satisfacción se relaciona significativamente con la gestión administrativa del área de contabilidad de la Municipalidad de La Punta, 2022.

## V. DISCUSIÓN

Según los resultados obtenidos del trabajo de investigación del objetivo general e hipótesis general, la relación entre las variables de satisfacción del contribuyente y la gestión administrativa del área de contabilidad de la Municipalidad de la Punta, 2022 es significativa. Esto se aprecia con los números obtenidos, de una total de 50 personas encuestadas el 34% menciona que percibe una mala satisfacción de servicio y un 40% asegura que la gestiona administrativa es mala. Esto se pudo verificar con el coeficiente de Rho de Spearman obtenido en las tablas con un valor igual a 0.314. Asimismo, se obtuvo un valor de significancia igual a 0.026 que sirvió para rechazar la Hipótesis nula y tomar en consideración la Hipótesis alterna donde se menciona que existe una relación significativa entre las variables de satisfacción del contribuyente y la gestión administrativa del área de contabilidad.

Con los antecedentes encontrados para esta investigación los resultados podemos compararlos con Rivera (2018) donde menciona que la satisfacción del cliente y la calidad de servicio guardan una correlación positiva alta con el coeficiente de Spearman igual a 0.783, teniendo en consideración que el valor predominante es el de la satisfacción al cliente caso parecido a nuestra investigación donde la baja calidad de atención al contribuyente produce malestar y por consiguiente encontramos baja satisfacción del servicio brindado.

Gonzales y Huanca (2020) también manifiesta que hay una correlación entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente, porque al aplicar el Rho de Spearman obtuvo un coeficiente igual a 0.504 positivo moderado, motivo por el cual se demuestra que mantener una gestión de calidad es primordial y vital para mantener nuestros clientes que para nuestra investigación son todos aquellos contribuyentes concurrentes a la entidad que nos exigen una mejora constante en el servicio. Asimismo, Troncos, Ortega y Maldonado (2020) nos dicen y determinan claramente que la satisfacción de la empresa Cruz del Sur es un claro reflejo de cómo actúan ambas variables en simultaneo y por consiguiente se obtuvo un coeficiente positivo igual a 0.854, sin embargo; en nuestra investigación la correlación solo alcanza 0.314 positiva baja porque la comparación se da entre dos variables que están relacionadas, pero son ramas de estudio diferente, una es

administrativa y la otra social.

Ñahuirima (2015) en su trabajo también da muestra de la relación entre la satisfacción de los clientes frente a la calidad de servicio entregado, indicando que su correlación de las variables es de 0.841 positivo alto demostrando que la relación es directamente proporcional y eso se refleja en la comparación de la empatía con la satisfacción donde el valor de correlación tiene un valor de 0.560, similar situación se presenta en el rendimiento percibido por el contribuyente en nuestra investigación donde el valor de correlación es más alto igual a 0.289 por ser la forma como observan y reciben nuestro servicio final.

Morocho y Burgos (2018) nos indican que las variables citadas para esta investigación guardan una correlación alta y positiva con un coeficiente igual a 0.821 lo que determina su relación significativa y lo más importante que demuestra que siempre una dependerá de la otra, a diferencia de la correlación entre las variables de nuestra investigación es baja porque las relaciones entre la gestión administrativa con la expectativa del contribuyente no son directamente proporcionales. Alguacil (2017) indica que para su investigación obtuvo un coeficiente de correlación igual a 0.70 Rho de Spearman el cual indica que existe una correlación positiva alta entre las variables citadas por dicho autor.

Chumpitaz (2020) nos dice en su investigación que el grado de correlación es positivo entre la gestión administrativa y la satisfacción del cliente, pero baja con un coeficiente de Rho de Spearman igual a 0.251, resultado muy parecido al obtenido por la investigación realizada ya que las dimensiones en evaluación son similares, como por ejemplo la baja correlación entre la expectativa de la satisfacción y la gestión administrativa con un valor de 0.210 solamente. Merino y Silva (2016) mencionan en su investigación que si existe una correlación entre las variables de la gestión administrativa y la satisfacción de los clientes en la municipalidad porque los resultados indican un coeficiente igual a 0.601 de correlación positiva moderada, resultado obtenido gracias al alto porcentaje de participantes que mencionaron que no se encontraban en acuerdo o desacuerdo con la gestión administrativa, caso similar se refleja para la investigación realizada en la cual se compra la percepción

con la gestión administrativa y se obtiene un 48% de personas que mencionaron recibir una gestión administrativa con un servicio regular que brinda la municipalidad.

Garmendia y Tavera (2021) nos mencionan en su investigación de diseño correlacional con enfoque cuantitativo que existe una relación significativa entre las variables, con un coeficiente de Rho de Spearman igual a 0.81 positiva alta con lo cual se demuestra claramente que la satisfacción del cliente incide directamente en beneficio de la empresa mostrando un alto porcentaje de lealtad de los usuarios hacia la organización quien brinda un servicio de buena calidad, así mismo podemos ver en nuestra investigación que la baja calidad de la gestión administrativa genera un 34% de mala satisfacción del contribuyente y por consiguiente una baja percepción de nuestra institución.

Morales (2018) en su diseño no experimental nos indica la correlación entre sus variables con un coeficiente Rho de Spearman igual a 0.673 positiva alta para la gestión administrativa e información y comunicación, esto nos dice que las relaciones humanas son fundamentales para el buen desarrollo de una organización y su productividad; de igual manera lo pudimos apreciar en nuestra investigación cuando obtuvimos los resultados de comparar la satisfacción de los contribuyentes y sus niveles de satisfacción los cuales alcanzaron un valor de 40% considerando como mala la satisfacción del contribuyente y un nivel de satisfacción malo también según las respuestas recibidas.

Silva, Macías, Tello y Delgado (2021) nos muestran en su investigación que existe una correlación altamente significativa y positiva por parte de las variables con un valor de 0.820 entre las variables de satisfacción, lealtad y la calidad del servicio ofrecido, nuevamente podemos apreciar lo importa que representa el tener una excelencia en la calidad de servicio que da como resultado tener un cliente contento, leal, satisfecho con nuestro trabajo y es lo que debemos poner en practica cuando analizamos nuestras variables de percepción y rendimiento percibido contra la gestión administrativa nos da como resultado los porcentajes elevados de mala gestión y a su vez de mala satisfacción en un promedio de 40% de desaprobación

motivo por el cual debemos trabajar en los puntos ya señalados y considerar algunas mejoras en las áreas correspondientes.

Ortiz (2019), nos indica la estrecha relación entre la calidad de servicio del área de administración y la satisfacción del cliente alcanzando un coeficiente de Rho de Spearman de 0.829 lo cual indica que el buen funcionamiento del área de administración permite generar un resultado favorable para la organización, esto nos lleva a reflexionar en los resultados obtenidos en la comparación de las expectativas de satisfacción del contribuyente que reporto un resultados del 36% como mala y solo el 18% acepto como buena la expectativa recibida por parte de la gestión administrativa y nos hace pensar en un replanteamiento de estrategias para mejorar en estos aspectos de gestión.

Millones (2010), obtuvo un coeficiente Rho de Spearman igual a 0.5489 positivo moderado, valor suficiente para decir que existe una correlación entre la satisfacción del cliente versus la forma de cómo fueron tratados los clientes lo cual impacta favorablemente en la percepción de nuestros clientes; sin embargo, en nuestra investigación tenemos una correlación entre la percepción del contribuyente y la gestión administrativa con un valor de Spearman igual 0.289 y un 40% de desaprobación de los resultados obtenidos motivo por el cual nos da una alerta en que aspectos de la gestión debemos mejorar.

Morales (2017), nos muestra que el coeficiente de Rho de Spearman es solo de 0.136 positivo bajo en comparación de los demás autores citados. Su comparación basada en la calidad de atención y la gestión administrativa muestran similar resultado con nuestra investigación realizada en la cual se comprobó que la gestión administrativa es muy sensible a la calificación del cliente porque al obtener una baja calificación en el rendimiento de gestión los porcentajes de la calidad de servicio se ven afectados.

Saavedra (2019), menciona en su investigación que la correlación de las variables de gestión administrativa y calidad de servicio tienen un coeficiente de Rho de Spearman igual a 0.721 positiva alta y significancia igual a 0.001 muy al contrario de nuestra investigación que presenta una correlación positiva baja

porque el enfoque de estudio que se realizó es relacionado a la parte afectiva del contribuyente, su satisfacción personal, percepción que recibe, a diferencia que Saavedra habla directamente de la gestión administrativa como influencia.

Pérez (2019) en su trabajo de investigación sobre la gestión administrativa y satisfacción del usuario encontró un coeficiente de correlación entre ambas variables igual a -0.044 negativo moderado muy por debajo del encontrado por nuestra investigación tal vez se pueda deducir que son por la respuesta muy polarizada que encontramos en los distintos cuadros de análisis realizados por el autor. Se denota un alto porcentaje en los Muy desacuerdos y también en los De acuerdo encontrándose un promedio de respuesta entre 20 y 30%.

Gavilán (2018), indica que su grado de correlación de Rho de Spearman es igual a 0.815 evaluada entre las variables de Planeación estratégica y gestión administrativa y es comprensible porque ambas desarrollan temas afines, temas administrativos y por consiguiente su relación se ve directamente influenciada. A diferencia que en nuestra investigación se comparan dos variables que estudian temas muy distintos, uno de ellas es administrativo y el otro comportamiento emocional razón por la cual los resultados que se obtuvo eran de una correlación baja positiva igual a 0.314. Esto nos permite concluir que es más fácil de detectar el problema cuando las comparaciones se realizan en un solo ámbito de estudio.

Pinto (2019), el autor en su trabajo de investigación de gestión administrativa y cultura organizacional en su hipótesis general compara las dos variables y encuentra un coeficiente de correlación igual a 0.499 positivo moderado. Guarda bastante relación con la evaluación realizada en nuestra investigación donde se toma en consideración la parte administrativa y la parte emocional de la organización. El autor considera para su evaluación la percepción del trabajador, el grado de preparación del trabajador, conocimientos tecnológicos versus el tema administrativo. A diferencia que nosotros comparamos al contribuyente (cliente) con el desempeño del área administrativa para evaluar su grado de satisfacción.

Francia (2015), nos indica en su tesis de Gestión administrativa y compromiso organizacional que obtuvo un coeficiente de Rho de Spearman

igual a 0.704 positivo alto, lo cual indica que el grado de correlación es significativo. En esta investigación se toma en consideración dos temas íntimamente ligados, temas administrativos que trabajan de la mano y por lo tanto si alguno de ellos se viera afectado, automáticamente la otra variable tendría impacto en sus resultados finales. A diferencia que en nuestra investigación es una comparación entre lo administrativo y emocional por parte del contribuyente.

Barba (2018), en su trabajo de investigación nos comparte la correlación que existe entre el liderazgo transformacional y la gestión administrativa hallando un resultado con coeficiente de Rho de Spearman igual a 0.808 positivo alto de valor significativo, valor con lo cual se observa la relación directa que existe en el buen desarrollo del liderazgo en una gestión administrativa. Esto se desprende de los resultados obtenidos en las tablas cruzadas donde menciona que la aceptación del liderazgo de su Directorio es igual al 52.5% de aceptación y un 72% de aceptación a la gestión administrativa desarrollada por el mencionado directorio razón por la cual se rechazó la hipótesis nula. Por el contrario, en nuestra investigación los contribuyentes mencionan que se debe revisar y mejorar los temas relacionados a los trámites administrativos y sus procesos en conjunto donde se detecta ciertas debilidades.



## VI. CONCLUSIONES

1.- Como primera conclusión tenemos la certeza que si existe una correlación entre las variables planteadas. Como primera evidencia, hayamos los siguientes resultados aplicando el proceso estadístico de tablas cruzadas el cual manifiesta que al mostrar un 20% de mala aceptación la gestión administrativa solo el 6% manifiesta que el contribuyente percibe una buena satisfacción por parte de la institución. Además, otro elemento que comprueba la correlación de estas variables es el análisis generado con un coeficiente = a 0.314.

2.- Se concluyó que la recepción percibida por parte del contribuyente está directamente ligada a la calidad de gestión que pueda recibir. El 42% de desaprobación de la recepción percibida es generada por una mala gestión administrativa que obtuvo un 24% de mala calificación. Estos son resultados obtenidos gracias a los datos estadísticos de nuestras tablas cruzadas y el coeficiente de correlación de Spearman igual a 0.289.

3.- Los niveles de satisfacción son los mejores indicadores para decirnos que sí tenemos una buena o mala gestión administrativa. En el análisis estadístico obtenido en nuestras tablas cruzadas brindan un 46% de mala calificación en los niveles de satisfacción frente a un 22% de mala gestión administrativa. Motivo por el cual se concluye su correlación directa por ello alcanza un Rho de Spearman igual a 0.201 positivo bajo.

4.- La expectativa de satisfacción del contribuyente es otro factor que influye en nuestros vecinos, el amor al distrito genera una expectativa especial por sacar adelante y recibir cada día un mejor servicio por parte de nuestras autoridades. Sin embargo; apreciamos que el 36% de encuestados menciona que existe una mala expectativa recibida por parte de la comuna. Solo el 12% aprueba como buena, la gestión administrativa. El Rho de Spearman da como resultado un coeficiente igual a 0.210 positivo bajo.

## VII. RECOMENDACIONES

1.- La satisfacción del cliente debe ser el primer tema que debemos mejorar, por ello se recomienda al área de servicio al cliente proponer capacitaciones dirigidas a todo el personal encargado de plataforma. Deben ser capacitaciones basadas en desarrollo personal, calidad de servicio, atención al cliente. Debemos superar ese solo 6% de aceptación de nuestra gestión administrativa y gradualmente seguir captando más la atención de nuestros vecinos.

2.- La siguiente recomendación que hacemos va dirigida al área de administración, quien debe evaluar los procesos administrativos. Se debe realizar la evaluación del personal, para verificar su nivel de eficiencia en el puesto o tal vez para la rotación de los mismos y aprovechar su capacidad al máximo en beneficio de la municipalidad. Además, es en este punto en el cual la mejora debe ser con más énfasis porque tiene uno de los porcentajes de evaluación más bajo.

3.- La recomendación sería dirigida para el área de Recursos Humanos porque debe colocar el personal idóneo para rescatar al contribuyente que perciben un nivel de satisfacción muy baja. En los niveles de satisfacción tenemos un nivel de rechazo muy alto casi el 50%. Por ello el área de recurso humanos debe evaluar y preparar a un equipo para recuperar la confianza de nuestros contribuyentes que se alejaron de nuestro municipio.

4.- Se recomienda al área de atención al cliente evaluar la posibilidad de hacer una reestructuración o nueva decoración en los ambientes de recepción para que sea un ambiente grato y alegre para que el contribuyente se sienta conforme con su estancia el tiempo que sea necesario. Asimismo, considerar la posibilidad de mantener un personal permanente para ayudar y absolver las inquietudes que puedan tener.

## Referencias

- Alguacil, M (2017), *Análisis de la percepción de marca y su relación con el rendimiento percibido en servicios deportivos: comparación entre público y privado*, [Título Doctoral, Universidad de Valencia], Repositorio Institucional <https://core.ac.uk/download/pdf/84750603.pdf>
- Arancibia-Carvajal, S., Leguina, A., & Zamorano, P. E. (2013). Determining factors in the perception of image and quality of service and its effect on client satisfaction. A case applied to Chilean banking. *Revista de Ciencias Sociales*, 19 (2), 255-267. ISSN: 1315-9518. <http://produccioncientificaluz.org/index.php/racs/article/view/13922>.
- Arguello, A; Lumiguano, M; Gavilánez, C; Torees, L (2020), *Administración de Empresas: Elementos básicos*. ISBN: 978-1-59973-562-7, Pons Publishing House/Pons ASBL
- Armas, H (2022), *Problemas en la implementación del control gubernamental y el fortalecimiento del Sistema Nacional de Control en los municipios dispersos de la provincia de La Convención - caso Municipalidad Distrital de Echarati durante los años 2010 y 2014* [Tesis Magister, Pontificia Universidad Católica del Perú], Repositorio institucional <http://hdl.handle.net/20500.12404/21708>.
- Armstrong, G; Kotler P (2013) *Marketing an introduction*. ISBN: 978-607-32-1722-4. 11ª Edición. Pearson.
- Arteaga, H; Intriago, D; Mendoza, K (2016) The science of business administration, *Dominio de la ciencias*, 2(4), 421-431, ISSN: 2477-8818, <http://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/index>.
- Bach, J (2018), *Calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios de la municipalidad Distrital de Taraco– Huancané– Puno, 2017* [Tesis para Licenciado, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión] Repositorio institucional, <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/1864/TFCE-03-02.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Barba, L (2018), *Liderazgo transformacional y la gestión administrativa en la Dirección Sub Regional de Salud “Luciano Castillo Colonna” – Sullana, 2018*, [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo], Repositorio

- Institucional, <https://hdl.handle.net/20.500.12692/31787>.
- Barrios, M (2012), Marketing de la Experiencia: principales conceptos y características. *Palermo Business Review*, 7(1), 67-83. ISSN: 2524-955X, <http://www.palermo.edu/economicas/mba/cbrs/pbr-ediciones.html>
- Becerra-Canales, B (2019), User satisfaction in public hospitals: experience of the «Cero Colas» («Zero queues») plan in Ica, Peru, *Revista Peruana de Medicina Experimental y salud pública*, 36, 4, ISSN:1726-4634. <http://dx.doi.org/10.17843/rpmesp.2019.364.4299>.
- Biesok, G; Wyród-Wróbel, J (2011). Customer Satisfaction-Meaning and methods of measuring. 23-41, ISBN:978-83-62292-81-3. *Marketing and Logistic Problems in the Management of Organization, Wydawnictwo Akademii Techniczno-Humanistycznej w Bielsku-Białej, Bielsko-Biała*.
- Camarasa, J (2004), La Calidad de la Administración Publica, *Calidad*, 8, 9, <http://hdl.handle.net/11162/85336>.
- Castañeda, Y; Vásquez, J (2016), *La Gestión administrativa y su relación con el nivel de satisfacción de los estudiantes en la escuela de Postgrado de la Universidad Nacional Pedro Ruiz Gallo-2015*, [Tesis de Licenciatura, Universidad Señor de Sipán], Repositorio Institucional, <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/3957/TESIS-FINAL.pdf?sequence=1>.
- Chiavenato, I (2004), *Intro Teoria General Admon*. ISBN 85-352-1348-1. Séptima Edición, Mc. Graw-Hill/Interamericana Editores.
- Chiquito, G; Plua, N; Gonzales, N (2022), Strategic planning for the improvement of administrative management in university institutions in Ecuador. *Avances* 24(1), ISSN 1562-3297 135-148, <http://www.ciget.pinar.cu/ojs/index.php/publicaciones/article/view/680/1909>
- .
- Chiriboga, E; Perez, M; Hidalgo, J; Fuentes, A (2018), Gap model of service and the customer satisfaction: case of study Casa Blanca restaurant. *Revista Científica Ecociencia*, 2018, ISSN: 1390-9320, <https://www.proquest.com/scholarly-journals/modelo-de-gestión-gap-y-la-maximización-en-el/docview/2229616734/se-2>.

- Chumpitaz, N (2020), *Gestión administrativa y satisfacción del cliente socio en la Cooperativa de Ahorro y Crédito Santa María Magdalena, 2020*, [Titulo de Maestra, Universidad César Vallejo], Repositorio institucional, <https://hdl.handle.net/20.500.12692/48349>
- Coca, M (2006). El concepto de marketing: pasado y presente. *Perspectivas*, 9 (18),41-72, ISSN: 1994-3733, <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=425942516002>.
- Coello, J (2019), Analysis of the perception and customer satisfaction of an Ecuadorian Public Company, *Revista Espacios*, 40(32), 28, ISSN 0798-1015.
- Cóndor, L (2019), *Grado de satisfacción de pacientes atendidos en el centro de salud Pacobamba, Apurímac- Abancay 2018*, [Titulo de Maestría, Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión], Repositorio institucional, <http://repositorio.undac.edu.pe/handle/undac/885.3>.
- Coque, D (2016), *La Gestión Administrativa y su impacto en la rentabilidad de la empresa Megamicro s.a. de la Ciudad de Ambato*, [Tesis de Maestría, Universidad de Ambato], Repositorio Institucional, <http://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/22863/1/T3604M.pdf>.
- Cordero, M (2007), *La Gestión Administrativa municipal en el altiplano oeste del Departamento De La Paz*, [Tesis de Titulo, Universidad Mayor de San Andrés], Repositorio Institucional, <https://repositorio.umsa.bo/bitstream/handle/123456789/24745/T-1253.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
- Da Silva, D (2020), Todo lo que necesitas saber sobre la expectativa de los clientes para mejorar las ventas de tu empresa, *Blog de Zendesk*, 1, 2, <https://www.zendesk.com.mx/blog/expectativa-de-los-clientes/>
- De La Vega, R; Galán, A; Ruiz, R; Tejero, C (2013), Estado de ánimo precompetitivo y rendimiento percibido en Boccia Paralímpica, *Revista de Psicología del deporte*, 22, 1, 39-45, ISSN: 1132239X, [https://www.rpd-online.com/article/view/v22-n1-De\\_la\\_vega-galan-ruiz-tejero](https://www.rpd-online.com/article/view/v22-n1-De_la_vega-galan-ruiz-tejero).
- Edel, R (2003). El rendimiento académico: concepto, investigación y desarrollo. *REICE. Revista Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio*

en *Educación*, 1 (2),0. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=55110208>

EFIEMPRESA, (2021), Calidad de Servicio y satisfacción del cliente, EFIEMPRESA Optimiza tus recursos, <https://efiempresa.com/blog/efiempersa-satisfaccion-del-cliente/#:~:text=El%20rendimiento%20percibido%3A%20Se%20refiere,el%20producto%20que%20ha%20recibido.>

Enríquez, J (2014), *Satisfacción del Cliente del Departamento de Recaudaciones y Cobranzas de la Municipalidad de Ensenada* [Tesis de Magíster, Universidad de La Plata], Repositorio Institucional, [http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/45475/Documento\\_completo.pdf?sequence=5&isAllowed=y](http://sedici.unlp.edu.ar/bitstream/handle/10915/45475/Documento_completo.pdf?sequence=5&isAllowed=y).

ESAN, (2016), El Marketing y sus funciones, *Conexión ESAN*, <https://www.esan.edu.pe/conexion-esan/el-marketing-y-sus-definiciones>.

Fayol, H (1981), *Administration Industrielle et Generale* ISBN 950-02-3540-4, El Ateneo.

Francia, C (2015), *Gestión administrativa y compromiso organizacional según los docentes de la IEP. José Buenaventura Sepúlveda de Cañete, 2012*, [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo], Repositorio Institucional, <https://hdl.handle.net/20.500.12692/7317>.

Gallardo, J (2012), *Administración Estratégica*. ISBN: 978-607-707-254-6, Alfaomega Grupo Editor S.A.

Garcia de Leon, O (2003) Administrative control systems. *Hospitalidad ESDAI*, 4, 53-65, ISSN: 1665-1839, <https://search.ebscohost.com/login.aspx?direct=true&db=fua&AN=16697297&lang=es&site=eds-live>.

García, I (2007), La nueva gestión pública: evolución y tendencias, ISSN 0210-5977, *Presupuesto y Gasto Publico*, 47, 37-64. <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=2341565>

Garivay, F (2019), *Calidad del servicio y satisfacción del usuario en la Sub Gerencia de administración tributaria y rentas de la Municipalidad Distrital de Santa María – 2017*, [Tesis de Maestría, Universidad José Faustino Sánchez Carrión],

Repositorio

Institucional,

<http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/2845/Jaime%20Uli%20ses%20Ortiz%20Borchani.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.

- Garmendia, C; Tavera, D (2021). Low-Cost and Conventional Airlines: Customer Satisfaction and Loyalty *Revista Universidad & Empresa*, 23(41), 1-26, <https://doi.org/10.12804/revistas.urosario.edu.co/empresa/a.10523>.
- Gavilán, I (2018), *Planeación Estratégica y Gestión Administrativa según los Trabajadores de la Universidad Nacional San Luis Gonzaga de Ica-2018*, [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo], Repositorio Institucional, <https://hdl.handle.net/20.500.12692/31935>.
- Gonzales, L; Huanca, E (2020), *La calidad del servicio y su relación con la satisfacción de los consumidores de restaurantes de pollos a la brasa de Mariano Melgar, Arequipa 2018*, [Tesis de titulación, Universidad tecnológica del Perú], Repositorio institucional, [https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/3031/Luce%20ro%20Gonzales\\_Elena%20Huanca\\_Tesis\\_Titulo%20Profesional\\_Titulo%20Profesional\\_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.utp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12867/3031/Luce%20ro%20Gonzales_Elena%20Huanca_Tesis_Titulo%20Profesional_Titulo%20Profesional_2020.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Gosso, F (2008), *Híper Satisfacción del cliente*. ISBN: 978-968-38-1688-6, Panorama Editorial S.A.
- Guevara, J (2018), *Nivel de satisfacción y la calidad de atención del usuario externo afiliado al SIS en el servicio de medicina general del Hospital José Soto Cadenillas Chota 2018*, [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo], Repositorio institucional, <https://hdl.handle.net/20.500.12692/26164>.
- Huamán, E (2018), *La Gestión Administrativa en el instituto de educación superior Tecnológico Público – Cajamarca, 2018*, [Tesis para Titulación, Universidad Peruana del Norte], Repositorio Institucional. <https://hdl.handle.net/11537/13063>.
- Huerta, E (2015), *Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el tópico de medicina del servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, lima, enero del 2015*, [Tesis de Titulación, Universidad Nacional Mayor de San Marcos], Repositorio institucional, <https://hdl.handle.net/20.500.12672/4033>.

- Hurtado, D (2008), *Principios de la Administración*. ISBN: 978-958-98314-2-7, Fondo Editorial ITM.
- Lazzari, L; Moulia, P (2014). Evaluation of service quality supplied by a sme. *Cuadernos del CIMBAGE*, (16),53-86, ISSN: 1666-5112. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=46230868004>.
- Luna, A (2015), *Proceso Administrativo*. ISBN: 978-607-744-258-5, Grupo Editorial Patria.
- Medranda, N (2017), *Calidad y transparencia en la información y comunicación que se emite a través de las páginas webs de los municipios: comparación de caso Ecuador y España* [Tesis Doctoral, Universidad Autónoma de Barcelona], Repositorio institucional. <https://www.tdx.cat/handle/10803/458654#page=17>.
- Mendoza, A (2018), *La gestión administrativa y su incidencia en la innovación de las medianas empresas comerciales de la ciudad de Manta – Ecuador*, [Tesis para Doctorado], Repositorio Institucional, <https://hdl.handle.net/20500.12672/7762>.
- Mendoza, V; Moreira, J (2021), Administrative Management Processes, a journey from its origin. *Revista Científica FIPCAEC*, 6(3), 608-620. ISSN: 2588-090X, <https://doi.org/10.23857/fipcaec.v6i3.414>
- Mendoza, W; Garcia, T; Delgado, M; Barreiro, I (2018) Internal control and its influence on the administrative management of the public sector, *Dominio de las Ciencias*, 4(4), 206-240, ISSN: 2477-8818, <http://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/835>.
- Merino, A; Saenz, E; Silva, M (2016), *La influencia de la gestión administrativa en la satisfacción del usuario de la Municipalidad de Comas, 2016*, [Tesis para licenciatura, Universidad Inca Garcilaso de la Vega], Repositorio institucional, <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20500.11818/1297>
- Mero, J (2018), Company, administration and administrative process, *Revista Científica FIPCAEC*, 3(8), 84-102. <https://doi.org/10.23857/fipcaec.v3i8.59>
- Millones, P (2010), *Medición y control del nivel de satisfacción de los clientes en un*



- supermercado*, [Tesis para titulación, Universidad de Piura], Repositorio Institucional, <https://hdl.handle.net/11042/1233>.
- Montes, C; Montilla, O; Mejía, E (2014). *Control y evaluación de la gestión organizacional*. ISBN: 978-958-682-904-5. Alpha Editorial.
- Morales, A (2019), *La Gestión Administrativa Institucional y la Calidad del Servicio de la Oficina de Administración de la Universidad Nacional Federico Villarreal, 2018*, [Tesis de Maestría, Universidad Peruana de Los Américas], Repositorio Institucional, <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/handle/upa/773>
- Morales, E (2017), *La gestión administrativa y calidad de atención del usuario de la Municipalidad de San Juan de Lurigancho, 2017*, [Tesis de Maestría, Universidad César Vallejo], Repositorio Institucional, <https://hdl.handle.net/20.500.12692/16156>.
- Morales, Y (2018), *Control interno y gestión administrativa en el municipio Campamento, Colombia, 2018*, [Tesis de Maestría, Universidad Peruana Unión], Repositorio institucional, [https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/2845/Yeisned\\_Tesis\\_Maestro\\_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/2845/Yeisned_Tesis_Maestro_2019.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Morillo, J; Marcano, Y (2010). Client Satisfaction with Pediatric Outpatient Consults at Private Clinics. *Revista Venezolana de Gerencia*, 15(52), 591-603, <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29016182005>
- Morocho, T; Burgos, S (2019), Calidad del servicio y satisfacción del cliente de la empresa Alpecorp S.A., 2018. *Revista De Investigación Valor Agregado*, 5 (1), 22-39. <https://doi.org/10.17162/riva.v5i1.1279>
- Muñiz, L (2009), *Control Presupuestario*. ISBN: 978-84-96998-94-0, Bresca Editorial S.L.
- Ñahuirima, Y (2015), *Calidad de servicio y satisfacción del cliente de las pollerías del distrito de Andahuaylas, provincia de Andahuaylas, región Apurímac, 2015*, [Tesis de titulación, Universidad Nacional María Arguedas], Repositorio Institucional, <http://repositorio.unajma.edu.pe/handle/123456789/240>

- Ore, H; Olórtégui, E; Ponce, D. (2020). Strategic planning as a management tool in companies: Bibliographic review. *Revista Científica Pakamuros*. 8 (4), 31-44. <https://doi.org/10.37787/pakamuros-unj.v8i4.147>
- Pérez, G (2019), *Gestión administrativa y la Satisfacción de los usuarios de la Municipalidad distrital de pólvora, provincia de Tocache, Región San Martín*, [Tesis de Licenciatura, Universidad Nacional Agraria de la Selva], Repositorio Institucional, <http://repositorio.unas.edu.pe/handle/UNAS/1533>.
- Pinto, E (2017), *Gestión administrativa y cultura organizacional en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao – 2017*, [Tesis de Maestría, Universidad Cesar Vallejo], Repositorio Institucional, <https://hdl.handle.net/20.500.12692/14651>.
- Quispe, A; Vásquez, E; Menacho, A; Albitres, E (2020). Administrative management and strategic planning in the management of financial resources UGEL-04-2020. *CIID Journal*, 1(1), 271–282. ISSN:2711-3388 <https://doi.org/10.46785/ciidj.v1i1.62>
- Ramírez, C (2004), *La Gestión Administrativa en las Instituciones educativas*. ISBN: 968-18-6353-4. Editorial LIMUSA S.A.
- Relat, J (2010), Introducción a la investigación básica. *Centro de investigación biométrica*, 221,227.
- Reyes, A (2004), *Administración Moderna*. ISBN: 968-18-4214-6, Editorial LIMUSA S.A.
- Reyes, C; Ayarza, A (2018), *La comunicación organizacional y su influencia en el clima organizacional de los operarios de industrias San Miguel en el 2017*, [Tesis de Licenciatura, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas], Repositorio Institucional, <http://hdl.handle.net/10757/624207>.
- Reynolds, L (2016), Perceptions and preferences of consumers of fresh hearts of Palm. Case: union of associations of producers of seedlings and hearts of Palm, *Perspectivas*, 32, 61-104, ISSN: 1994-3733,
- Ricart, J. E. (2009). Business Model: The Missing Link in Strategic Management. *Universia business review*, (23), 12-25. ISSN:1698-5117,

<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=43312282002>

- Ríos, D (2018), *El sistema de planificación estratégica y el cumplimiento de metas y objetivos relacionados al servicio de conectividad en II.EE*, [Tesis de Maestría, Universidad Peruana de Ciencias Aplicadas], Repositorio Institucional, <http://hdl.handle.net/10757/625870>.
- Rivera, J (2018), *Calidad de servicio y satisfacción del cliente en la empresa Consorcio Fredy*, [Tesis de licenciatura, Universidad autónoma del Perú], Repositorio institucional, <https://purl.org/pe-repo/renati/type#tesis>
- Rodríguez, H (2022), ¿Qué son las expectativas del cliente? Satisface sus necesidades y mejora su experiencia, *Crehana*, <https://www.crehana.com/blog/negocios/que-son-expectativas-cliente/>
- Rojas, C; Hernández, H; Niebles, W (2020), Sustainable administrative management of integrated management systems in health services. *Revista Espacios*, 41, 1-6, ISSN 0798-1015.  
<http://www.revistaespacios.com/a20v41n01/a20v41n01p06.pdf>
- Roman, J (2019), *Calidad de servicio y satisfacción del cliente externo de la Escuela de Posgrado de la Universidad Peruana Unión, Lima, 2018*, [Título de Maestría, Universidad Peruana Unión], Repositorio Institucional, <http://hdl.handle.net/20500.12840/2173>
- Salas, G (2017), *Análisis de la Calidad del Servicio en el Sector Público. Caso Contraloría Departamental del Meta* [Tesis de Maestría, Universidad de Manizales] Repositorio Institucional, [https://ridum.umanizales.edu.co/xmlui/bitstream/handle/20.500.12746/3429/Salas\\_Ginna\\_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://ridum.umanizales.edu.co/xmlui/bitstream/handle/20.500.12746/3429/Salas_Ginna_2017.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
- Saavedra, J (2019), *La gestión administrativa institucional y la calidad del servicio de la oficina de administración de la Universidad Nacional Federico Villarreal, 2018*, [tesis de Maestría, Universidad Peruana de las Américas], Repositorio Institucional, <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/handle/upa/773>
- Schejtman, L; Irurita, N (2012), Diagnóstico sobre la gestión de los residuos sólidos urbanos en municipios de la Argentina, *CIPPEC*, 103,18  
<https://www.cippec.org/wp-content/uploads/2017/03/1552.pdf>.

- Serrano, P; Señalín, L; Vega, F; Herrera, J (2017) The internal control as an indispensable tool for an efficient, financial and accounting management in the banana companies, of the canton Machala (Ecuador), *Revista Espacios*, 39(03), 30, ISSN 0798 1015, <http://repositorio.utmachala.edu.ec/handle/48000/11787>.
- Shaw, M; Malhotra, N; Hall, J; Oppenheim, P (2006), *Investigación de mercados: una orientación aplicada*, ISBN: 0733970044, Tercera Edición, Pearson Education Australia, French Forest.
- Silva, J; Macías, B; Tello, E; Delgado, J (2021). La relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente: un estudio de caso de una empresa comercial en México, *Ciencia UAT*, 15(2), 85-101. ISSN: 2007-7858, <https://doi.org/10.29059/cienciauat.v15i2.1369>
- Taylor, F (1981), *Principios de la Administración Científica*, Herrero Hermanos, Sucesores, S.A.
- Toala, Luis; Hinojosa, Miriam (2021), Analysis of the level of customer satisfaction in service quality of a hotel located in Guayaquil city center – Ecuador, 7 (3), 145-162, *Revista científica*, ISSN: 2477-8818, <http://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/index>.
- Troncos, I; Maldonado, O; Ortega, D (2020), *Calidad del servicio y satisfacción del cliente de la empresa Transporte Cruz del Sur Cargo SAC Santa Anita 2018*, [Tesis para licenciatura, Universidad Peruana de las Américas], Repositorio institucional, <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/887/Troncos%20-%20Maldonado%20-%20Ortega.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Vara, A (2017), *Nivel de satisfacción y lealtad del cliente y su impacto en la contratación de nuevos servicios en una empresa del sector de tecnología de información en Lima: 2017*, [Tesis de Maestría, Universidad San Martín de Porres], Repositorio Institucional, [https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/3085/thomburne\\_cdb.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/3085/thomburne_cdb.pdf?sequence=1&isAllowed=y).
- Vargas, M; Fernandez, L; Quiroz, J; Cacho, A (2020), Municipal management and responses to the impact of COVID 19 - municipalities of the high andean zone,

department of Lambayeque, *Revista Pakamuros*, 8, 4, 3,  
<https://doi.org/10.37787/pakamuros-unj.v8i4.153>.

Vasquez, C; Fajardo, L; Vasquez, X; Tapia, D; Macias, F; Espinoza, R; Medina, D (2019),  
Customer satisfaction" and competitiveness in intraprovincial passenger  
ground transport operators, ISSN: 0257-4306, *Investigación Operacional*,  
40(5), 652,  
<https://link.gale.com/apps/doc/A607710157/IFME?u=univcv&sid=bookmark-IFME&xid=2c1e64ea>

Veitimilla, Eliana (2020), *La Gestión Administrativa y su influencia en el desempeño  
laboral de la secretaria que laboran en la Empresa agrícola Prieto S.A.  
del Cantón Pasaje* [Titulo de Licenciatura, Universidad Técnica de  
Machala], Repositorio Institucional,  
<http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/4862/1/TUACE-2016-SE-CD00003.pdf>

Veliz, J (2015), *Planificación y gestión administrativa según los colaboradores del  
Área de Trabajo Penitenciario de la Oficina Regional Lima, 2015*, [Tesis  
de Maestría, Universidad Cesar Vallejo], Repositorio Institucional,  
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/6741>.

Welsch, G; Hilton, R; Gordon, P; Rivera, C (2005), *Budgeting: Profit Planning and  
Control*. ISBN: 970-26-0551-2, Quinta.Edición, Pearson Education, Inc.

## Anexo 1: Matriz de operacionalización de variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIEMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
<b>SATISFACCIÓN DEL CONTRIBUYENTE</b>	Es una respuesta de manera automática del individuo frente al estímulo producido por una necesidad de un producto o servicio.	Esta variable se mediará con 3 dimensiones, 3 indicadores y con escala ordinal. Se utilizó la técnica de la encuesta, el instrumento será el cuestionario con 40 preguntas con escala de Likert de 5 opciones.	Rendimiento percibido	1. Lealtad 2. Servicio adicional 3. Visitas a la web oficial	Ordinal
			Expectativa de satisfacción	1. Imagen de la institución 2. Rapidez del servicio. 3. Precisión para atender la expectativa.	Ordinal
			Niveles de Satisfacción	1. Cliente Insatisfecho 2. Cliente Indiferente 3. Cliente Satisfecho	Ordinal
<b>GESTIÓN ADMINSITRATIVA</b>	Es una compilación de funciones que se desempeñan de manera organizada y correlacionada para el óptimo uso de los recursos de una organización de manera eficaz y eficiente.	Esta variable se mediará con 5 dimensiones, 14 indicadores y con escala ordinal. Se utilizará la técnica de la encuesta, el instrumento será el cuestionario con 30 preguntas con escala de Likert de 5 opciones.	Planeación	1. Mision 2. Visión 3. Objetivos 4. Metas	Ordinal
			Organización	1. Estrategias 2. ROF 3. TUPA 4. Organigrama	Ordinal
			Control	1. Control Previo 2. Evaluación de desempeño. 3. Capacitaciones	Ordinal
			Dirección	1. Trabajo en equipo 2. Estrategias 3. Campañas de	Ordinal

## Instrumento

### Satisfacción del Contribuyente y Gestión Administrativa del área de contabilidad de la Municipalidad de La Punta, 2022.

#### CUESTIONARIO

Estimado (a) señor(a) agradezco su valiosa colaboración. Nos gustaría saber cuál es su nivel de satisfacción de nuestra institución municipal. Sus respuestas son totalmente confidenciales, así que por favor sea lo más honesto posible.

**Instrucciones:** Marca con una "X" solo una alternativa la que crea conveniente.

#### Escala

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre				
1	2	3	4	5				
<b>RENDIMIENTO PERCIBIDO</b>	LEALTAD	1	Usted como contribuyente, siempre regresaría a realizar otro trámite a la Municipalidad.					
		2	Usted como contribuyente siempre recibe respuesta a su solicitud de manera adecuada.					
	SERVICIO ADICIONAL	3	Usted considera que el trato que recibe por parte del personal de la Municipalidad es bueno.					
		4	Usted siempre recibe distintas alternativas de solución por parte de la municipalidad para resolver su problema.					
		5	Usted recibe algún beneficio adicional por parte de la municipalidad como apoyo a su contribución.					
	VISITAS A LA WEB	6	La página web de la institución le resulta de gran ayuda para la solución de sus solicitudes.					
		7	La página web de la institución fue de fácil navegación para usted.					
		8	La página web contiene información relevante para usted.					
<b>EXPECTATIVA DE LA SATISFACCIÓN</b>	IMAGEN DE LA INSTITUCIÓN	9	Calificaría usted de buena atención Y profesional al personal de la Municipalidad de la Punta.					
		10	Considera que el personal está muy preparado para la atención solicitada del contribuyente.					
		11	Considera usted que las instalaciones de la municipalidad siempre se encuentran de manera óptimas para la atención al público.					
	RAPIDEZ DEL SERVICIO	12	Cree usted que la atención del contribuyente siempre es rápida.					
		13	Considera que el tiempo de demora para un trámite es el adecuado.					
		14	Considera usted que recibió una pronta atención al ingresar a la municipalidad.					
PRECISIÓN PARA ATENDER LA EXPECTATIVA	15	Cree usted que al finalizar su visita a la municipalidad obtiene la respuesta adecuada.						
	16	Calificaría que fue satisfactoria la respuesta brindada por la municipalidad.						
<b>NIVELES DE SATISFACCION</b>	CLIENTE INSATISFECHO	17	Considera usted que en las visitas realizadas a la Municipalidad no fue atendido correctamente					
	CLIENTE INDIFERENTE	18	Considera usted que la Municipalidad se preocupa por darle atención diferenciada					
	CLIENTE SATISFECHO	19	Considera usted que recibió un servicio diferenciado de otras municipalidades o son iguales.					

<b>PLANEACIÓN</b>	MISION	20	Cree usted que la municipalidad siempre cumple con la misión de solidaridad y responsabilidad social						
		21	Cree usted que el ciudadano participa activamente en la toma de decisiones para el desarrollo del distrito.						
	VISIÓN	22	Considera que se puede considerar al distrito como una alternativa de vivienda exclusiva en Lima.						
		23	Considera usted que los planes y obras trazados se realicen a corto plazo.						
	OBJETIVOS	24	Considera que se logra el objetivo de mejorar siempre las infraestructuras viales dentro del distrito.						
		25	Los servicios de salud brindados por la municipalidad se pueden considerar como alternativa de respuesta inmediata para la comunidad.						
		26	Considera que los servicios de turismo reciben la importancia real para el distrito.						
		27	Considera que los sistemas de evacuación son practicados por toda la población constantemente.						
		28	Considera al distrito un lugar seguro donde vivir.						
	METAS	29	Considera a la municipalidad como distrito preparado profesionalmente para atender eficientemente los requerimientos de la población.						
30		Considera usted que los mecanismos de limpieza dentro del distrito evitan acumulación de residuo sólidos en las calles.							
31		Las limpiezas de las playas del distrito siempre se encuentran supervisadas por personal de la municipalidad.							
<b>ORGANIZACIÓN</b>	ESTRATEGIAS	32	Considera usted que las estrategias implementados por la municipalidad obtienen resultados positivos						
	ROF	33	Considera usted que los funcionarios públicos de la municipalidad se preocupan por cumplir con sus funciones y con el distrito.						
	TUPA	34	Cree usted que el trámite de licencia de funcionamiento contiene demasiados pasos a seguir.						
		35	Cree usted que los pagos por edificación tienen relación directa con el servicio brindado por la municipalidad.						
<b>CONTROL</b>	CONTROL PREVIO	36	Considera que los procesos de control son demasiados recurrentes y engorrosos para la culminación del proceso de pago.						
		37	Cree usted que los procesos de control tomados por la municipalidad son suficientes para evitar riesgos de corrupción.						
	CAPACITACIONES	38	Cree usted que las capacitaciones llevada en la municipalidad son suficientes para que los colaboradores desarrollen sus labores correctamente.						
<b>DIRECCIÓN</b>	TRABAJO EN EQUIPO	39	Consideran que la municipalidad genera, fortalece y promueve el trabajo en equipo.						
	CAMPAÑAS	40	Las campañas dirigidas por la municipalidad cumplen su función de ayudar al contribuyente.						



## Anexo 2

### Población

$$n = \frac{Z^2 P Q N}{\epsilon^2 (N - 1) + Z^2 P Q}$$

Z	Nivel de confianza (95%)	1.96
p	Probabilidad favorable	0.50
q=1-p	Probabilidad desfavorable	0.50
e	Error Muestral	0.07
n	Muestra	<b>175</b>

## Anexo 3

### Confiabilidad del instrumento

Variable	Alfa de Cronbach	N de elementos
Satisfacción del Contribuyente	,599	19
Gestión Administrativa	.393	21



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

### **Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, RAMIREZ RIOS ALEJANDRO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis Completa titulada: "SATISFACCION DEL CONTRIBUYENTE Y GESTION ADMINISTRATIVA DE LA MUNICIPALIDAD DE LA PUNTA, 2022", cuyo autor es GIL ORREGO MIGUEL EUSEBIO, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 16.00%, 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 Completa 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, 06 de Agosto del 2022

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
RAMIREZ RIOS ALEJANDRO <b>DNI:</b> 07191553 <b>ORCID:</b> 0000-0003-0976-4974	Firmado electrónicamente por: ALRAMIREZRIO el 09-08-2022 18:24:31

Código documento Trilce: TRI - 0395770