



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

La gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la
municipalidad distrital de Huayo, La Libertad 2023

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORAS:

Davila Yaranga, Mary Cruz (orcid.org/0000-0002-1796-432X)

Noriega Valdiviezo, Arcila Abigail (orcid.org/0000-0001-8201-7444)

ASESOR:

Dr. Bardales Cardenas, Miguel (orcid.org/0000-0002-1067-9550)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Organizaciones

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Desarrollo económico, empleo y emprendimiento

LIMA – PERÚ

2023

DEDICATORIA

A nuestras familias, dado que siempre nos han acompañado en toda la formación académica, por brindarnos una vida llena de aprendizaje y ser nuestro soporte en toda circunstancia.

AGRADECIMIENTO

Queremos expresar nuestro agradecimiento a Dios, quien con su bendición llena nuestra vida y a toda la familia por estar siempre presente.

Nuestro profundo agradeciendo a la Universidad César Vallejo, a la facultad de ciencias empresariales, a mis profesores en especial al Dr. Bardales Cárdenas, Miguel quien con su dirección, conocimiento, enseñanza y colaboración permitió el desarrollo de este trabajo de investigación.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, BARDALES CARDENAS MIGUEL, docente de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, asesor de Tesis titulada: "La gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Huayo, La Libertad 2023", cuyos autores son DAVILA YARANGA MARY CRUZ, NORIEGA VALDIVIEZO ARCILA ABIGAIL, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 26.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 14 de Noviembre del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
BARDALES CARDENAS MIGUEL DNI: 08437636 ORCID: 0000-0002- 1067- 9550	Firmado electrónicamente por: MIBARDALESC el 08-12-2023 12:50:06

Código documento Trilce: TRI - 0654421



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Declaratoria de Originalidad de los Autores

Nosotros, DAVILA YARANGA MARY CRUZ, NORIEGA VALDIVIEZO ARCILA ABIGAIL estudiantes de la FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES de la escuela profesional de ADMINISTRACIÓN de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC -LIMA ATE, declaramos bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "La gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Huayo, La Libertad 2023", es de nuestra autoría, por lo tanto, declaramos que la Tesis:

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

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

Nombres y Apellidos	Firma
DAVILA YARANGA MARY CRUZ DNI: 76502596 ORCID: 0000-0002-1796-432X	Firmado electrónicamente por: MCDAVILAD el 28-11- 2023 10:02:46
NORIEGA VALDIVIEZO ARCILA ABIGAIL DNI: 74533824 ORCID: 0000-0001-8201-7444	Firmado electrónicamente por: ANORIEGAVA el 11- 12-2023 13:55:30

Código documento Trilce: INV - 1508553

Índice de contenidos

CARÁTULA.....	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DEL ASESOR.....	iv
DECLARATORIA DE ORIGINALIDAD DE LOS AUTORES	v
Índice de contenidos	vi
Índice de tablas	vii
Índice de figuras.....	viii
RESUMEN	ix
ABSTRACT.....	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA.....	16
3.1. Tipo y diseño de investigación	16
3.2. Variables y operacionalización	17
3.2.1. Variable 1: Gestión administrativa	17
3.2.2. Variable 2: Satisfacción del usuario	18
3.3. Población, muestra y muestreo	18
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	20
3.5. Procedimientos.....	22
3.6. Método de análisis de datos	22
3.6.1. Análisis de datos descriptivos.....	22
3.6.2. Análisis de datos inferencial	23
3.7. Aspectos éticos	23
IV. RESULTADOS	25
V. DISCUSIÓN	37
VI. CONCLUSIONES.....	40
VII. RECOMENDACIONES	42
REFERENCIAS	43
ANEXOS.....	49

Índice de tablas

Tabla 1 Fiabilidad de las variables gestión administrativa y satisfacción el usuario.....	21
Tabla 2 Fiabilidad de la primera variable gestión administrativa	21
Tabla 3 Fiabilidad de la segunda variable satisfacción del usuario	21
Tabla 4 Estadística descriptiva de la primera variable gestión administrativa	25
Tabla 5 Estadística descriptiva de la segunda variable satisfacción del usuario	26
Tabla 6 Estadística descriptiva de la dimensión planeación	27
Tabla 7 Estadística descriptiva de la dimensión organización	28
Tabla 8 Estadística descriptiva de la dimensión dirección	29
Tabla 9 Estadística descriptiva de la dimensión control	30
Tabla 10 Prueba de normalidad de ambas variables gestión administrativa y satisfacción del usuario	31
Tabla 11 Contrastación de la hipótesis de la variable gestión administrativa y la dimensión planeación	32
Tabla 12 Contrastación de la hipótesis de la dimensión planeación y de la variable satisfacción del usuario	33
Tabla 13 Contrastación de la hipótesis de la dimensión organización y de la variable satisfacción del usuario	34
Tabla 14 Contrastación de la hipótesis de la dimensión dirección y de la variable satisfacción del usuario	35
Tabla 15 Contrastación de la hipótesis de la dimensión control y la variable satisfacción del usuario.....	36
Tabla 16 Nivel de confiabilidad del Alfa de Cronbach.....	83
Tabla 17 Valoración de RHO SPEARMAN.....	84

Índice de figuras

Figura 1. Gestión administrativa	25
Figura 2. Satisfacción del usuario	26
Figura 3. Planeación	27
Figura 4. Organización	28
Figura 5. Dirección	29
Figura 6. Control	30

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Huayo, La Libertad 2023. El método utilizado fue de tipo aplicada, enfoque cuantitativo, de nivel correlacional, diseño no experimental-corte transeccional, la población de estudio correspondió a un total de 200 usuarios, considerado como una población finita y la muestra consistió en 132 usuarios del distrito de Huayo, asimismo se utilizó la técnica y el cuestionario de preguntas siendo el instrumento para obtener los datos, la cual fue validada por juicio de expertos, demostrándose su fiabilidad del Alfa de Cronbach de nivel excelente. Los resultados para la validación de hipótesis fueron de un nivel $\text{Sig. } 0,000 < 0,05$ por el cual se comprobó la existencia de relación de las variables de estudio, con un Rho de Spearman de 0,680 indicando una correlación positiva considerable, en síntesis, se concluye que, realizando una buena gestión administrativa, utilizando los procesos de planeación, organización, control y dirección, se genera una satisfacción al ciudadano.

Palabras clave:

Gestión administrativa, satisfacción del usuario, procesos administrativos.

ABSTRACT

The objective of this research was to determine the relationship that exists between administrative management and user satisfaction in the District Municipality of Huayo, La Libertad 2023. The method used was applied, quantitative approach, correlational level, non-experimental design. transectional section, the study population corresponded to a total of 200 users, considered as a finite population and the sample consisted of 132 users from the Huayo district, the technique and the questionnaire were also used as the instrument to obtain the data. which was validated by expert judgment, demonstrating its Cronbach's Alpha reliability of excellent level. The results for the validation of hypotheses were at a level $\text{Sig.}0.000 < 0.05$ by which the existence of a relationship between the study variables was verified, with a Spearman's Rho of 0.680 indicating a considerable positive correlation, in summary, concludes that, by carrying out good administrative management, using the processes of planning, organization, control and direction, citizen satisfaction is generated.

Keywords:

Administrative management, user satisfaction, administrative processes.

I. INTRODUCCIÓN

En la actualidad, nos encontramos en una era moderna, y la gestión administrativa es muy esencial dentro de una empresa, por lo cumple, un rol fundamental dentro de ellas, puesto que se ha visto mejoras para el crecimiento de las organizaciones ayudando en ganar horas y minimizando costos, donde en estos tiempos lo que se busca es que sean competitivas, transparentes, modernas y sobre todo productivas. Además, la gestión administrativa en las organizaciones es crucial cuando se trata de colocar un negocio, porque principalmente lo que se busca es tener éxito y crecer como empresa.

La satisfacción de los usuarios es lo primero que las instituciones deben buscar hoy en día para generar confianza y lograr el bienestar de los ciudadanos, así también la satisfacción del usuario es una preocupación cada vez más importante en las organizaciones también de índole gubernamental, porque se ha visto ineficiencias y corrupciones, es por ello que es importante la eficiencia, validez y transparencia en la gestión pública.

Las entidades públicas a nivel internacional, han mejorado en el siglo XXI, porque se tiene que garantizar un servicio que esté orientado hacia la calidad, en mejorar los resultados en la atención, demandas y necesidades sociales de la población (Adachi & Sekiya, 2020). Por ello el efecto en las entidades públicas como los gobiernos descentralizados, deben estar orientados a las actividades de manera estratégica, desde la planificación, organización, dirección y control desde el inicio hasta el final; porque, se orienten en poder realizar una adecuada gestión administrativa, con eficiencia que garanticen calidad y mejoras al servicio de los ciudadanos, logrando como resultado la satisfacción de la población. Así también el cumplimiento de objetivos, conforme a las políticas que tenga el Estado.

Además, se debe de tener en cuenta que lo esencial es la experiencia de una buena y apropiada gestión administrativa es mantener una estrategia clave en que pueda garantizar la calidad de sus actividades de funcionamiento y operativa que realiza cada entidad (Rodríguez, et al. 2019); sabemos que las realidades de los Estados en estos tiempos siempre reflejan un sistema burocrático, donde muestran la falta de eficiencia y profesionalismo en las gestiones, incumplen los procesos de eficacia en la realización de una gestión pública, y peor aún tienen un bajo interés en

mantener la satisfacción de los ciudadanos, que se ve reflejado en varios países del mundo.

En el ámbito nacional, la gestión administrativa municipal, de los gobiernos locales juega hoy un papel crucial en el crecimiento de las instituciones de los gobiernos locales, y su investigación, diagnóstico y mejora incide directamente en el desarrollo de actividades administrativas de los gobiernos locales, asimismo, sus mecanismos o instituciones administrativas se establecen dentro de un marco constitucional y político; y se comunican una idea al servicio de los ciudadanos y su bienestar social (Sono y Hernández, 2021). Por lo tanto, lo que la gestión administrativa busca es lograr funcionarios adecuados para dar un servicio eficiente al ciudadano.

A nivel local en nuestro lugar establecido que es la municipalidad distrital de Huayo, Provincia de Pataz, Departamento La Libertad, es un órgano de gobierno local cuya función es administrar los ingresos económicos locales y trabajar en beneficio y promoción de la comunidad; así también, tiene como misión planificar, organizar, coordinar, ejecutar y promover, por medio de sus funcionarios actividades necesarias para la atención y satisfacer las necesidades de los pobladores del Distrito, como por ejemplo la salubridad, abastecimiento, educación, seguridad ciudadana, deporte, cultura, alimentación popular, desarrollo económico, y medio ambiente.

Para sugerir nuestro problema general en este sentido, se formula de la siguiente manera:

¿De qué manera se relaciona la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Huayo, La Libertad 2023?

De la misma manera se planteó los siguientes problemas específicos:

- ¿Cuál es la relación entre planificación y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Huayo, La Libertad 2023?
- ¿Cuál es la relación entre organización y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Huayo, La Libertad 2023?
- ¿Cuál es la relación entre dirección y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Huayo, La Libertad 2023?

- ¿Cuál es la relación entre control y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Huayo, La Libertad 2023?

En la justificación teórica se buscó conceptos, estudios académicos, donde se pueda recopilar conocimientos científicos como teóricos, Esto puede proporcionarle más conocimientos sobre cómo la gestión administrativa puede beneficiar a las empresas.

En cuanto la Justificación práctica se buscó analizar la gestión administrativa de las organizaciones, con la finalidad de generar satisfacción a los usuarios o consumidores, asimismo, aportar posibles soluciones o recomendaciones para los problemas que se encuentren en la organización.

Así mismo en la justificación metodológica se tuvo como investigación un enfoque cuantitativo, y el nivel fue correlación que se desarrolló de manera ordenada, Con la finalidad de acreditar relación entre ambas variables y la prestación de servicios a través de este a otras investigaciones públicas utilizar este método en sus investigaciones.

Finalmente, con la justificación social, se buscó satisfacer a los ciudadanos en sus diversas solicitudes o servicios que presta la municipalidad, al mejorar su proceso administrativo.

El objetivo general está formulado de la siguiente manera: determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Huayo, La Libertad 2023.

Asimismo, los objetivos específicos planteados fueron:

- Evaluar la relación entre planificación y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Huayo, La Libertad 2023.
- Comprobar la relación entre organización y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Huayo, La Libertad 2023.
- Demostrar la relación entre dirección y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Huayo, La Libertad 2023.
- Establecer la relación entre control y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Huayo, La Libertad 2023.

La hipótesis general se formuló de la siguiente manera: existe relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Huayo, La Libertad 2023.

Asimismo, las hipótesis específicas planteadas fueron:

- Existe relación entre planificación y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Huayo, La Libertad 2023.
- Existe relación entre organización y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Huayo, La Libertad 2023.
- Existe relación entre dirección y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Huayo, La Libertad 2023.
- Existe relación entre control y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Huayo, La Libertad 2023.

II. MARCO TEÓRICO

Para la elaboración del estudio se tomó en cuenta los siguientes antecedentes internacionales:

Paredes (2020), propone su principal objetivo, el cual es determinar la importancia de los AG de calidad en los servicios que brindan las distintas universidades públicas del Ecuador; el método que se utilizó es la crítica de sugerencias. El enfoque es cuantitativo, descriptivo, no experimental – correlativo. Asimismo, el número de estudiantes fue 15,674, el número de docentes fue 853. El número total de estudiantes fue 16,527, y el número de estudiantes y docentes incluidos en la muestra fue 640. Como técnica, utilizaron una encuesta. Se infiere una correlación entre AG y la calidad de los servicios, se hace notar que la correlación Rho de Spearman de 0,898, esto nos dice que es bastante positiva y viable. Además, se enfatizó que los cambios destinados para mejorar el territorio administrativo deben continuar implementando de acuerdo con las direcciones de las instituciones educativas.

Zambrano (2022), su objetivo en el Centro de Hemodiálisis Quevedo “DialiLife” Ecuador-2021 es administración de servicios de enfermería y satisfacción en los usuarios, la investigación fue de tipo básico y diseño, no experimental, transversal, descriptivo y correlacional. La presente investigación sigue un enfoque cuantitativo. La población estuvo conformada por 150 pacientes que acudieron a un servicio de hemodiálisis y los datos se obtuvieron a través del procedimiento; no se proporcionó ninguna probabilidad si se calculó como los datos más recientes, y esto se tuvo en cuenta en los criterios de inclusión para la recopilación de datos. fue construido. En la herramienta, los datos son verificados por expertos y muestran un alto grado de confianza. Resultados: La gestión administrativa surgió como un aspecto interesante con un alto nivel de correlación estadísticamente significativa ($\rho=0.825$, $p=0.000$), ya que se relaciona significativamente con la satisfacción en términos de planificación, dimensiones organizacionales, liderazgo y control. gente. En resumen, la administración es un indicador importante de eficiencia, eficacia, buen hacer y satisfacción de los usuarios.

Álvarez (2020), en su investigación, nos dice que su objetivo es que la gestión administrativa se correlacione con la satisfacción de los usuarios del Hospital

General Guasmo Sur. Se utilizó una metodología de enfoque cuantitativo, el diseño utilizado es no experimental, también se utilizó correlacional y transversal. En cuanto a la recolección de datos se usaron 2 cuestionarios; el primero se validó con 5 dimensiones las cuales corresponde a 21 preguntas para la variable gestión de procesos calidad, así también, para la medición de la satisfacción se usó un cuestionario de 8 preguntas. Finalmente se comprobó la hipótesis de que la gestión de procesos de calidad en consulta externa se relaciona significativamente con la satisfacción al usuario externo en el Hospital General Guasmo Sur, con un coeficiente de correlación de Pearson de 0.795.

Rosado Moran (2023), en su trabajo de investigación tuvo como objetivo general determinar la incidencia de la gestión de servicios de salud en la satisfacción de los usuarios de un centro de salud tipo A, Ecuador año 2023. La metodología que subyace es de un enfoque cuantitativo, de nivel básico, correlacional causal. La población fue de 3000 personas y se seleccionaron aleatoriamente a 341 usuarios de residencias de salud. El método de encuesta utilizado es una encuesta basada en cuestionarios que incluye variables de gestión sanitaria divididas en 6 dimensiones con un total de 12 ítems y satisfacción del usuario dividida en 4 dimensiones con un total de 23 ítems. Los resultados del estudio muestran que la gestión de los servicios de salud no tiene efecto en la satisfacción de los usuarios de los centros de salud categoría A del Ecuador en el año 2023 ($\rho=0.080$), $p=0.140 > 0.05$. Se concluyó que la gestión de servicios de salud no afecta en la satisfacción del usuario.

Silva-Treviño, et al. (2021), dirigieron su investigación a identificar las percepciones en clientes sobre los servicios adquiridos por las pymes, también tiene como objetivo evaluar el vínculo de calidad y satisfacción del cliente. Para la investigación se empleó el método estadístico fundamentado en el análisis factorial exploratorio que tiene como objetivo mostrar la varianza máxima de un conjunto de datos. Para ello, realizamos 9 entrevistas y cuestionarios basados en el modelo SERVQUAL. Se concluye que el valor más bajo del Alfa de Cronbach corresponde a la variable lealtad del cliente (0,886), mientras que el coeficiente de calidad del servicio es 0,906 y el coeficiente de satisfacción del cliente es 0,907. Por tanto, podemos concluir que existe una correlación entre las variables. Asimismo, según el

coeficiente Rho de Spearman nos dice que si hay una correlación positiva muy significativa entre la variable calidad de los servicios y las variables satisfacción y fidelidad del cliente (0,820 y 0,803 respectivamente).

Así también, respecto a los antecedentes nacionales se tiene:

Mendoza y Oscoco (2023), llevaron a cabo una exhaustiva investigación con el objetivo fundamental determinar la relación entre la gestión administrativa y satisfacción del usuario en la municipalidad provincial de Ica, 2022. El enfoque metodológico adoptado fue de carácter básico, empleando un enfoque cuantitativo y un diseño no experimental de naturaleza descriptiva correlacional, con un alcance transversal. Los resultados obtenidos revelan que, de los 162 participantes encuestados, el 48% expresó una percepción de nivel regular con respecto a la gestión administrativa de la municipalidad provincial de Ica. Además, el 9% indicó un nivel deficiente, mientras que el 43% consideró que el nivel de eficiencia era destacado. En síntesis, se infiere que existe una correlación positiva muy fuerte entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario. Este hallazgo se respalda con un coeficiente de correlación de 0.851, según el Rho Spearman, y un nivel de significancia estadística de $p=0.000$.

Yovera (2021), se propuso investigar con el objetivo de analizar el nivel de influencia y la relación existente entre dos variables cruciales: Gestión Administrativa y Satisfacción de los Usuarios en la Municipalidad Distrital de Reque, Provincia Chiclayo, 2021. La investigación se enmarcó en un enfoque cuantitativo, utilizando un diseño no experimental de naturaleza descriptiva correlacional. Para llevar a cabo el estudio, se seleccionó una muestra representativa de 281 usuarios de la Municipalidad Distrital de Reque. En cuanto a la percepción del personal encargado de gestionar trámites, se reveló que el 31,7% de los usuarios están de acuerdo, mientras que el 42,0% están totalmente de acuerdo. Por otro lado, el 10,3% manifestó estar en desacuerdo, el 3,9% totalmente en desacuerdo, y el 12,1% se encuentra en la categoría ni de acuerdo, ni en desacuerdo. En términos generales, los resultados señalan una relación e influencia sustancial entre la variable Gestión Administrativa y la variable Satisfacción del Usuario. Esta conclusión se respalda mediante el coeficiente de correlación Rho de Spearman ($Rho=0,258$), indicando una correlación positiva moderada. Además, el p-valor, que resultó menor que el

nivel de significancia ($p=0,000<0,05$), refuerza la robustez de la relación identificada.

Quichiz (2023), emprendió una tesis con el objetivo claro de determinar de qué manera la Gestión Administrativa incide en la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Végueta, 2019. La investigación adoptó un enfoque cuantitativo y se diseñó como no experimental, caracterizado por su corte transversal. La población de interés comprendió a 463 usuarios registrados en un mes, seleccionados mediante muestreo probabilístico, y la muestra resultante abarcó a 210 usuarios sujetos a evaluación. El instrumento de recolección de datos utilizado fue la escala de Likert. Los resultados revelaron que un 8% de los participantes calificaron como bajo el nivel de gestión administrativa, mientras que un destacado 71% manifestó una percepción intermedia respecto al nivel de gestión administrativa, y un 21% consideró alto dicho nivel. La conclusión principal extraída de estos resultados fue que la gestión administrativa ejerce una influencia significativa en la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Végueta durante el año 2019. Este hallazgo se sustentó en una significancia asintomática de 0,000, inferior a 0,05, subrayando la robustez de la relación identificada. Además, la correlación positiva muy fuerte, medida por el coeficiente Rho de Spearman (0.904), refuerza la magnitud y dirección de la conexión entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario.

Anchelia, et al. (2021), se propusieron determinar la conexión entre la gestión administrativa y el compromiso organizacional en trabajadores del sector educación, empleando un enfoque cuantitativo de tipo correlacional y aplicando el método hipotético deductivo. Tras evaluar los resultados de las encuestas, se encontró que el coeficiente de correlación rho de Spearman arrojó un valor de 0.361, con un nivel de significancia menor a 0.05. Esta observación sugiere una relación positiva, aunque moderada, entre la gestión administrativa y el compromiso organizacional en el personal encuestado. Se distinguieron valores específicos para ambas variables, proporcionando una comprensión más detallada de esta asociación.

De acuerdo a Bravo y Norabuena (2021), en su tesis tuvo como objetivo determinar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario interno en la

empresa ECONSÍ de Huaraz 2021, fue de enfoque cuantitativo, el tipo de investigación fue aplicada y de nivel correlacional. Los resultados de la prueba de correlación Rho de Spearman reflejaron un puntaje de 0.63 y el nivel de significancia de 0,000, por lo que existe una correlación positiva media, con lo que se acepta la hipótesis de trabajo y se rechaza la hipótesis nula, demostrando que la gestión administrativa se relaciona con la satisfacción del usuario interno en la empresa ECONSÍ de Huaraz 2021.

Como base teórica que sustentan las variables se tuvo a los siguientes autores:

Respecto a la primera variable gestión administrativa, al autor Taylor (1911), creador de la teoría de la administración científica, sostuvo que, para estudiar las causas y consecuencias de los problemas existentes en una organización, que afectan su gestión, se debe utilizar los conocimientos sistemáticos aplicando métodos científicos, tales como la medición y observación para la efectividad de la organización. Por otro lado, menciona que el objetivo inicial de la administración, es asegurar la prosperidad para el empleador y el empleado de la misma manera.

En la segunda variable satisfacción del cliente, el autor teórico es Herzberg (1968) quien formuló la teoría de la satisfacción, como el grado de conformidad que tenemos ante un servicio, producto respectivo, además se expone a comparaciones, teniendo una satisfacción de lo que esperan; es por ello que se debe lograr lo que el usuario tiene como expectativa, como también siente una emoción de agrado o como también la decepción de la misma persona que puede resultar de las comparaciones entre sus expectativas

En el marco conceptual se describió las definiciones y dimensiones de ambas variables:

La variable gestión administrativa, es parte esencial en la administración, con una característica unificadora, sistémica y específica. En los últimos siglos, fueron de gran soporte dentro del desarrollo empresarial, social, económico y tecnológico. Esta es un proceso que conlleva, planificación, organización, dirección y control (Gonzales Rodríguez, et al., 2020).

Por lo cual estas funciones de la administración son actividades básicas, que desempeñan los administradores dentro de una organización con la finalidad de

cumplir objetivos y resultados esperados. Aquellos procesos de administración para el logro de objetivos son: planeación, procedimiento para plantear metas y objetivos, así como también tareas y recursos necesarios para los procesos; organización, es la asignación de tareas, juntar actividades y destinar recursos a las áreas; dirección, influir en otras personas para que lleven a cabo sus tareas para cumplir con los objetivos planteados, lo que incluye motivar, activar y persuadir a esas personas; y finalmente está el control, la función responsable de comparar el rendimiento real con parámetros predefinidos, es decir, planificados (Pazmiño (2022).

La gestión administrativa se erige como un pilar fundamental en el entramado organizacional, delineando un proceso estratégico que abarca la planificación meticulosa de recursos, la articulación eficiente de estructuras organizativas, la dirección sagaz de equipos humanos, y el control preciso de operaciones. Este conglomerado de actividades, intrínsecamente interconectadas, tiene como finalidad primordial alcanzar y superar las metas y objetivos predefinidos por la entidad. En esencia, la gestión administrativa representa el arte y la ciencia de coordinar los elementos esenciales de una organización para maximizar la eficiencia, fomentar la eficacia y propiciar el logro de una ventaja competitiva sustentable en un entorno empresarial dinámico y desafiante (Saavedra, 2023).

La gestión administrativa, en su esencia más profunda, se configura como el conjunto de prácticas y procesos que dan forma y dirección a la vida organizativa. Desde la meticulosa elaboración de planes estratégicos hasta la ejecución táctica, la gestión administrativa se erige como el timón que guía la nave empresarial. En su núcleo, implica en la toma de tomar una decisión informada, la retribución óptima de recursos, la adaptación ágil a entornos cambiantes y la construcción de un entorno laboral propicio para la innovación y la productividad. En un mundo empresarial caracterizado por la complejidad y la incertidumbre, la gestión administrativa emerge como la fuerza unificadora que traduce la visión organizacional en resultados tangibles y sostenibles (López, 2017, p. 32).

Por lo tanto, a administración gerencial implica la supervisión de las actividades de los empleados, maximizando la eficiencia de los recursos materiales con el único propósito de alcanzar los objetivos establecidos. Se tuvo como dimensiones:

La planeación significa pensar en el futuro y tomar decisiones concretas en cuanto a estrategia, metas, procedimientos, valores, entre otras cosas, que permitan la coordinación integral de todos los elementos. Son procesos sistemáticos y estructurados, donde se utiliza la inteligencia organizacional con el fin de hallar respuesta a preguntas sobre su diseño, estructura, dirección y control, observando los constantes cambios en el entorno actual y escenarios futuros. En este proceso se incluye la definición de misión, metas, objetivos, estrategias, procesos, procedimientos, políticas, planes, presupuestos y niveles (Franklin,2019)

Asimismo, este es el primer elemento a llevar a cabo dentro de los procesos administrativos, tiene como propósito establecer objetivos, diagnósticos, metas y presupuesto, en los procesos, por lo cual, se definen políticas, y métodos que lleven a un buen funcionamiento de la organización, asimismo fijan normas que tienen que ser cumplidas por los trabajadores. (Pazmiño, 2020).

La planificación, como faceta esencial de la gestión organizativa, se configura como el proceso sistemático mediante el cual una entidad define sus objetivos. Implica una cuidadosa evaluación del entorno, el establecimiento de prioridades. La planificación no es un ejercicio estático, sino un ciclo continuo que se adapta a las dinámicas cambiantes del mercado y del entorno empresarial. Al ser el fundamento sobre el cual se erige, la planificación emerge como el faro que guía la navegación estratégica de la organización hacia el éxito duradero (Hernández, 2020, p. 28).

Como segunda dimensión se tiene la organización, incluye la creación de una estructura para asignar recursos materiales, humanos, financieros técnicos e informativos, para llevar a cabo el trabajo y poder alcanzar las metas previstas (Gonzales, 2020).

La organización es la etapa, donde se crea un sistema organizado de control, para cumplir objetivos, que se plantearon en el proceso de planeación. En todos los procesos de la organización existe la necesidad de tomar decisiones, realizar una planeación, designar tareas, distribuir responsabilidades, y fijar Los distintos instrumentos de comunicación y coordinación que son decisiones organizacionales. (Jaime, 2020).

La organización, en un contexto empresarial, encapsula un paradigma integral que trasciende las estructuras físicas para abarcar la orquestación armoniosa de

recursos humanos, financieros y materiales. Es un entramado dinámico de relaciones, roles y responsabilidades que converge hacia el logro de objetivos compartidas. Es por ello que no solo se manifiesta en la disposición formal de departamentos y jerarquías, sino que implica también la creación de una cultura corporativa cohesiva y la facilitación de flujos de comunicación efectivos. En su esencia, la organización es el catalizador que permite a una entidad transformar su visión en una realidad operativa, estableciendo una plataforma sólida para la adaptación, la innovación y la consecución sostenible de sus objetivos estratégicos (Robles, 2019).

Como tercera dimensión la dirección , se vincula con el accionar, es decir poner en marcha, se relaciona con la administración de los recursos que tiene una organización, puesto que, estas necesitan tener una responsabilidad y funciones asignadas, además, ser capacitadas, motivadas y guiadas, para el logro de metas y resultados esperados, además es la manera en que se desarrollan las tareas, responsabilidades y actividades de los miembros para alcanzar las metas y objetivos plasmados en una organización (Ponce, 2021).

La dirección es un proceso que incluye elementos como: la toma de decisiones, consiste en seleccionar buenas alternativas para el logro de metas; la comunicación, emite y recepciona información de las cuales se tomara las decisiones necesarias, se definirá los planes y se llevara a cabo las actividades; la motivación, son las actitudes, acciones y el comportamiento que se emplea en los trabajadores para que trabajen eficientemente, de acuerdo a los objetivos de la organización. También se tiene el liderazgo, que es necesario para la dirección de los miembros de la entidad con el propósito de cumplir la misión por ende la visión planteada. (Jiménez, 2019).

Finalmente, La dimensión final es el control, un paso en el proceso administrativo, este monitorea la correcta implementación de los recursos materiales y si existe un buen ambiente laboral, su función principal son corregir y prevenir las fallas o nuevas fallas que se presenten (Pazmiño, 2020). Asimismo, Cortes (2019) señala que “es una herramienta para detectar si las organizaciones funcionan del modo que se espera” (p.22).

Por otro lado, evaluar y medir el desempeño de la ejecución del plan, con la finalidad de detectar y predecir desviaciones para aplicar y seleccionar las acciones correctas requeridas. Además, es esencial para realizar actividades y procesos de la mejor manera correcta, también ayuda a resolver problemas que se presentan y aprender de la ejecución de estos procesos, con el fin de mejorarlos en el futuro (Gamboa, 2021).

Por lo tanto, es necesario que las organizaciones, tengan un control administrativo para asegurar un buen funcionamiento y eficiencia, esto ayudará a aumentar ganancias, reducir costos y ofrecer un mejor servicio

Asimismo, se presentó algunas de las definiciones sobre nuestra segunda variable satisfacción del usuario; mayormente se refiere a los servicios que debe darse para que los usuarios se sientan satisfechos, brindando una buena calidad, sigue una perspectiva con destrezas, valores y actitudes, manteniendo una comunicación eficaz, para el mejoramiento de la organización (Larios, 2020). Mencionado lo anterior, cuando una entidad ofrece un servicio o producto, lo primordial que debe importar es que sus clientes o usuarios estén satisfechos de lo que reciben.

Así también, realiza una función de mantener un buen trato y amable que pueda recibir el cliente, durante la atención brindada, así se pueda retener a los clientes y estos sean fidelizados a la organización, pero para que ello suceda se tiene que ofrecer un servicio o producto de calidad (González, et al.,2021)

Las dimensiones fueron las siguientes:

La primera es la emoción, está en una persona muy esencial, porque se muestra que tan satisfechos están del servicio que se ofrece, además se va relacionar con el sentimiento y pensamiento que va originar ello, lo importante es que el usuario tenga una experiencia positiva y llevarse una buena impresión (Quiroz, et al., 2021).

Las emociones se relacionan con las experiencias que tiene frente a un servicio o producto, va a permitir inducir una evaluación positiva o negativa, donde puede afectar directamente a la satisfacción, además puede estar relacionado con el estado mental, las acciones y pensamiento (Alves & Barcellos, 2019).

Las emociones, son importantes para el desempeño laboral de un trabajador, porque actúa como medio para la mejora del bienestar psicológico, mantiene una

adecuada comprensión en el entorno donde se mantiene rodeada, brindando soluciones frente a cualquier problema eficientemente (Puertas, 2020).

La siguiente dimensión es la afectiva y conductual, nos permite medir la fidelidad, donde se ve reflejada la posibilidad de satisfacer las necesidades del cliente, ya que va a permitir retenerlos, este criterio está sujeto al rendimiento, valor productivo y sobre todo a la calidad del producto o servicio, cuando un cliente recomienda la marca, da a entender de la satisfacción que tuvo (Calvo & Landa, 2019).

Asimismo, mediante la evaluación del cliente que brinda la entidad, se basa a los estándares, que sean aceptables, para que así puedan mantener una buena perspectiva de la calidad, atención que recibe el usuario, así va a permitir la fidelización de ellos (Campos, 2020).

La efectividad de mantener la calidad de servicio es mediante una evaluación o actitud sobre la satisfacción que mantiene el usuario, sus expectativas podrían ser altas, es por ello que se debe de mantener la calidad, confiabilidad, tener la capacidad de lograr la perspectiva, trabajar en equipo con constante comunicación, para poder lograr la efectividad del servicio que se brinda (Afthanorhan, et al., 2019).

Como tercera dimensión se tuvo la dimensión afectiva y cognitiva es la medida en la que se va a realizar la satisfacción de la experiencia del cliente, en relación a la calidad, oferta, función del producto o servicio y el precio; en tal sentido el cliente se ve impactado, además reconocer si lo que se ofrece logra satisfacer sus necesidades y cumplir sus expectativas (Silva, et al., 2021).

Además, implica en realizar un proceso cognitivo de información, en la medida que tenga expectativas de tendencia, intenciones conductuales o disposiciones del cliente en función a lo que la empresa va a brindar, hace referencia a la acción coherente de los componentes afectivos y cognitivos (Dobrowolska, et al., 2020).

La satisfacción de la experiencia influye mucho con la parte emocional, en la calidad de servicio, en las percepciones, se incluye la sencillez del uso de cómo se siente al interactuar con el servicio o producto, asimismo se puede medir de la experiencia mediante resultados (Chen, et al., 2020)

Como última dimensión se tuvo el comportamiento, es aquella que mide la intención de recompra del cliente, permite evaluar la satisfacción del usuario, donde influye como este renueva un nuevo producto o servicio, donde se ve reflejado en sus experiencias pasadas del cliente, donde puede confiar en la atención y calidad, que induce a un aumento de renovación de servicio (Jiménez & Llaury, 2021).

Es un proceso donde el cliente recoge y analiza la información y experiencia frente a la atención, es por ello que el usuario es más leal y renuevan nuevos productos o servicios de manera favorable, porque han generado un impacto positivo con la marca (Pierrend, 2020).

El comportamiento del usuario detalla de como interactúan las personas, mediante las redes sociales, asimismo el análisis en diferentes aspectos que puedan influir en las conductas de las personas en como ellas deciden utilizar sus recursos, dinero, esfuerzo y tiempo, en las necesidades que puedan tener (Otero, 2021).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

3.1.1. Tipo de investigación

Nuestro estudio actual fue de tipo aplicado porque buscamos mejorar el conocimiento para su aplicación.

Una investigación aplicada, el uso de la razón logrado a través del estudio o indagación para resolver inconvenientes del del entorno real con el objetivo de resolver una variedad de problemas. Utiliza conocimientos, técnicas y métodos para crear cosas mejores o resolver conflictos sociales. Este tipo de investigación hace uso de la teoría, con el fin de aplicar aportes al conocimiento teórico (Pereyra,2022).

3.1.2. Enfoque de investigación

El enfoque empleado en este estudio fue cuantitativa, así mismo el método que subyace en la propuesta de investigación es el hipotético deductivo y representó al paradigma positivista. La investigación cuantitativa es importante cuando se realiza un proyecto, al emplear una investigación cuantitativa mayormente se puede considerar para un proceso de estudio, en donde son métodos o diseños complementarios, para solucionar un problema, se mide, es deductiva, flexible y se analiza un valor subjetivo (Carhuancho, et al. 2019). En ese sentido, es muy importante emplear este tipo de método en una investigación porque permite realizar un análisis general del proyecto a investigar de manera descriptiva.

3.1.3. Nivel de investigación

El nivel aplicado fue correlacional, porque se investigó la correlación de las dos variables del proyecto.

Asimismo, surge la necesidad de plantear una hipótesis en la cual se buscó una relación de ambas variables. Su objetivo principal fue tratar de comprender el comportamiento de la primera variable respecto a la segunda variable. En este nivel, se hacen suposiciones correlacionales, ninguna variable tiene generalidad o significación, y no hay diferencia en el resultado si se cambia el orden de las variables (Arias y Covinos, 2021).

3.1.4. Diseño de investigación

Se empleó el diseño no experimental-corte transeccional, con la finalidad de demostrar relación existente entre las dos variables de la investigación. Se define que un diseño no experimental en las investigaciones no requiere una manipulación deliberada de las variables, observa los fenómenos que ocurren en el medio natural y luego los analiza (Carhuancho, et al., 2019). De la misma manera fue transversal porque el instrumento fue aplicado en un tiempo destinado.

3.2. Variables y operacionalización

Es un proceso ordenado, que se utiliza en los enfoques cuantitativos, debido a que las variables tienen que ser medidas y observadas; es un proceso que se lleva de lo general a lo específico, por ejemplo, la variable, en dimensiones y las dimensiones en indicadores (Gonzales, 2021).

3.2.1. Variable 1: Gestión administrativa

- **Definición conceptual:**

La gestión administrativa es parte esencial en la administración, con una característica unificadora, sistémica y específica. En los últimos siglos, fueron de gran soporte dentro del desarrollo empresarial, social, económico y tecnológico, así como también tiene 4 funciones que son: la planeación, organización, dirección y control. (Gonzales Rodríguez, et al., 2020).

Estas funciones de la administración son actividades básicas, que desempeñan los administradores dentro de una organización con la finalidad de cumplir objetivos y resultados esperados (Pazmiño (2022).

- **Definición operacional**

La variable gestión administrativa, esta fue medida con un cuestionario realizado con 27 ítems, las cuales se dividieron de la siguiente manera: 6 ítems para la dimensión planificación, 7 ítems para organización, 8 ítems para la dirección y finalmente 6 ítems para control.

3.2.2. Variable 2: Satisfacción del usuario

- **Definición conceptual:**

La satisfacción del usuario, realiza una función de mantener un buen trato y amable para el cliente, durante la atención brindada, así se puede retener a los clientes y ser fidelizados a la organización, pero para que ello suceda se tiene que ofrecer un servicio o producto de calidad (González, et al., (2021).

Asimismo, se basa en los servicios que debe darse para que se sientan satisfechos, brindando una buena calidad, sigue una perspectiva con destrezas, valores y actitudes, manteniendo una comunicación eficaz, para el mejoramiento de las organizaciones (Larios, 2020).

- **Definición operacional**

La segunda variable se midió con un cuestionario de 22 ítems, y se dividieron de la siguiente manera: 4 ítems para la dimensión emocional, 6 ítems para afectiva y conductual, 6 ítems para afectiva y cognitiva y 6 para comportamiento

- **Indicadores**

Indicador utilizado para la primera variable de gestión administrativa fueron 13 indicadores.

Asimismo, en cuanto a la segunda variable fueron 11 indicadores, que ayudaron a formular y realizar la encuesta de la investigación.

La Matriz de operacionalización de las variables se presenta en el Anexo 1.

3.3. Población, muestra y muestreo

3.3.1 Población:

Cuando se trata de población, nos referimos a un conjunto, en el cual se va realizar un estudio, asimismo se constituye como una totalidad de unidades como animales, objetos, personas, sucesos, que pueden conformar el ámbito de una investigación (Niño, 2019).

Es por ello que la población de estudio correspondió a un total de 200 ciudadanos o usuarios del distrito de Huayo, considerada como una población finita.

- **Criterios de inclusión:**

En la investigación se incorporó a los usuarios o ciudadanos que moran en la parte urbana del Distrito de Huayo 2023, como también a los ciudadanos mayores de 18 años.

- **Criterios de Exclusión:**

El presente estudio excluyó a trabajadores de la municipalidad Distrital de Huayo 2023 y a los usuarios de los anexos o caseríos, Así también a aquellos que no se encuentra viviendo por más de 2 años en el Distrito.

3.3.2 Muestra:

Subconjunto entro otras palabras una parte de un todo, constituye en unidades muestrales, las cuales son componentes básicos del objeto de estudio, además utiliza como herramienta de investigación científica, la técnica del muestreo, con la finalidad de saber que parte de la población se estudiara (Hernández y Escobar, 2019).

Al considerarse una población finita de estudio, para realizar el cálculo de la muestra se empleó la regla para poblaciones finitas y variables cualitativa. (Ver Anexo 4)

Por lo tanto, el tamaño de muestra consistió en 132 usuarios del distrito de Huayo.

3.3.3 Muestreo:

Es un instrumento de investigación, en el cual solo se estudia una parte de la población.

Según Otzen & Manterola, (2018) señaló que el muestreo tiene por objetivo aprender las interacciones existentes entre el reparto de una variable en la población por ende el muestreo va a ser de tipo no probabilístico y no aleatorio por conveniencia esto nos facilitara la construcción muestras. En este caso se realizará una muestra con aquellas personas y ciudadanos del distrito de Huayo.

3.3.4 Unidad de análisis:

Para las unidades de análisis se tuvo en cuenta al ciudadano o usuario urbano que reside en el distrito de Huayo.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1. Técnicas

En la siguiente investigación ha sido utilizada una técnica de la encuesta o cuestionario, esta nos ayudará a recolectar información sobre nuestro presente trabajo, según Casas y Repullo (2018) La encuesta es aquella técnica que en los últimos años se ha utilizado de manera continua como procedimiento de investigación, la cual nos permite obtener y realizar datos de manera eficaz.

3.4.2. Instrumentos

Un concepto claro que podemos decir sobre el instrumento es un mecanismo que sirve para una investigación, con el fin de recolectar y registrar información, es un documento redactado con preguntas de ambas variables de estudio, dirigido a recoger, procesar y analizar información estudiada de la población y muestra (Brianza, 2020).

Para este trabajo investigativo, el cuestionario de preguntas fue el instrumento para obtener los datos, que se midió por la escala de Likert.

- Validez

Es el grado que evidencia la justificación teórica explicando el uso previsto de la prueba o instrumento de medición (America educational Research Association,2018).

La validez de la herramienta de investigación fue verificada con la ayuda de tres docentes profesionales de la Escuela de Graduados en Administración. El criterio considerado fue la valides de contenido (Ver Anexo 2)

- Confiabilidad

La confiabilidad del instrumento, se basa en la consistencia de las puntuaciones o de la información obtenida, así también se relaciona con la exactitud de las puntuaciones, con los menores errores posibles, es decir, un instrumento es confiable, cuando las mediciones realizadas traen los mismos resultados en diferentes escenarios, momentos y poblaciones si se aplica en las mismas condiciones (Medina, 2020)

La confiabilidad del instrumento se calculó mediante una prueba piloto con 20 ciudadanos para determinar el coeficiente alfa de Cronbach. fue considerado confiable el instrumento porque este superó el índice de 0,70, dentro de una escala de 0 a 1. (Ver Anexo 5).

Tabla 1

Fiabilidad de las variables gestión administrativa y satisfacción el usuario

Alfa de Cronbach	N de elementos
,980	49

De acuerdo a las ambas variables, dio como resultado de 0,961, donde representa que existe un grado de confiabilidad excelente, señalando que se puede utilizar para la investigación.

Tabla 2

Fiabilidad de la primera variable gestión administrativa

Alfa de Cronbach	N de elementos
,965	27

De acuerdo a la primera variable dio como resultado de 0,965, donde representa que existe un grado de confiabilidad excelente, señalando que se puede utilizar para la investigación.

Tabla 3

Fiabilidad de la segunda variable satisfacción del usuario

Alfa de Cronbach	N de elementos
,961	22

De acuerdo a la segunda variable dio como resultado de 0,961, donde representa que existe un grado de confiabilidad excelente, señalando que se puede utilizar para la investigación.

3.5. Procedimientos

En la investigación estudiada, en la cual existe dos variables que fueron gestión administrativa y satisfacción del usuario, se definieron mediante el marco teórico del estudio de diferentes autores, en sus antecedentes nacionales e internacionales, conceptos básicos de las variables y dimensiones. El enfoque que se empleo fue cuantitativo, es de tipo aplicada, con un nivel correlacional y diseño no experimental y de corte transversal. Así también la prueba de fiabilidad se realizó mediante una prueba piloto de 20 encuestados. Los resultados de la encuesta se procesaron mediante los programas Excel y el estadístico SPSS; finalmente se muestran las tablas y gráficas que sirvieron para redactar y analizar los resultados obtenidos, como también para el análisis inferencial, además con el análisis de los resultados se desarrolló las conclusiones como también recomendaciones.

3.6. Método de análisis de datos

Para este trabajo de investigación, los datos fueron procesados mediante los análisis descriptivos e inferenciales se describen a continuación.

3.6.1. Análisis de datos descriptivos

El análisis descriptivo de datos se refiere a explorar y resumir datos para obtener una comprensión más profunda de ellos. Esta técnica se utiliza comúnmente en el campo de la estadística y se enfoca en características y conjunto de datos. Incluye la utilización de las diferentes medidas estadísticas que existen y estas son la media, mediana y desviación estándar, esto permite describir y resumir los datos. También se puede utilizar la visualización de los datos y se pueden ver a través de gráficos, histogramas, diagramas de dispersión, para identificar patrones o tendencias. La finalidad del análisis de datos descriptivos es resumir y describir los datos. Esto es útil en las primeras etapas de un proyecto de investigación o en el análisis de datos exploratorio porque ayuda a identificar posibles relaciones o anomalías en los datos. (Martín y Iglesias, 2022).

Los resultados de los datos recopilados se revisaron mediante la aplicación de un cuestionario y el programa estadístico SPSS, de esta manera se tuvo información precisa y clara, se reflejan en tablas y figuras con fines explicativos

3.6.2. Análisis de datos inferencial

El análisis de datos inferencial, está relacionada con los métodos para poder obtener las conclusiones de una muestra, asimismo va a estudiar el comportamiento, se basa en los estudios de la probabilidad, teniendo como objetivo generalizar las propiedades de una población (De La Hoz & Barrera, 2020).

Esta metodología consiste en una prueba de hipótesis mediante el programa SPSS, utilizando el coeficiente del Rho de Spearman, resultando en un índice de correlación y una tabla que muestra su significancia, el mismo que permite rechazar la hipótesis nula, analizar los resultados para aceptar la hipótesis alternativa y determinar el valor de la relación que existe entre las variables gestión administrativa y satisfacción del usuario.

3.7. Aspectos éticos

El código ético que se ha tenido en cuenta es de la Universidad César Vallejo, por ende, se incluyó

Que, de acuerdo a lo decretado en el artículo 48° de la Ley N° 302220, la investigación es una competencia esencial y obligada de la universidad, que mediante la fabricación de conocimiento y adelanto tecnológico contesta las necesidades de los habitantes y del país. Existen una secuencia de normas que organizan las buenas prácticas, de manera que, garantizan la promoción de los principios éticos para ratificar el bienestar y la autonomía de los partícipes de la aplicación, así como se valora la responsabilidad y buena fe de los investigadores en la adquisición, uso, interpretación, procesamiento, interpretación, preparación y publicación de informes. de posibles soluciones.

1. No maleficencia: Se refiere a la obligación de no causar daño intencionado a una persona. Implica evitar cualquier acción que pueda perjudicar a otros de manera innecesaria.
2. Beneficencia: Implica de forma obligatoria actuar para en beneficio de otros y promover su bienestar.

3. Veracidad o Verdad: Significa ser honesto y proporcionar información precisa y completa. Esto incluye ser transparente sobre diagnósticos, tratamientos y cualquier otra información relevante.
4. Justicia: Se refiere a la idea de distribuir recursos de manera equitativa y garantizar un acceso justo y sin discriminación a oportunidades y servicios. Implica tratar a todas las personas con igualdad e imparcialidad

IV. RESULTADOS

4.1. Estadística Descriptiva

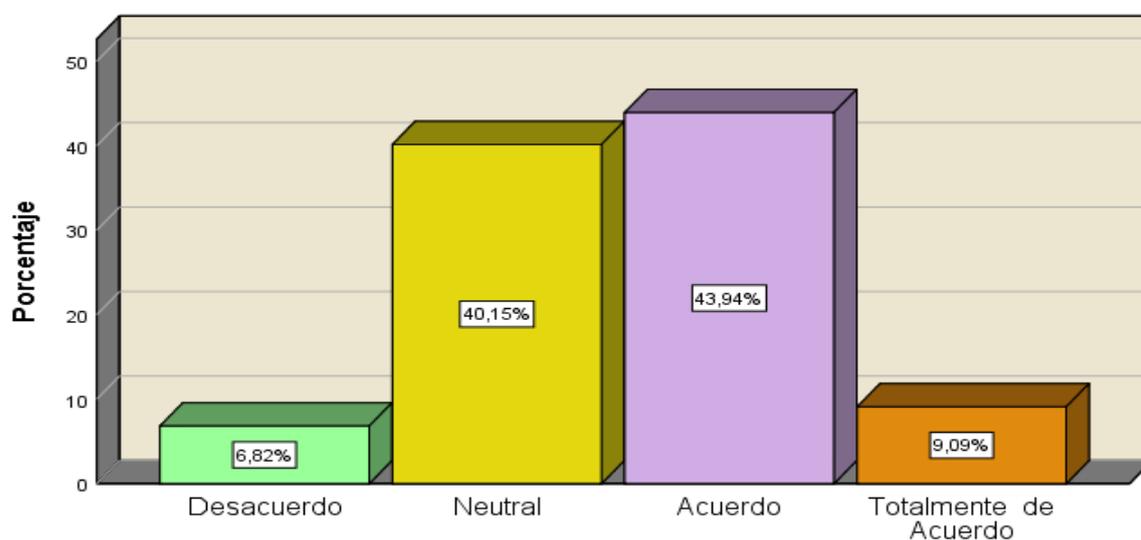
Tabla 4

Estadística descriptiva de la primera variable gestión administrativa

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desacuerdo	9	6,8	6,8	6,8
	Neutral	53	40,2	40,2	47,0
	Acuerdo	58	43,9	43,9	90,9
	Totalmente de Acuerdo	12	9,1	9,1	100,0
	Total	132	100,0	100,0	

Figura 1

Gestión administrativa



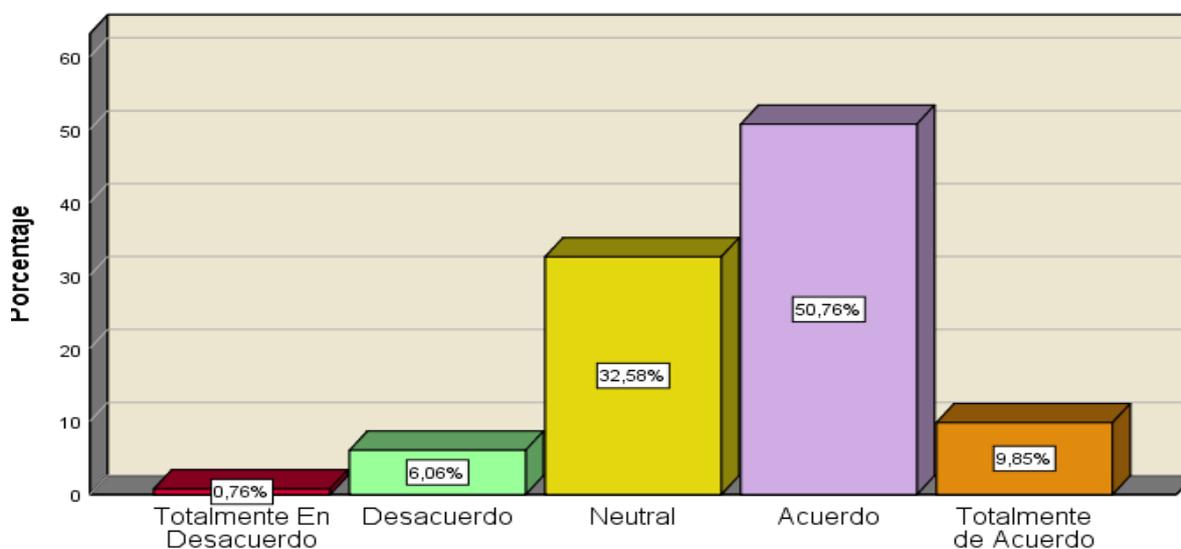
Interpretación: En base a la tabla 4 y figura 1, la primera variable muestra el total de 132 usuarios del distrito de Huayo, La Libertad 2023, representando al 100% de la muestra quienes contestaron estar de acuerdo y totalmente de acuerdo en el orden del 53% de los encuestados, mientras que el 40.2% no se manifestaron ni a favor ni en contra, finalmente un 6,82% están es desacuerdo con la gestión administrativa.

Tabla 5*Estadística descriptiva de la segunda variable satisfacción del usuario*

			Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente En		1	,8	,8	,8
	Desacuerdo					
	Desacuerdo		8	6,1	6,1	6,8
	Neutral		43	32,6	32,6	39,4
	Acuerdo		67	50,8	50,8	90,2
	Totalmente de Acuerdo		13	9,8	9,8	100,0
	Total		132	100,0	100,0	

Figura 2

Satisfacción del usuario

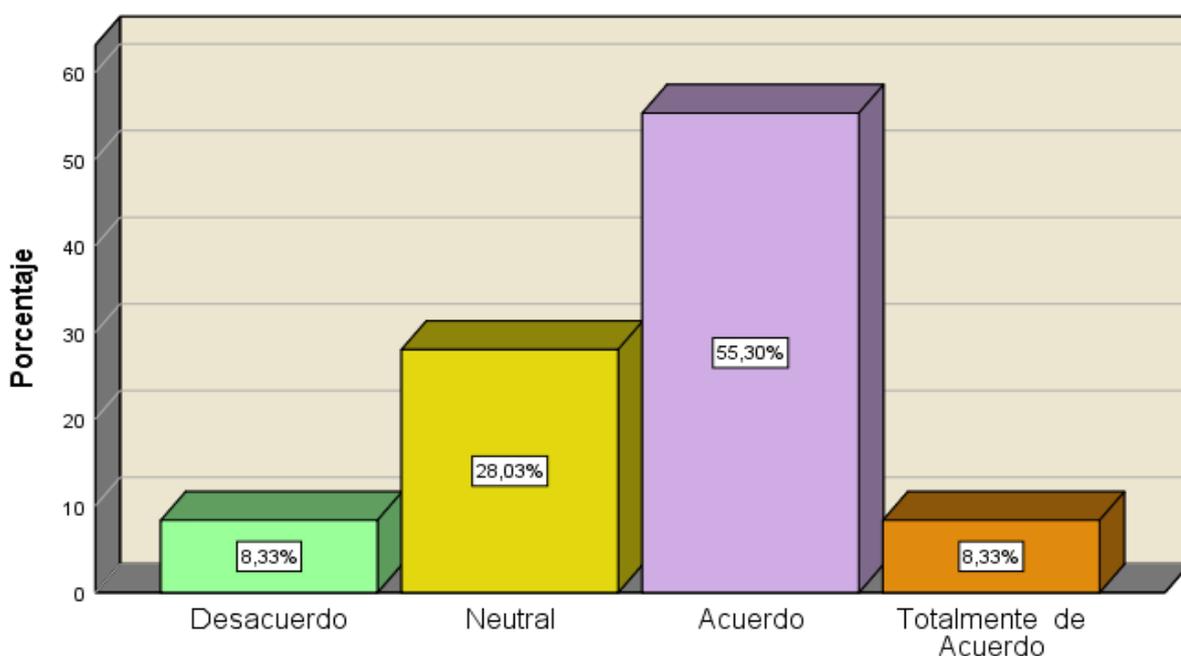


Interpretación: En base a la tabla 5 y figura 2, la segunda variable muestra el total de 132 usuarios del distrito de Huayo, La Libertad 2023, representando al 100% de la muestra quienes contestaron estar de acuerdo y totalmente de acuerdo en el orden del 60,61% de los encuestados están satisfechos, mientras que el 32,58% no se manifestaron ni a favor ni en contra, finalmente un 6,82 % están entre desacuerdo y totalmente desacuerdo con la satisfacción del usuario.

Tabla 6
Estadística descriptiva de la dimensión planeación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desacuerdo	11	8,3	8,3	8,3
	Neutral	37	28,0	28,0	36,4
	Acuerdo	73	55,3	55,3	91,7
	Totalmente de Acuerdo	11	8,3	8,3	100,0
	Total	132	100,0	100,0	

Figura 3
 Planeación

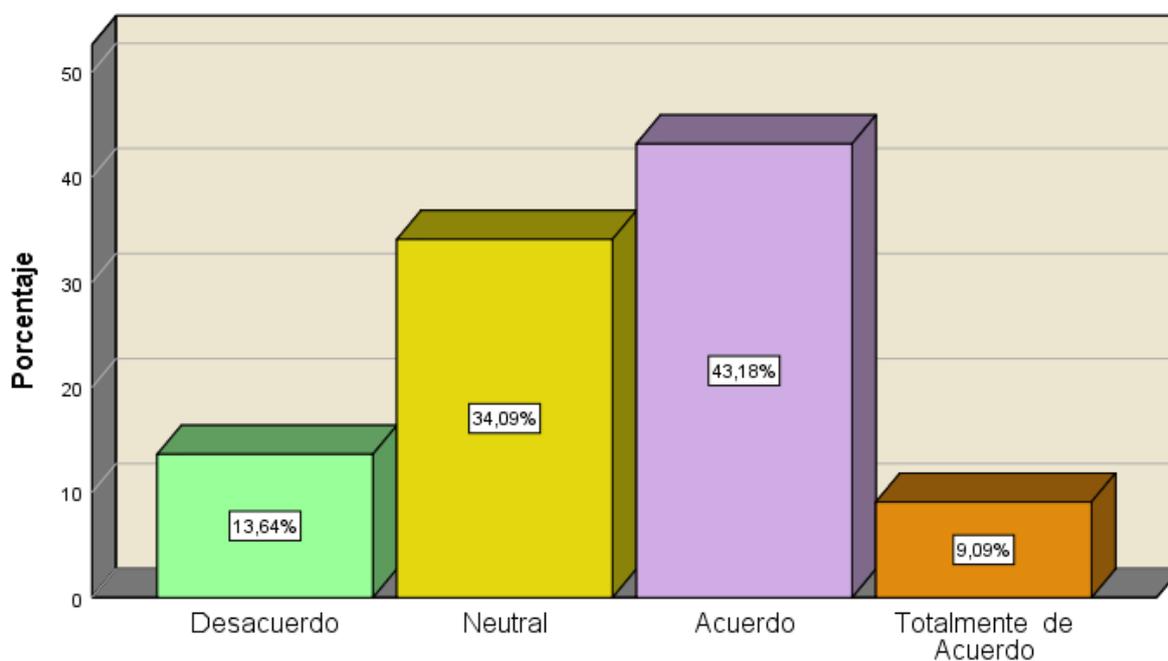


Interpretación: En base a la tabla 6 y figura 3, en relación de la primera dimensión planeación se muestra el total de 132 usuarios del distrito de Huayo, La Libertad 2023, representando al 100% de la muestra quienes contestaron estar de acuerdo y totalmente de acuerdo en el orden del 63,63% de los encuestados, mientras que el 28,03% no se manifestaron ni a favor ni en contra, finalmente un 8,33 % están en desacuerdo con la planeación.

Tabla 7
Estadística descriptiva de la dimensión organización

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Desacuerdo	18	13,6	13,6	13,6
	Neutral	45	34,1	34,1	47,7
	Acuerdo	57	43,2	43,2	90,9
	Totalmente de Acuerdo	12	9,1	9,1	100,0
	Total	132	100,0	100,0	

Figura 4
 Organización

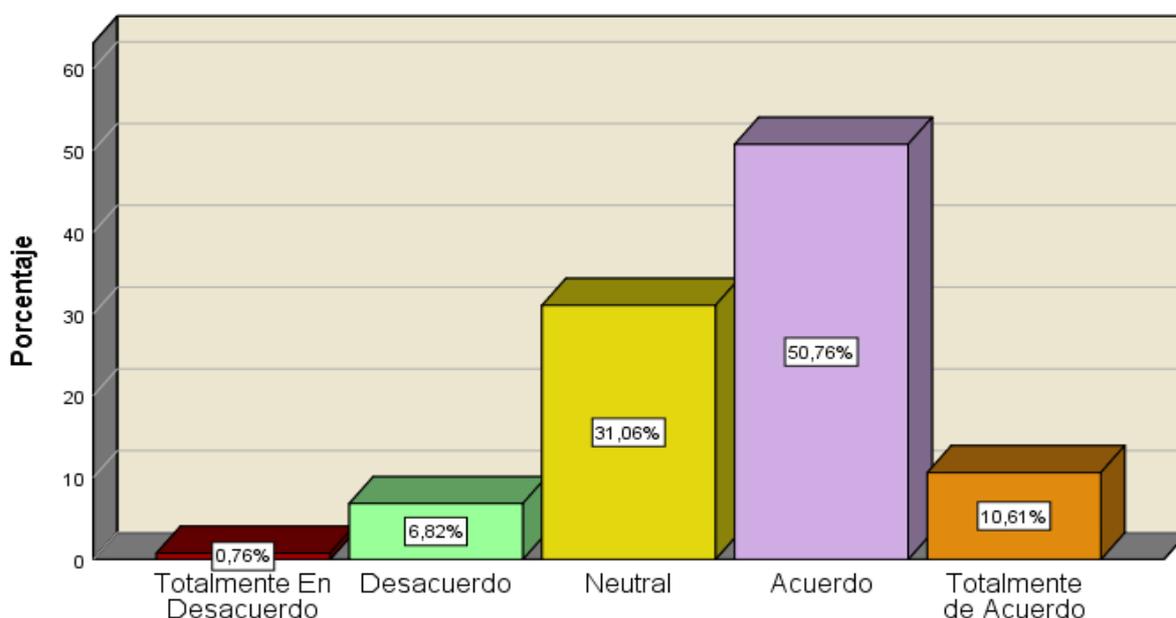


Interpretación: En base a la tabla 7 y figura 4, en relación de la segunda dimensión organización se muestra el total de 132 usuarios del distrito de Huayo, La Libertad 2023, representando al 100% de la muestra quienes contestaron estar de acuerdo y totalmente de acuerdo en el orden del 52,27% de los encuestados, mientras que el 34,09% no se manifestaron ni a favor ni en contra, finalmente un 13,64 % están en desacuerdo con la organización.

Tabla 8
Estadística descriptiva de la dimensión dirección

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente En Desacuerdo	1	,8	,8	,8
	Desacuerdo	9	6,8	6,8	7,6
	Neutral	41	31,1	31,1	38,6
	Acuerdo	67	50,8	50,8	89,4
	Totalmente de Acuerdo	14	10,6	10,6	100,0
	Total	132	100,0	100,0	

Figura 5
 Dirección

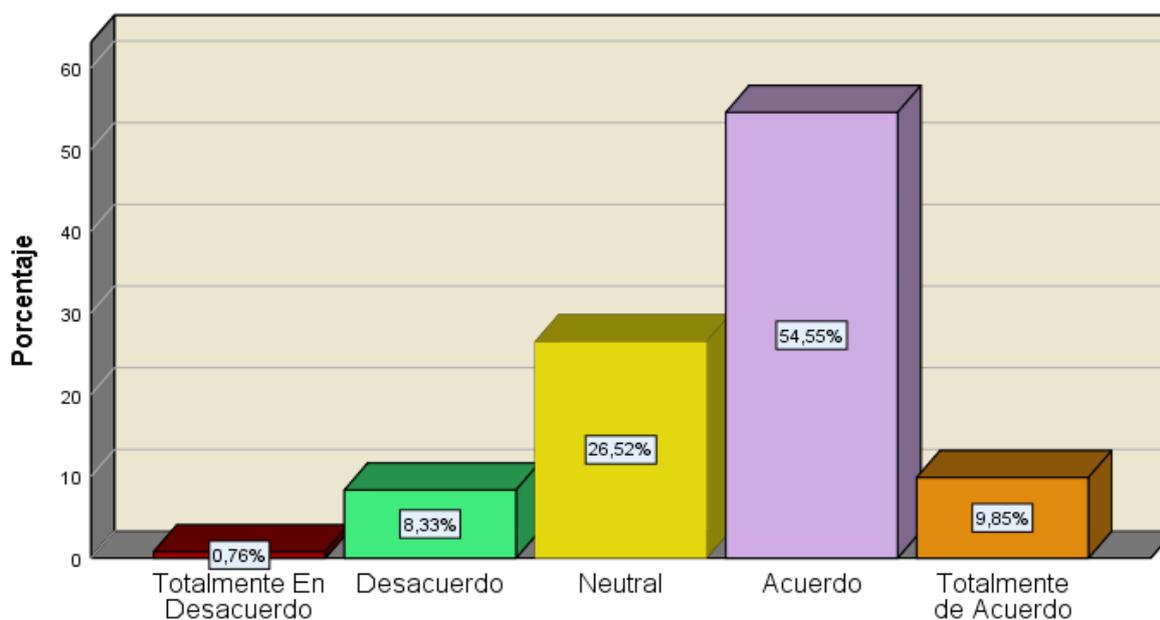


Interpretación: En base a la tabla 8 y figura 5, en relación de la tercera dimensión dirección se muestra el total de 132 usuarios del distrito de Huayo, La Libertad 2023, representando al 100% de la muestra quienes contestaron estar de acuerdo y totalmente de acuerdo en el orden del 61,37% de los encuestados, mientras que el 31,06% no se manifestaron ni a favor ni en contra, finalmente un 7,58 % están entre desacuerdo y totalmente desacuerdo con la dirección.

Tabla 9
Estadística descriptiva de la dimensión control

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Totalmente En Desacuerdo	1	,8	,8	,8
	Desacuerdo	11	8,3	8,3	9,1
	Neutral	35	26,5	26,5	35,6
	Acuerdo	72	54,5	54,5	90,2
	Totalmente de Acuerdo	13	9,8	9,8	100,0
	Total	132	100,0	100,0	

Figura 6
Control



Interpretación: En base a la tabla 9 y figura 6, en relación de la cuarta dimensión control se muestra el total de 132 usuarios del distrito de Huayo, La Libertad 2023, representando al 100% de la muestra quienes contestaron estar de acuerdo y totalmente de acuerdo en el orden del 64,4 % de los encuestados, mientras que el 26,52% no se manifestaron ni a favor ni en contra, finalmente un 9,09 % están entre desacuerdo y totalmente desacuerdo con el control.

4.2. Estadística Inferencial

4.2.1. Prueba De Normalidad

Hipótesis de normalidad:

Ho: Los datos de la muestra tienen una distribución normal

H1: Los datos de la muestra no tienen una distribución normal

Regla de decisión:

Si $p \geq \alpha$ 0,05 se acepta la hipótesis nula

Si $p < \alpha$ 0,05 se acepta la hipótesis alterna

Tabla 10

Prueba de normalidad de ambas variables gestión administrativa y satisfacción del usuario

		Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
		Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
GESTIÓN ADMINISTRATIVA		,253	132	,000	,849	132	,000
SATISFACCIÓN DEL USUARIO	DEL	,290	132	,000	,847	132	,000

Fuente: Tabulación de datos de SPSS v26

Interpretación: Considerando la tabla 10, dado los resultados, se utilizó en esta investigación con el coeficiente Kolmogórov-Smirnov, por la totalidad de encuestados, con un valor mayor a cincuenta, una Significancia Bilateral= 0.000 indicando que no existe una distribución normal en datos de las dos variables, es por ello que se utilizó la prueba no paramétrica del Rho de Spearman.

4.2.2. Contrastaciones De Hipótesis

Prueba de hipótesis general

- Ho. No existe relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Huayo, La Libertad 2023.
- H1. Existe relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Huayo, La Libertad 2023.

Regla de decisión:

- Si $p \geq \alpha = 0,05$ se acepta la hipótesis nula
- Si $p < \alpha = 0,05$ se acepta la hipótesis alterna

Tabla 11

Contrastación de la hipótesis de la variable gestión administrativa y de la variable satisfacción del usuario

			GESTIÓN ADMINISTRATIVA	SATISFACCIÓN DEL USUARIO
Rho de Spearman	GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Coeficiente de correlación	1,000	,680**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	132	132
	SATISFACCIÓN DEL USUARIO	Coeficiente de correlación	,680**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	132	132

Fuente: Tabulación de datos de SPSS v26

Interpretación: se visualiza en la tabla 11 la Sig. de 0.000, siendo $p < 0.05$ se rechaza la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, señalando que existe una relación entre gestión administrativa y satisfacción del usuario, asimismo con un coeficiente de correlación de $Rho = 0,680$, donde señala que existe una correlación positiva considerable entre la primera variable gestión administrativa y la segunda variable satisfacción del usuario de la municipalidad distrital de Huayo, La Libertad 2023..

Prueba de hipótesis específica

Primera dimensión de la variable: Planeación

- Ho: No existe relación entre planificación y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Huayo, La Libertad 2023.
- H1: Existe relación entre planificación y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Huayo, La Libertad 2023.

Regla de decisión:

- Si $p \geq \alpha = 0,05$ se acepta la hipótesis nula
- Si $p < \alpha = 0,05$ se acepta la hipótesis alterna

Tabla 12

Contrastación de la hipótesis de la dimensión planeación y de la variable satisfacción del usuario

			PLANEACIÓN	SATISFACCIÓN DEL USUARIO
Rho de Spearman	PLANEACIÓN	Coeficiente de correlación	1,000	,626**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	132	132
	SATISFACCIÓN DEL USUARIO	Coeficiente de correlación	,626**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	132	132

Interpretación: se visualiza en la tabla 12 la Sig. de 0.000, siendo $p < 0.05$ se rechaza la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, señalando que existe una relación entre planeación y satisfacción del usuario, asimismo con un coeficiente de correlación de (Rho= 0,626), donde señala que existe una correlación positiva considerable entre la primera dimensión planeación y la segunda variable satisfacción del usuario de la municipalidad distrital de Huayo, La Libertad 2023.

Segunda dimensión de la variable: organización

- Ho: No existe relación entre organización y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Huayo, La Libertad 2023.
- H1: Existe relación entre organización y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Huayo, La Libertad 2023.

Regla de decisión:

- Si $p \geq \alpha = 0,05$ se acepta la hipótesis nula
- Si $p < \alpha = 0,05$ se acepta la hipótesis alterna

Tabla 13

Contrastación de la hipótesis de la dimensión organización y de la variable satisfacción del usuario

			ORGANIZACIÓN	SATISFACCIÓN DEL USUARIO
Rho de Spearman	ORGANIZACIÓN	Coeficiente de correlación	1,000	,625**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	132	132
	SATISFACCIÓN DEL USUARIO	Coeficiente de correlación	,625**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	132	132

Interpretación: se visualiza en la tabla 13 la Sig. de 0.000, siendo $p < 0.05$ se rechaza la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, señalando que existe una relación entre organización y satisfacción del usuario, asimismo con un coeficiente de correlación de (Rho= 0,625), donde señala que existe una correlación positiva considerable entre la segunda dimensión organización y la segunda variable satisfacción del usuario de la municipalidad distrital de Huayo, La Libertad 2023.

Tercera dimensión de la variable: dirección

- Ho: No existe relación entre dirección y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Huayo, La Libertad 2023.
- H1: Existe relación entre dirección y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Huayo, La Libertad 2023.

Regla de decisión:

- Si $p \geq \alpha = 0,05$ se acepta la hipótesis nula
- Si $p < \alpha = 0,05$ se acepta la hipótesis alterna

Tabla 14

Contrastación de la hipótesis de la dimensión dirección y de la variable satisfacción del usuario

			DIRECCIÓN	SATISFACCIÓN DEL USUARIO
Rho de Spearman	DIRECCIÓN	Coeficiente de correlación	1,000	,586**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	132	132
Spearman	SATISFACCIÓN DEL USUARIO	Coeficiente de correlación	,586**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	132	132

Interpretación: se visualiza en la tabla 14 la Sig. de 0.000, siendo $p < 0.05$ se rechaza la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, señalando que existe una relación entre dirección y satisfacción del usuario, asimismo con un coeficiente de correlación de (Rho= 0,586), donde señala que existe una correlación positiva considerable entre la tercera dimensión dirección y la segunda variable satisfacción del usuario de la municipalidad distrital de Huayo, La Libertad 2023.

Cuarta dimensión de la variable: control

- Ho: No existe relación entre control y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Huayo, La Libertad 2023.
- H1: Existe relación entre control y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Huayo, La Libertad 2023.

Regla de decisión:

- Si $p \geq \alpha = 0,05$ se acepta la hipótesis nula
- Si $p < \alpha = 0,05$ se acepta la hipótesis alterna

Tabla 15

Contrastación de la hipótesis de la dimensión control y la variable satisfacción del usuario

			CONTROL	SATISFACCIÓN DEL USUARIO
Rho de Spearman	CONTROL	Coefficiente de correlación	1,000	,683**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	132	132
	SATISFACCIÓN DEL USUARIO	Coefficiente de correlación	,683**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	132	132

Interpretación: se visualiza en la tabla 15 la Sig. de 0.000, siendo $p < 0.05$ se rechaza la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna, señalando que existe una relación entre control y satisfacción del usuario, asimismo con un coeficiente de correlación de (Rho= 0,683), donde señala que existe una correlación positiva considerable entre la cuarta dimensión control y la segunda variable satisfacción del usuario de la municipalidad distrital de Huayo, La Libertad 2023.

V. DISCUSIÓN

Se obtuvieron resultados de las variables para el análisis e interpretación de la discusión. gestión administrativa y satisfacción del usuario, permitiendo hacer una comparación de dicha información con los antecedentes presentados en el marco teórico.

En cuanto al objetivo general determinar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Huayo, La Libertad 2023, de acuerdo a la tabla 11 indica el nivel de sig. de 0.000 con el Rho Spearman igual a 0.680, en consiguiente, encuentra la correlación positiva considerable entre ambas variables, se procedió a comparar los resultados con la investigación de los autores Mendoza y Oscco (2023), en su estudio de investigación, el resultado obtenido fue el coeficiente de correlación de 0.851 según el Rho Spearman y un nivel de sig. de $p=0.000$, por lo cual hay correlación positiva muy fuerte entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario. Analizado ambos resultados podemos observar que en las variables existe una relación. Sin embargo, los antecedentes muestran una correlación positiva muy fuerte y la investigación realizada muestra que existe una correlación positiva considerable, por lo que existe una discrepancia en el grado de correlación. Por otro lado, los autores Gonzales Rodríguez, et al., (2022), mencionan que la gestión administrativa es parte esencial en la administración, con una característica unificadora, sistémica y específica, en los últimos siglos, fueron de gran soporte dentro del desarrollo empresarial, social, económico y tecnológico, así mismo, conlleva a funciones básicas planificar, organizar, dirigir y controlar.

El primer objetivo específico evaluar relación de planificación y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Huayo, La Libertad 2023, de acuerdo a la tabla 12 señala que se alcanzó el nivel sig. de 0.000 con el coeficiente de Rho Spearman igual a 0.626, confirma que hay relación con una correlación positiva considerable entre planificación y satisfacción del usuario, se procedió a comparar los resultados con la investigación del autor Zambrano (2023), que indicó que la gestión administrativa surgió como un aspecto interesante con un alto nivel de correlación estadísticamente significativa de rho de spearman igual a 0,825 y un nivel de significancia de $p= a 0,000$, ya que se relaciona significativamente una

correlación positiva fuerte, con la satisfacción en términos de las dimensiones planificación, organización, dirección y control, Sin embargo, existe desacuerdo sobre el grado de correlación entre ellos. Esto se debe a que este estudio mostró una correlación positiva significativa y el estudio comparativo mostró una correlación positiva. con un nivel positiva muy fuerte. Por otro lado, el autor Pazmiño (2020), señala que la planificación tiene como propósito establecer objetivos, diagnósticos, metas y presupuesto, en los procesos, por lo cual, se definen políticas, y métodos que lleven a un buen funcionamiento de la organización, asimismo fijan normas que tienen que ser cumplidas por los trabajadores.

El segundo objetivo específico comprobar la relación existente de organización y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Huayo, La Libertad 2023, de acuerdo a la tabla 13 señala que se alcanzó un nivel de sig. de 0.000 con el coeficiente de Rho Spearman igual a 0.625, confirma que hay relación con una correlación positiva considerable entre organización y satisfacción del usuario, se procedió a comparar los resultados con la investigación del autor Rosado (2023), tuvieron como resultados que la gestión de la atención en salud no tuvo relación con la satisfacción de los usuarios. El usuario con rho de 0,080 y un nivel de significancia de $p=0.140 > 0.05$. Por lo que existe una discrepancia entre el nivel de significancia y el coeficiente de Rho de spearman, puesto que la presente investigación tiene relación en su segunda dimensión y su segunda variable y la investigación comparada no tiene relación alguna porque el valor es mayor a 0.05 y la correlación es débil. Según Gonzales (2020), expone que la organización, incluye la creación de una estructura para asignar recursos materiales, humanos, financieros técnicos e informativos, para llevar a cabo el trabajo y poder alcanzar las metas previstas.

El tercer objetivo demostrar la relación entre dirección y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Huayo, La Libertad 2023, de acuerdo a la tabla 14 señala que alcanzó un nivel de sig. de 0.000 con el coeficiente de Rho Spearman igual a 0.586, se comparó los resultados con la investigación del autor Quichiz (2023), quien obtuvo el resultado de una significancia asintomática de 0.000, con una correlación positiva muy fuerte Rho de Spearman 0.904, la cual la gestión administrativa influye significativamente en la satisfacción del usuario. Por lo tanto,

existe una discrepancia entre ambas investigaciones en cuanto al coeficiente de Rho de Spearman, en la tesis llevada a cabo existe relación entre la dirección y satisfacción del usuario con una correlación positiva considerable sin embargo en la tesis estudiada existe relación, pero con una correlación positiva muy fuerte. Según Ponce (2021), nos dice que dirección se vincula con el accionar, es decir poner en marcha, se relaciona con la administración de los recursos que tiene una organización, puesto que, estas necesitan tener una responsabilidad y funciones asignadas, además, ser capacitadas, motivadas y guiadas, para el logro de metas y resultados esperados.

El cuarto objetivo es establecer la relación entre el control y la satisfacción de los usuarios en el municipio de La Libertad 2023 Huayo. Si observamos la Tabla 15, podemos ver que Sig. está presente. Muestra que existe una relación entre el control y la satisfacción del usuario en el nivel 0.000. En la satisfacción del usuario se encontró relación entre ambas variables obteniendo $Rho = 0.683$, confirmando que existe una correlación positiva significativa. Estos resultados se compararán con un estudio del autor Álvarez (2020), alcanzó la correlación de Pearson siendo 0.795, que es un valor de correlación positiva muy fuerte, y se concluye que la dimensión más correlacionada es la empatía. Por lo tanto, el presente estudio tiene una correlación positiva significativa y el estudio comparativo tiene una correlación positiva muy fuerte, y se encuentran discrepancias en ambos estudios. Asimismo, el autor Cortés (2019) señala que los controles son una herramienta para detectar si una organización se está desempeñando como se esperaba.

VI. CONCLUSIONES

Considerando los objetivos planteados y los resultados encontrados en la investigación llevada a cabo se llegó a las siguientes conclusiones:

Primera: Se alcanzó determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Huayo, La Libertad 2023, con una significancia de 0.000 y una correlación positiva considerable con un coeficiente de Rho de Spearman de 0,680. Por lo tanto, se concluye que, realizando una buena gestión administrativa, utilizando los procesos de planeación, organización, control y dirección, se genera una satisfacción al ciudadano.

Segunda: Se alcanzó evaluar la relación entre planificación y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Huayo, La Libertad 2023, con una significancia de 0.000 y una correlación positiva considerable con un coeficiente de Rho de Spearman de 0,626. Por lo tanto, la planificación con unos objetivos, metas y métodos claros llevan a un buen funcionamiento en la institución.

Tercera: Se alcanzó comprobar la relación entre organización y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Huayo, La Libertad 2023, con un nivel de sig. de 0.000 y un coeficiente de Rho Spearman igual a 0.625, con una correlación positiva considerable. Por lo tanto, se concluye que una organización eficiente dentro de una institución permite llevar a cabo un buen trabajo del funcionamiento, como también alcanzar las metas previstas.

Cuarta: Se alcanzó demostrar la relación entre dirección y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Huayo, La Libertad 2023, un nivel de sig. de 0.000 y un coeficiente de Rho Spearman igual a 0.586, considerada una correlación positiva considerable. Por lo tanto, se concluye que la dirección, con las funciones y responsabilidades asignadas a cada trabajador, se llega a cumplir las metas previstas por la institución, así también llegando a satisfacer las necesidades del ciudadano.

Quinta: Se alcanzó establecer la relación entre control y satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Huayo, La Libertad 2023, con el nivel de significancia de 0.000 y una correlación positiva considerable con el coeficiente de Rho igual a 0.683. Por lo tanto, se concluye que, al tener un control de las metas y objetivos de

una institución, va mejorar los procesos disminuyendo errores y detectando si se está desempeñándose de una mejor manera.

VII. RECOMENDACIONES

Considerando los resultados hallados en la investigación, se presentó las siguientes recomendaciones.

Primera: Se recomienda promover una adecuada gestión administrativa, aplicando la planeación, organización, dirección y control, con la finalidad de poder mejorar la satisfacción de los usuarios.

Segunda: Se recomienda planificar los objetivos, metas y métodos de manera claras y concisas, realizando un plan de programaciones y cronogramas de funcionamientos/ actividades de manera mensual o anual, asimismo se tiene que crear planes de estrategias de solución si se presenta deficiencias en el trayecto de una programación o actividad.

Tercera: Se recomienda definir un orden de organización antes que se ponga en marcha las funciones y actividades, para poder cumplir los objetivos y metas, asimismo mejorar la eficiencia de los funcionarios en el área que desempeñan.

Cuarta: Se recomienda brindar capacitaciones de liderazgo, motivación, mantener una comunicación eficaz con el personal, para que se desempeñen eficientemente para el logro de metas que se tiene proyectadas, así poder satisfacer las necesidades del ciudadano.

Quinta: Se recomienda supervisar de inicio a fin cada actividad que realiza el funcionario, como también las actividades o proyectos que se lleva a cabo, así mejorar las deficiencias que se pueda presentar, tomando en cuenta las estrategias de solución y poder lograr el objetivo que se tiene proyectado, el cual va permitir garantizar el debido control.

REFERENCIAS

- Afthanorhan, A., Awang, Z., Rashid, N., Foziah, H & Ghazali, P. (2019). *Assessing the effects of service quality on customer satisfaction. Management Science Letters* , 9(1), 13-24.
http://www.m.growingscience.com/msl/Vol9/msl_2019_16.pdf
- Alves, C. A, & Barcellos, R. (2019). *Hospitalidad, emociones y experiencias en los servicios turísticos. Estudios y perspectivas en turismo*, 28(2), 290-311.
http://www.scielo.org.ar/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1851-17322019000200003&lng=es&tlng=es.
- Alvarez, L. (2020). *Quality management in the external consultation and its relationship with the satisfaction of the external user in the Guasmo Sur General Hospital*.
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/15018>.
- American Educational Research Association, American Psychological Association & National Council on Measurement in Education. 2018. *Estándares para pruebas educativas y psicológicas* (M. Lieve, Trans.). American Educational Research Association. Original work published 2014.
- Anchelia Gonzales, V., Inga Arias, M., Olivares Rodríguez, P., y Escalante Flores, J. L. (2021). *La gestión administrativa y compromiso organizacional en instituciones educativas*. <https://doi.org/10.20511/pyr2021.v9nSPE1.899>
- Arias Gonzáles, J. L., & Covinos Gallardo, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. <http://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2260>
- Bravo Solis, G., & Norabuena Chávez, C.S. (2021). *Gestión administrativa y satisfacción del usuario interno en la Empresa Econsi, Huaraz, 2021*. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/86065>
- Brianza A. (2020). *El instrumento de recolección de datos. Un rol posible en la investigación artística. Revista UCES DG: Enseñanza y Aprendizaje del Diseño*, 13, 22-31.
<http://dspace.uces.edu.ar:8180/xmlui/handle/123456789/4953>

- Casas y Repullo (2018). *La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos.*
<https://core.ac.uk/download/pdf/82245762.pdf>
- Calvo, C. y Landa, A. (2019). *Medición de la satisfacción del cliente en el restaurante* TAO.
<https://hdl.handle.net/11042/4179>
- Campos Flores, Y. (2022). Research techniques. Institutional Academic Magazine, 3(1), 1–8. Recuperado a partir de
<https://rai.usam.ac.cr/index.php/raiusam/article/view/40>
- Campos Soto, R. (2020). *Calidad de servicio percibido según modelo servqual, del hospital santa maría del socorro, y su relación con la satisfacción de los pacientes,* 2008.
<https://revistas.unica.edu.pe/index.php/vanguardia/article/view/256>
- Carhuancho, I. et al. (2019). *Metodología para la investigación holística.*
<https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/3893/3/Metodolog%c3%ada%20para%20la%20investigaci%c3%b3n%20hol%c3%adstica.pdf>
- Chen, T., Peng, L., Yin, X., Rong, J., Yang, J., Cong, G. *Analysis of User Satisfaction with Online Education Platforms in China during the COVID-19 Pandemic.* Healthcare. 2020; 8(3):200.
<https://doi.org/10.3390/healthcare8030200>
- De La Hoz, A. I & Barrera, M. V. (2020). *Análisis general del spss y su utilidad en la estadística.*
<https://core.ac.uk/download/pdf/288306071.pdf>
- Dobrowolska, M. et al. (2020). *Actitud de seguridad como predictor de la sensación de amenaza en el lugar de trabajo, usando el ejemplo del personal de tierra del aeropuerto.*
<https://doi.org/10.3390/su12166569>
- González, J. L. A. (2021). Guía para elaborar la operacionalización de variables. *Espacio I+ D, Innovación más desarrollo, 10(28).*
<https://espacioimasd.unach.mx/index.php/Inicio/article/view/274>

- Hernández C. E., & Escobar, N. A. C. (2019). *Introducción a los tipos de muestreo. Alerta, Revista científica del Instituto Nacional de Salud*, 2(1 (enero-junio)), 75-79.
<https://camjol.info/index.php/alerta/article/download/7535/7746>
- Herzberg, F. (1968). *Una vez más: ¿Cómo motiva usted a sus empleados? Harvard Business Review*, 46(1), 13–22.
- Jiménez, D. Y., & Llaury, E. K. (2021). *El Net Promoter Score (NPS) and its usefulness as a measure of customer behavior.*
https://repositorioacademico.upc.edu.pe/bitstream/handle/10757/657753/Jimenez_ZD.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Medina-Díaz, M. D. R., & Verdejo-Carrión, A. L. (2020). *Validez y confiabilidad en la evaluación del aprendizaje mediante las metodologías activas. Alteridad. Revista de Educación*, 15(2), 270-284.
http://scielo.senescyt.gob.ec/scielo.php?pid=S1390-86422020000200270&script=sci_arttext
- Mendoza, K & Oscoco, J. (2023). *Gestión Administrativa y Satisfacción del Usuario en la Municipalidad Provincial de Ica, 2022.*
<https://repositorio.upsjb.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14308/4930/T-TPLAN-MENDOZA%20JAUREGUI%20KARLA%20y%20OSCCO%20INJANTE%20JOSE.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Niño Rojas, V. M. (2019). *Metodología de la investigación: diseño, ejecución e informe.* Ediciones de la U.
<https://www.ebooks7-24.com:443/?il=9546>
- Otero, L. (2021). *Analysis of emotions in the behavior of service users*
https://ruc.udc.es/dspace/bitstream/handle/2183/27816/OteroPrada_LuisMiguel_TD_2021.pdf?sequence=2&isAllowed=y
- Otzen, T., y Manterola, C. (2017). *Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. International journal of morphology*, 35(1), 227- 232.

- Paredes, V. (2020). *Gestión administrativa y calidad de servicio que brindan las Instituciones de Educación Superior Públicas*.
<https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/31522>
- Pazmiño, A. M. A., et al. (2020). *Administración de empresas. Elementos básicos*. Infinite Study.
<https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=zLgoEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PR11&dq=INTRODUCCION+A+LA+ADMINISTRACION&ots=80wnFtw9T7&sig=l7Oz4D6RTX5YwEhZGJVsWuuby6Y#v=onepage&q&f=false>
- Peralvo, T. (2023). *Auditoría de cumplimiento al proceso de compras públicas del GAD Municipal del Cantón Latacunga*.
<https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/37285/1/T5664i.pdf>
- Pereyra, L. E. (Ed.). (2022). *Metodología de la investigación*. Klik.
<https://books.google.es/books?hl=es&lr=&id=6e-KEAAAQBAJ&oi=fnd&pg=PP1&dq=tipo+de+investigacion+aplicada&ots=WGLQYJFHjq&sig=bT9arps2iih5MQZnSOVPVmmYccl>
- Pierrend, S. R. (2020). *La Fidelización del Cliente y Retención del Cliente: Tendencia que se Exige Hoy en Día*.
<https://doi.org/10.15381/gtm.v23i45.18935>
- Ponce, G., et al. (2021). *Proceso administrativo: factor determinante en el desarrollo organizacional de las mipymes*. *Revista Publicando*, 8(31), 258-278.
<https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=8050362>
- Puertas-Molero, Pilar, Zurita-Ortega, Félix, Chacón-Cuberos, Ramón, Castro-Sánchez, Manuel, Ramírez-Granizo, Irwin, & González-Valero, Gabriel. (2020). *Emotional intelligence in the field of education: a meta-analysis*. *Anales de Psicología*, 36(1), 84-91.
<https://dx.doi.org/10.6018/analesps.36.1.345901>
- Quichiz, C. (2023). *Gestión Administrativa y Satisfacción del Usuario en la Municipalidad Distrital de Vegueta*, 2019.
https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/7304/tesis%20quichiz_compressed.pdf?sequence=1&isAllowed=y

- Quiro, M. et al. (2021). *Qualitative study of real-time emotion recognition for customer service using deeplens face detection*.
<https://rev-inv-ope.pantheonsorbonne.fr/sites/default/files/inline-files/PAPER-92B20-20-EC-01.pdf>
- Robles Francia, V. H. (2019). *Emotional alterations in the organization*. Mexico City: Plaza y Valdés Editores.
- Rodríguez, J., et al. (2019). *Office Productivity with the use of Tilt Motion Seats*. *Revista Información Tecnológica*, 30(4), 127-134.
<http://dx.doi.org/10.4067/S0718-07642019000400127>
- Rosado Moran, K. V. (2023). *Gestión de servicios de salud y su incidencia en satisfacción del usuario en centro de salud tipo A, Ecuador 2023*.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/120316>
- Saavedra Licera, L. E. (2023). *Internal control in the administrative management of the provincial municipality of Pallasca, Peru*
<https://doi.org/10.59427/rcli/2023/v23cs.1439-1446>
- Serpell, A. (2021). *Project Planning and Control*. Alfaomega. Ediciones UC
https://ucv.primo.exlibrisgroup.com/permalink/51UCV_INST/175ppoi/alma991002893809407001
- Silva-Treviño, J. G. (2021). *The relationship between service quality, customer satisfaction, and customer loyalty: A case study of a t. Mexico*.
<https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/biblio-1285894>
- Sono, J. L., & Hernández, M. J. L. (2021). *La Gestión Administrativa Municipal. Una aproximación Conceptual*. *Revista Iberoamericana de educación*.
<http://revista-iberoamericana.org/index.php/es/article/view/95>
- Silva, J. et al. (2021). *The relationship between service quality, customer satisfaction and customer loyalty: a case study of a commercial company in Mexico*.
<https://revistaciencia.uat.edu.mx/index.php/CienciaUAT/article/view/1369>
- Taylor, F. W. (1911). *Administración científica*.

https://www.academia.edu/download/63636141/Principios_de_la_Administracion_Cientifica_Frederick_Winslow_Taylor20200615-6505-lbz36f.pdf

Use of Social Networks as an Administrative Management Tool in the Business Sector. (2020). Marcombo Formación. <https://doi.org/10.22430/24223182.2307>

Yobera, M. (2021). *La gestión administrativa y su influencia en la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de Reque, provincia Chiclayo*. <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/8692/Yovera%20Rea%c3%b1o%20Miguel.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Zambrano Jiménez, Y. M. (2022). *Gestión administrativa y satisfacción del usuario en la unidad de hemodiálisis "Dialilife" ciudad de Quevedo – Ecuador 2021*. <https://repositorioslatinoamericanos.uchile.cl/handle/2250/4822695>

ANEXOS

Anexo 1: Tabla De Operacionalización De Las Variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
GESTIÓN ADMINISTRATIVA	Gonzales Rodríguez et al., 2020) Menciona que la gestión administrativa es parte esencial en la administración, con una característica unificadora, sistémica y específica. En los últimos siglos, fueron de gran soporte dentro del	La primera variable se midió con un cuestionario de 27 ítems. 6 para la dimensión de planificación, 7 para la dimensión de organización, 6 para	Planificación	<ul style="list-style-type: none"> • Misión y Visión • Valores • Objetivos 	1-6	Escala de valor 1 = Totalmente en desacuerdo 2=Desacuerdo 3 = neutral, 4=Acuerdo
			Organización	<ul style="list-style-type: none"> • División del Trabajo • Organigrama • MOF 	7-13	

	desarrollo empresarial, social, económico y tecnológico. Esta es un proceso que conlleva cuatro funciones básicas planificación, organización, dirección y control	la dirección y 8 para el control.	Dirección	<ul style="list-style-type: none"> • Toma De Decisiones • Comunicación • Motivación • Liderazgo 	14-21	5 = Totalmente de acuerdo.
			Control	<ul style="list-style-type: none"> • Evaluación del Desempeño • Acción Correctiva • Rendición 	22-27	
SATISFACCIÓN DEL USUARIO	Larios, 2020). nos dice que se basa a los servicios que debe darse para que se sientan satisfechos, brindando	La segunda variable se midió con un cuestionario de 22 ítems. 4 para la dimensión	Emocional	<ul style="list-style-type: none"> • Calidad • Confiabilidad 	28-31	Escala de valor 1 = Totalmente en

	una buena calidad, sigue una perspectiva con destrezas, valores y actitudes, manteniendo una comunicación eficaz, para el mejoramiento de la organización	emocional, 6 para la dimensión afectiva y conductual, 6 para la dimensión afectiva y cognitiva y 6 para la dimensión comportamiento	Afectiva y Conductual	<ul style="list-style-type: none"> •Informacion precisa •Efectividad del servicio •Página De Facebook 	32-37	desacuerdo 2=Desacuerdo 3 = neutral, 4=Acuerdo 5 = Totalmente de acuerdo
			Afectiva y Cognitiva	<ul style="list-style-type: none"> •Satisfacción de Experiencia •Tiempo de espera •Instalación 	38-43	
			Comportamiento	<ul style="list-style-type: none"> •Amabilidad •Comprensión a Necesidades •Atención Personalizada 	44-49	

social, económico y tecnológico. Esta es un proceso que conlleva cuatro funciones básicas planificación, organización, dirección y control (Gonzales Rodríguez et al., 2020).

- **Variable 2:** Satisfacción del usuario

Larios, 2020). nos dice que se basa a los servicios que debe darse para que se sientan satisfechos, brindando una buena calidad, sigue una perspectiva con destrezas, valores y actitudes, manteniendo una comunicación eficaz, para el mejoramiento de la organización.

Variable	Dimensiones	Definición
GESTION ADMINISTRATIVA	PLANEACION	Significa pensar en el futuro y tomar decisiones concretas en cuanto a estrategia, metas, procedimientos, valores, entre otras cosas, que permitan la coordinación integral de todos los elementos. Incluye definir la misión, indicadores, metas, estrategias, procesos, procedimientos, políticas, programas, presupuestos y niveles (Franklin,2019)
	ORGANIZACIÓN	se crea un sistema organizado de control, con la finalidad de lograr objetivos planteados en la etapa de la planificación. En todos los procesos de la organización existe la necesidad de tomar decisiones, realizar una planeación, designar tareas, distribuir responsabilidades, y fijar mecanismos de comunicación y coordinación son decisiones de organización (Jaime, 2020)
	DIRECCIÓN	se vincula con el accionar, es decir poner en marcha, se relaciona con la administración de los recursos que tiene una organización, puesto que, estas necesitan tener una responsabilidad y funciones asignadas, además, ser capacitadas, motivadas y guiadas, para el logro de metas y resultados esperados, además la manera en que se desarrollan las tareas, responsabilidades y actividades de los miembros para alcanzar las metas y objetivos plasmados en una organización (Ponce, 2021).
	CONTROL	Este monitorea la correcta implementación de los recursos materiales y si existe un buen ambiente laboral, su función principal son corregir y prevenir las fallas o nuevas fallas que se presenten (Pazmiño, 2020). Asimismo, Cortes (2019) señala que “es una herramienta para detectar si las organizaciones funcionan del modo que se espera” (p.22).

SATISFACCION DEL USUARIO	EMOCIONAL	La emoción de una persona es muy esencial, porque se muestra que tan satisfechos están del servicio que se ofrece, además se va relacionar con el sentimiento y pensamiento que va originar ello, lo importante es que el usuario tenga una experiencia positiva y llevarse una buena impresión (Quiroz, et al., 2021).
	AFECTIVA Y CONDUCTAL	La siguiente dimensión es la afectiva y conductual, nos permite medir la fidelidad, donde se ve reflejada la posibilidad de satisfacer las necesidades del cliente, ya que va a permitir a retenerlos, este criterio está sujeto al rendimiento, valor productivo y sobre todo la calidad del producto o servicio, cuando un cliente recomienda la marca, da a entender de la satisfacción que tuvo (Calvo & Landa, 2019).
	AFECTIVA Y COGNITIVA	Es la medida que se va a realizar la satisfacción de la experiencia del cliente, en relación a la calidad, oferta, función del producto o servicio y el precio, en tal sentido el cliente se ve impactado, además reconocer si lo que se ofrece logra satisfacer sus necesidades y cumplir sus expectativas (Silva et al., 2021).
	COMPORTAMIENTO	Mide la intención de recompra del cliente, permite evaluar la satisfacción del usuario, donde influye a que este renueve un nuevo producto o servicio, donde se ve reflejado en sus experiencias pasadas del cliente, donde puede confiar en la atención y calidad, donde induce a un aumento de renovación de servicio (Jiménez & Llaury, 2021).

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario "La gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Huayo 2023" elaborado por Dávila Yaranga Mary Cruz y Noriega Valdiviezo Arcila Abigail. En el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.

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

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

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

Variable del instrumento: GESTIÓN ADMINISTRATIVA

- Primera dimensión: PLANEACIÓN

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
MISION Y VISION	1-2	3	4	3	
VALORES	3-4	3	3	4	
OBJETIVOS	5-6	3	4	3	

- Segunda dimensión: ORGANIZACIÓN

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
DIVISIÓN DEL TRABAJO	7-9	3	4	3	
ORGANIGRAMA	10-11	3	3	4	
MOF	12-13	3	4	3	

- Tercera dimensión: DIRECCIÓN

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
TOMA DE DECISIONES	14-15	3	4	3	
COMUNICACIÓN	16-17	3	3	4	
MOTIVACIÓN	18-19	3	4	3	
LIDERAZGO	20-21	4	4	4	

- Cuarta dimensión: CONTROL

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	22-23	3	4	4	
ACCIÓN CORRECTIVA	24-25	4	3	4	
RENDICIÓN	26-27	3	4	3	

Variable del instrumento: SATISFACCIÓN DEL USUARIO

- Primera dimensión: EMOCIONAL

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
CALIDAD	28-29	3	4	3	
CONFIABILIDAD	30-31	3	4	4	



- Segunda dimensión: AFECTIVA Y CONDUCTAL

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
INFORMACION PRECISA	32-33	3	4	3	
EFFECTIVIDAD DEL SERVICIO	34-35	4	3	4	
PÁGINA DE FACEBOOK	36-37	3	4	3	

- Tercera dimensión: AFECTIVA Y COGNITIVA

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
SATISFACCIÓN DE EXPERIENCIA	38-39	3	4	3	
TIEMPO DE ESPERA	40-41	4	3	3	
INSTALACIÓN	42-43	3	4	3	

- Cuarta dimensión: COMPORTAMIENTO

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
AMABILIDAD	44-45	3	4	3	
COMPRENSIÓN A NECESIDADES	46-47	3	3	4	
ATENCIÓN PERSONALIZADA	48-49	3	4	3	



(Mg. Alfredo Alonso López)

DNI N° 09460324

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

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

Ver: <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> e

social, económico y tecnológico. Esta es un proceso que conlleva cuatro funciones básicas planificación, organización, dirección y control (Gonzales Rodríguez et al., 2020).

- **Variable 2:** Satisfacción del usuario

Larios, 2020). nos dice que se basa a los servicios que debe darse para que se sientan satisfechos, brindando una buena calidad, sigue una perspectiva con destrezas, valores y actitudes, manteniendo una comunicación eficaz, para el mejoramiento de la organización

Variable	Dimensiones	Definición
GESTION ADMINISTRATIVA	PLANEACIÓN	Significa pensar en el futuro y tomar decisiones concretas en cuanto a estrategia, metas, procedimientos, valores, entre otras cosas, que permitan la coordinación integral de todos los elementos. Incluye definir la misión, indicadores, metas, estrategias, procesos, procedimientos, políticas, programas, presupuestos y niveles (Franklin,2019)
	ORGANIZACIÓN	se crea un sistema organizado de control, con la finalidad de lograr objetivos planteados en la etapa de la planificación. En todos los procesos de la organización existe la necesidad de tomar decisiones, realizar una planeación, designar tareas, distribuir responsabilidades, y fijar mecanismos de comunicación y coordinación son decisiones de organización (Jaime, 2020)
	DIRECCIÓN	se vincula con el accionar, es decir poner en marcha, se relaciona con la administración de los recursos que tiene una organización, puesto que, estas necesitan tener una responsabilidad y funciones asignadas, además, ser capacitadas, motivadas y guiadas, para el logro de metas y resultados esperados, además la manera en que se desarrollan las tareas, responsabilidades y actividades de los miembros para alcanzar las metas y objetivos plasmados en una organización (Ponce, 2021).
	CONTROL	Este monitorea la correcta implementación de los recursos materiales y si existe un buen ambiente laboral, su función principal son corregir y prevenir las fallas o nuevas fallas que se presenten (Pazmiño, 2020). Asimismo, Cortes (2019) señala que “es una herramienta para detectar si las organizaciones funcionan del modo que se espera” (p.22).

SATISFACCION DEL USUARIO	EMOCIONAL	La emoción de una persona es muy esencial, porque se muestra que tan satisfechos están del servicio que se ofrece, además se va relacionar con el sentimiento y pensamiento que va originar ello, lo importante es que el usuario tenga una experiencia positiva y llevarse una buena impresión (Quiroz, et al., 2021).
	AFECTIVA Y CONDUCTAL	La siguiente dimensión es la afectiva y conductual, nos permite medir la fidelidad, donde se ve reflejada la posibilidad de satisfacer las necesidades del cliente, ya que va a permitir a retenerlos, este criterio está sujeto al rendimiento, valor productivo y sobre todo la calidad del producto o servicio, cuando un cliente recomienda la marca, da a entender de la satisfacción que tuvo (Calvo & Landa, 2019).
	AFECTIVA Y COGNITIVA	Es la medida que se va realizar la satisfacción de la experiencia del cliente, en relación a la calidad, oferta, función del producto o servicio y el precio, en tal sentido el cliente se ve impactado, además reconocer si lo que se ofrece logra satisfacer sus necesidades y cumpla sus expectativas (Silva et al., 2021).
	COMPORTAMIENTO	Mide la intención de recompra del cliente, permite a evaluar la satisfacción del usuario, donde influye a que este renueve un nuevo producto o servicio, donde se ve reflejado en sus experiencias pasadas del cliente, donde puede confiar en la atención y calidad, donde induce a un aumento de renovación de servicio (Jiménez & Llauri, 2021).

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario "La gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Huayo 2023" elaborado por Dávila Yaranga Mary Cruz y Noriega Valdiviezo Arcila Abigail. En el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.

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

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

5. No cumple con el criterio
6. Bajo Nivel
7. Moderado nivel
8. Alto nivel

Variable del instrumento: GESTIÓN ADMINISTRATIVA

- Primera dimensión: PLANEACIÓN

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
MISION Y VISION	1-2	4	3	4	
VALORES	3-4	4	4	3	
OBJETIVOS	5-6	4	4	4	

- Segunda dimensión: ORGANIZACIÓN

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
DIVISIÓN DEL TRABAJO	7-9	3	4	4	
ORGANIGRAMA	10-11	4	4	4	
MOF	12-13	4	3	4	

- Tercera dimensión: DIRECCIÓN

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
TOMA DE DECISIONES	14-15	3	4	4	
COMUNICACIÓN	16-17	4	4	3	
MOTIVACIÓN	18-19	4	3	4	
LIDERAZGO	20-21	4	4	4	

- Cuarta dimensión: CONTROL

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	22-23	4	3	4	
ACCIÓN CORRECTIVA	24-25	4	4	3	
RENDICIÓN	26-27	4	4	4	

Variable del instrumento: SATISFACCION DEL USUARIO

- Primera dimensión: EMOCIONAL

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
CALIDAD	28-29	3	4	4	
CONFIABILIDAD	30-31	4	4	4	



- Segunda dimensión: AFECTIVA Y CONDUCTAL

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
INFORMACION PRECISA	32-33	3	4	4	
EFFECTIVIDAD DEL SERVICIO	34-35	4	3	4	
PÁGINA DE FACEBOOK	36-37	4	4	3	

- Tercera dimensión: AFECTIVA Y COGNITIVA

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
SATISFACCIÓN DE EXPERIENCIA	38-39	4	4	4	
TIEMPO DE ESPERA	40-41	3	3	4	
INSTALACIÓN	42-43	4	4	4	

- Cuarta dimensión: COMPORTAMIENTO

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
AMABILIDAD	44-45	4	3	4	
COMPRENSIÓN A NECESIDADES	46-47	4	4	3	
ATENCIÓN PERSONALIZADA	48-49	4	4	4	



Mg. Carlos Abraham Aramburù Geng

DNI N°44075484

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

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

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> e

1. Datos generales del juez

Nombres y Apellidos del juez:	Dra. DEBORA DENISSE GUILLEN CABRERA	
Grado profesional:	Maestría ()	Doctor (X)
Área de formación académica:	Clínica ()	Social ()
	Educativa ()	Organizacional (X)
Áreas de experiencia profesional:	Docente de la Escuela Profesional de Administración	
Institución donde labora:	Universidad César Vallejo	
Tiempo de experiencia profesional el área:	2 a 4 años ()	
	Más de 5 años (X)	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

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

Nombre de la Prueba:	Cuestionario en escala ordinal
Autor(es):	<ul style="list-style-type: none"> • Davila Yaranga, Mary Cruz • Noriega Valdiviezo Arcila Abigail
Procedencia:	Del autor, adaptada o validada por otros autores
Administración:	Virtual
Tiempo de aplicación:	15 minutos
Ámbito de aplicación:	A los usuarios de la zona urbana que reside en el Distrito de Huayo-Pataz-La Libertad
Significación:	<p>Está compuesta por dos variables:</p> <ul style="list-style-type: none"> - La primera variable contiene 4 dimensiones, de 13 indicadores y 27 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables. - La segunda variable contiene 4 dimensiones, de 11 indicadores y 22 ítems en total. El objetivo es medir la relación de variables.

4. Soporte teórico

- **Variable 1:** Gestión administrativa

La gestión administrativa es parte esencial en la administración, con una característica unificadora, sistémica y específica. En los últimos siglos, fueron de gran soporte dentro del desarrollo empresarial,

social, económico y tecnológico. Esta es un proceso que conlleva cuatro funciones básicas planificación, organización, dirección y control (Gonzales Rodríguez et al., 2020).

- **Variable 2:** Satisfacción del usuario

Larios, 2020). nos dice que se basa a los servicios que debe darse para que se sientan satisfechos, brindando una buena calidad, sigue una perspectiva con destrezas, valores y actitudes, manteniendo una comunicación eficaz, para el mejoramiento de la organización

Variable	Dimensiones	Definición
GESTION ADMINISTRATIVA	PLANEACIÓN	Significa pensar en el futuro y tomar decisiones concretas en cuanto a estrategia, metas, procedimientos, valores, entre otras cosas, que permitan la coordinación integral de todos los elementos. Incluye definir la misión, indicadores, metas, estrategias, procesos, procedimientos, políticas, programas, presupuestos y niveles (Franklin,2019)
	ORGANIZACIÓN	se crea un sistema organizado de control, con la finalidad de lograr objetivos planteados en la etapa de la planificación. En todos los procesos de la organización existe la necesidad de tomar decisiones, realizar una planeación, designar tareas, distribuir responsabilidades, y fijar mecanismos de comunicación y coordinación son decisiones de organización (Jaime, 2020)
	DIRECCIÓN	se vincula con el accionar, es decir poner en marcha, se relaciona con la administración de los recursos que tiene una organización, puesto que, estas necesitan tener una responsabilidad y funciones asignadas, además, ser capacitadas, motivadas y guiadas, para el logro de metas y resultados esperados, además la manera en que se desarrollan las tareas, responsabilidades y actividades de los miembros para alcanzar las metas y objetivos plasmados en una organización (Ponce, 2021).
	CONTROL	Este monitorea la correcta implementación de los recursos materiales y si existe un buen ambiente laboral, su función principal son corregir y prevenir las fallas o nuevas fallas que se presenten (Pazmiño, 2020). Asimismo, Cortes (2019) señala que “es una herramienta para detectar si las organizaciones funcionan del modo que se espera” (p.22).

SATISFACCION DEL USUARIO	EMOCIONAL	La emoción de una persona es muy esencial, porque se muestra que tan satisfechos están del servicio que se ofrece, además se va relacionar con el sentimiento y pensamiento que va originar ello, lo importante es que el usuario tenga una experiencia positiva y llevarse una buena impresión (Quiroz, et al., 2021).
	AFECTIVA Y CONDUCTAL	La siguiente dimensión es la afectiva y conductual, nos permite medir la fidelidad, donde se ve reflejada la posibilidad de satisfacer las necesidades del cliente, ya que va a permitir a retenerlos, este criterio está sujeto al rendimiento, valor productivo y sobre todo la calidad del producto o servicio, cuando un cliente recomienda la marca, da a entender de la satisfacción que tuvo (Calvo & Landa, 2019).
	AFECTIVA Y COGNITIVA	Es la medida que se va a realizar la satisfacción de la experiencia del cliente, en relación a la calidad, oferta, función del producto o servicio y el precio, en tal sentido el cliente se ve impactado, además reconocer si lo que se ofrece logra satisfacer sus necesidades y cumpla sus expectativas (Silva et al., 2021).
	COMPORTAMIENTO	Mide la intención de recompra del cliente, permite evaluar la satisfacción del usuario, donde influye a que este renueve un nuevo producto o servicio, donde se ve reflejado en sus experiencias pasadas del cliente, donde puede confiar en la atención y calidad, donde induce a un aumento de renovación de servicio (Jiménez & Llaury, 2021).

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario "La gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Huayo 2023" elaborado por Dávila Yaranga Mary Cruz y Noriega Valdiviezo Arcila Abigail. En el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.

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

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

9. No cumple con el criterio
10. Bajo Nivel
11. Moderado nivel
12. Alto nivel

Variable del instrumento: GESTIÓN ADMINISTRATIVA

- Primera dimensión: PLANEACIÓN

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
MISION Y VISION	1-2	4	3	4	
VALORES	3-4	4	4	3	
OBJETIVOS	5-6	4	4	4	

- Segunda dimensión: ORGANIZACIÓN

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
DIVISIÓN DEL TRABAJO	7-9	3	4	4	
ORGANIGRAMA	10-11	4	4	4	
MOF	12-13	4	3	4	

- Tercera dimensión: DIRECCIÓN

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
TOMA DE DECISIONES	14-15	3	4	4	
COMUNICACIÓN	16-17	4	4	3	
MOTIVACIÓN	18-19	4	3	4	
LIDERAZGO	20-21	4	4	4	

- Cuarta dimensión: CONTROL

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
EVALUACIÓN DEL DESEMPEÑO	22-23	4	3	4	
ACCIÓN CORRECTIVA	24-25	4	4	3	
RENDICIÓN	26-27	4	4	4	

Variable del instrumento: SATISFACCION DEL USUARIO

- Primera dimensión: EMOCIONAL

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
CALIDAD	28-29	3	4	4	
CONFIABILIDAD	30-31	4	4	4	



- Segunda dimensión: AFECTIVA Y CONDUCTUAL

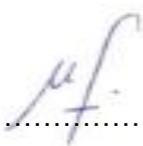
Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
INFORMACION PRECISA	32-33	3	4	4	
EFFECTIVIDAD DEL SERVICIO	34-35	4	3	4	
PÁGINA DE FACEBOOK	36-37	4	4	3	

- Tercera dimensión: AFECTIVA Y COGNITIVA

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
SATISFACCIÓN DE EXPERIENCIA	38-39	4	4	4	
TIEMPO DE ESPERA	40-41	3	3	4	
INSTALACIÓN	42-43	4	4	4	

- Cuarta dimensión: COMPORTAMIENTO

Indicadores	Ítem	Claridad	Coherencia	Relevancia	Observaciones
AMABILIDAD	44-45	4	3	4	
COMPRESIÓN A NECESIDADES	46-47	4	4	3	
ATENCIÓN PERSONALIZADA	48-49	4	4	4	

.....


(Dra. Débora Denisse Guillen Cabrera)

DNI N° 46417339

Pd.: el presente formato debe tomar en cuenta:

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

Ver : <https://www.revistaespacios.com/cited2017/cited2017-23.pdf> e

V1. GESTIÓN ADMINISTRATIVA				OPCIÓN DE RESPUESTA				
				1	2	3	4	5
Dimensión	Indicador	Nº	ITEMS	TOTALMENTE DESACUERDO	DESACUERDO	NEUTRAL	DEACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO
PLANEACIÓN	MISIÓN Y VISIÓN	1	La misión y visión de la municipalidad distrital, refleja los objetivos que persigue la institución.					
		2	En la elaboración de la misión y visión participan los ciudadanos organizados.					
	VALORES	3	Considera que los trabajadores de la municipalidad distrital practican valores en su trabajo.					
		4	Considera que los trabajadores de la municipalidad distrital son honestos y responsables como funcionarios públicos.					
	OBJETIVOS	5	Considera que los objetivos establecidos por la municipalidad distrital son los adecuados.					
		6	Considera que los objetivos que formula la municipalidad se logran en el periodo establecido.					
ORGANIZACIÓN	DIVISION DE TRABAJO	7	Considera que cada funcionario de la municipalidad distrital se encuentra laborando en el área de su especialidad.					
		8	Considera que la municipalidad hace concursos públicos para ocupar los puestos requeridos por cada área					
		9	Considera que en la municipalidad distrital se realiza una división de trabajo manera efectiva.					
	ORGANIGRAMA	10	Respecto a la estructura orgánica que presenta esta entidad cumple con los estándares de calidad.					
		11	Considera que el organigrama de la municipalidad está actualizado.					
	MOF	12	Considera que los trabajadores tienen claramente definidas sus funciones que realizan en la municipalidad distrital.					
13		Conoce usted el manual de organizaciones y funciones (MOF) de la municipalidad distrital.						
DIRECCIÓN	TOMA DE DECISIONES	14	Considera que los funcionarios de la municipalidad distrital tienen participación en la toma de decisiones.					
		15	Considera que los funcionarios de la municipalidad toman decisiones oportunas.					
	COMUNICACIÓN	16	Considera que existe una correcta comunicación entre las diversas áreas de esta entidad.					
		17	Considera que la municipalidad comunica adecuadamente los acuerdos y decisiones que se toman en el concejo municipal.					
	MOTIVACIÓN	18	Considera necesario que se brinde charlas de motivación a todo el personal de esta entidad.					
		19	Considera que los trabajadores de la municipal muestran entusiasmo y buenos modales al atender al ciudadano.					
		20	Considera que existe un efectivo liderazgo en la municipalidad distrital					

CONTROL	LIDERAZGO	21	Considera que los ciudadanos perciben que hay un compromiso de parte de los funcionarios para resolver los problemas					
	EVALUACIÓN DE DESEMPEÑO	22	Los colaboradores de la municipalidad son evaluados en el desempeño de sus funciones.					
		23	Participan los ciudadanos en la evaluación del desempeño de los trabajadores municipales.					
		24	Se toman acciones correctivas cuando se encuentran errores y se soluciona de forma rápida.					
	ACCIÓN CORRECTIVA	25	Considera que las recomendaciones de los órganos de control de la municipalidad distrital son tomadas en cuenta.					
		26	La Municipalidad Distrital hace rendición de cuentas a la población organizada.					
	RENDICIÓN	27	La página de transparencia de la municipalidad está actualizada					

V2. SATISFACCIÓN DEL USUARIO				OPCIÓN DE RESPUESTA				
				1	2	3	4	5
Dimensión	Indicador	N°	ITEMS	TOTALMENTE DESACUERDO	DESACUERDO	NEUTRAL	DEACUERDO	TOTALMENTE DE ACUERDO
EMOCIONAL	CALIDAD	1	Considera que el servicio que ofrecen los colaboradores de la municipalidad distrital, cumple con sus expectativas.					
		2	Considera que las obras o los servicios ofrecidos son de buena calidad					
	CONFIABILIDAD	3	Los colaboradores que trabajan en la municipalidad distrital le inspiran confianza para la atención a su solicitud.					
		4	Considera que la municipalidad brinda el servicio de manera consistente.					
AFECTIVA Y CONSUCTAL	INFORMACIÓN PRECISA	5	Considera que los colaboradores de la institución le informan y explican de forma adecuada los pasos a seguir en cuanto a su trámite.					
		6	Considera que los procedimientos establecidos son sencillos y fáciles de cumplir.					
	EFECTIVIDAD DEL SERVICIO	7	Considera usted que la municipalidad le brinda asesoramiento cuando lo necesita o tenga alguna duda sobre algún procedimiento en trámite.					
		8	Considera que la municipalidad cumple los plazos establecidos de las solicitudes presentadas.					
	PAGINA DE FACEBOOK	9	Considera que la página de Facebook, brinda la información necesaria al ciudadano.					
		10	Considera que la pagina Facebook de la municipalidad esta actualizada.					
AFECTIVA Y COGNITIVA	SATISFACCIÓN DE EXPERIENCIA	11	Considera adecuado la forma en la que los colaboradores de la municipalidad distrital realizan la atención a los reclamos.					
		12	Considera que la atención recibida de parte de la municipalidad es satisfactoria.					
	TIEMPO DE ESPERA	13	Considera que el tiempo de espera en su trámite es el apropiado.					
		14	Considera que los procedimientos municipales son rápidos y oportunos.					
	INSTALACIÓN	15	Considera usted que la municipalidad posee una infraestructura adecuada para el servicio de atención al usuario.					
		16	Considera usted que la municipalidad cuenta con los equipos adecuados para una atención rápida y oportuna.					
COMPORTAMIENTO	AMABILIDAD	17	Considera que el personal de la municipalidad es amable a la hora de brindar el servicio.					
		18	Considera que el personal de la municipalidad es atentos y cordiales en su trato con los ciudadanos.					
	COMPRENSIÓN	19	Los colaboradores de la municipalidad distrital comprenden sus necesidades.					

	NECESIDADES	20	Los colaboradores de la municipalidad hacen un seguimiento de las solicitudes gestionadas					
	ATENCIÓN PERSONALIZADA	21	Respecto a la atención brindada por los colaboradores de esta entidad considera que es una atención personalizada.					
		22	Los colaboradores de la municipalidad conceden el tiempo necesario a los ciudadanos para la atención de sus reclamos.					

Anexo 3. Instrumento de Recolección de datos

PRIMERA VARIABLE: GESTIÓN ADMINISTRATIVA			
Dimensiones	Indicadores	Preguntas	Tipo de Escala
Planeación	Misión Y Visión	La misión y visión de la municipalidad distrital, refleja los objetivos que persigue la institución.	ORDINAL Escala de valoración: Likert 1 = TOTALMENTE EN DESACUERDO 2=DESACUERDO 3 = NEUTRAL, 4=ACUERDO 5 = TOTALMENTE DE ACUERDO.
		En la elaboración de la misión y visión participan los ciudadanos organizados.	
	Valores	Considera que los trabajadores de la municipalidad distrital practican valores en su trabajo.	
		Considera que los trabajadores de la municipalidad distrital son honestos y responsables como funcionarios públicos.	
	Objetivos	Considera que los objetivos establecidos por la municipalidad distrital son los adecuados.	
		Considera que los objetivos que formula la municipalidad se logran en el periodo establecido.	
Organización	División De Trabajo	Considera que cada funcionario de la municipalidad distrital se encuentra laborando en el área de su especialidad.	
		Considera que la municipalidad hace concursos públicos para ocupar los puestos requeridos por cada área	
		Considera que en la municipalidad distrital se realiza una división de trabajo manera efectiva.	
	Organigrama	Respecto a la estructura orgánica que presenta esta entidad cumple con los estándares de calidad.	
		Considera que el organigrama de la municipalidad está actualizado.	
	MOF	Considera que los trabajadores tienen claramente definidas sus funciones que realizan en la municipalidad distrital.	
		Conoce usted el manual de organizaciones y funciones (MOF) de la municipalidad distrital.	
		Considera que los funcionarios de la municipalidad distrital tienen	

Dirección	Toma De Decisiones	participación en la toma de decisiones.
		Considera que los funcionarios de la municipalidad toman decisiones oportunas.
	Comunicación	Considera que existe una correcta comunicación entre las diversas áreas de esta entidad.
		Considera que la municipalidad comunica adecuadamente los acuerdos y decisiones que se toman en el concejo municipal.
	Motivación	Considera necesario que se brinde charlas de motivación a todo el personal de esta entidad.
		Considera que los trabajadores de la municipal muestran entusiasmo y buenos modales al atender al ciudadano.
Liderazgo	Considera que existe un efectivo liderazgo en la municipalidad distrital	
	Considera que los ciudadanos perciben que hay un compromiso de parte de los funcionarios para resolver los problemas	
Control	Evaluación De Desempeño	Los colaboradores de la municipalidad son evaluados en el desempeño de sus funciones.
		Participan los ciudadanos en la evaluación del desempeño de los trabajadores municipales.
	Acción Correctiva	Se toman acciones correctivas cuando se encuentran errores y se soluciona de forma rápida.
		Considera que las recomendaciones de los órganos de control de la municipalidad distrital son tomadas en cuenta.
	Rendición	La Municipalidad Distrital hace rendición de cuentas a la población organizada.
		La página de transparencia de la municipalidad está actualizada

SEGUNDA VARIABLE: SATISFACCIÓN DEL USUARIO			
Dimensiones	Indicadores	Preguntas	Tipo de Escala
Emocional	Calidad	Considera que el servicio que ofrecen los colaboradores de la municipalidad distrital, cumple con sus expectativas.	ORDINAL Escala de valoración: Likert 1 = TOTALMENTE EN DESACUERDO 2=DESACUERDO 3 = NEUTRAL, 4=ACUERDO 5 = TOTALMENTE DE ACUERDO.
		Considera que las obras o los servicios ofrecidos son de buena calidad	
	Confiabilidad	Los colaboradores que trabajan en la municipalidad distrital le inspiran confianza para la atención a su solicitud.	
		Considera que la municipalidad brinda el servicio de manera consistente.	
Afectiva Y Conductual	Información Precisa	Considera que los colaboradores de la institución le informan y explican de forma adecuada los pasos a seguir en cuanto a su trámite.	
		Considera que los procedimientos establecidos son sencillos y fáciles de cumplir.	
	Efectividad Del Servicio	Considera usted que la municipalidad le brinda asesoramiento cuando lo necesita o tenga alguna duda sobre algún procedimiento en trámite.	
		Considera que la municipalidad cumple los plazos establecidos de las solicitudes presentadas.	
	Página De Facebook	Considera que la página de Facebook, brinda la información necesaria al ciudadano.	
		Considera que la pagina Facebook de la municipalidad esta actualizada.	
Afectiva Y Cognitiva	Satisfacción De Experiencia	Considera adecuado la forma en la que los colaboradores de la municipalidad distrital realizan la atención a los reclamos.	
		Considera que la atención recibida de parte de la municipalidad es satisfactoria.	
	Tiempo De Espera	Considera que el tiempo de espera en su trámite es el apropiado.	
		Considera que los procedimientos municipales son rápidos y oportunos.	
	Instalación	Considera usted que la municipalidad posee una infraestructura adecuada para el servicio de atención al usuario.	
		Considera usted que la municipalidad cuenta con los equipos adecuados para una atención rápida y oportuna.	

Comportamiento	Amabilidad	Considera que el personal de la municipalidad es amable a la hora de brindar el servicio.	
		Considera que el personal de la municipalidad es atentos y cordiales en su trato con los ciudadanos.	
	Comprensión Necesidades	Los colaboradores de la municipalidad distrital comprenden sus necesidades.	
		Los colaboradores de la municipalidad hacen un seguimiento de las solicitudes gestionadas	
	Atención Personalizada	Respecto a la atención brindada por los colaboradores de esta entidad considera que es una atención personalizada.	
		Los colaboradores de la municipalidad conceden el tiempo necesario a los ciudadanos para la atención de sus reclamos.	

Anexo 4. Cálculo del tamaño de la muestra

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

N= Población 200

Z= n. de confianza 1.96

P = Probabilidad de éxito..... 0.5

e = error..... 0.05

$$\frac{200 \times (1.96 \times 1.96) \times 0.25}{(200 - 1) \times (0.05 \times 0.05) + 1.96 \times 0.25}$$

$$\frac{200 \times (3.8416) \times 0.25}{199 \times 0.0025 + 0.49}$$

$$\frac{192.08}{1.4579} = 132$$

Anexo 5. Tabla 16 de valoración de Alfa de Cronbach

Alfa de Cronbach	Nº de elementos
$\alpha > 0.9$	0.9 Excelente
> 0.8	0.8 Bueno
> 0.7	0.7 Aceptable
> 0.6	0.6 Cuestionable
> 0.5	0.5 Pobre
< 0.5	0.5 Inaceptable

Anexo 6. Tabla 17 de valoración de RHO SPEARMAN

VALOR	SIGNIFICADO
-0.91 a -1.00	Correlación negativa perfecta
-0.76 a -0.90	Correlación negativa muy fuerte
-0.51 a -0.75	Correlación negativa considerable
-0.11 a -0.50	Correlación negativa media
-0.01 a -0.10	Correlación negativa débil
0.00	No existe correlación
+0.01 a 0.10	Correlación positiva débil
0.11 a +0.50	Correlación positiva media
0.51 a 0.75	Correlación positiva considerable
+0.76 a +0.90	Correlación positiva muy fuerte
+0.96 + 1.00	Correlación positiva perfecta

Anexo 7. Carta de Autorización de la Empresa

AUTORIZACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN PARA PUBLICAR SU IDENTIDAD EN LOS RESULTADOS DE LAS INVESTIGACIONES

Datos Generales

Nombre de la Organización:	RUC:20314401221
MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE HUAYO	
Nombre del Titular o Representante legal:	
Nombres y Apellidos LEDGARD NELL GOICOCHEA PRINCIPE	DNI: 43572001

Consentimiento:

De conformidad con lo establecido en el artículo 7º, literal “f” del Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo (*), autorizo [X], no autorizo [] publicar LA IDENTIDAD DE LA ORGANIZACIÓN, en la cual se lleva a cabo la investigación:

Nombre del Trabajo de Investigación	
La gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Huayo 2023	
Nombre del Programa Académico: Administración	
Autor: Nombres y Apellidos Dávila Yaranga Mary Cruz Noriega Valdiviezo Arcila Abigail	DNI: 76502596 74533824

En caso de autorizarse, soy consciente que la investigación será alojada en el Repositorio Institucional de la UCV, la misma que será de acceso abierto para los usuarios y podrá ser referenciada en futuras investigaciones, dejando en claro que los derechos de propiedad intelectual corresponden exclusivamente al autor (a) del estudio.

Lugar y Fecha: Huayo, 13 de abril del 2023

Sello y Firma: _____



(Titular o Representante legal de la Institución)

(*) Código de Ética en Investigación de la Universidad César Vallejo-Artículo 7º, literal “ f ” Para difundir o publicar los resultados de un trabajo de investigación es necesario mantener bajo anonimato el nombre de la institución donde se llevó a cabo el estudio, salvo el caso en que haya un acuerdo formal con el gerente o director de la organización, para que se difunda la identidad de la institución. Por ello, tanto en los proyectos de investigación como en los informes o tesis, no se deberá incluir la denominación de la organización, pero sí será necesario describir sus características

Anexo 8. Análisis estadístico de datos

Variables Dimensiones	GESTION ADMINISTRATIVA																										
	Planeación						Organización						Dirección						Control								
	Misión Y Visión		Valores		Objetivos		División De Trabajo		Organigrama		MOF		Toma de Decisiones		Comunicación		Motivación		Liderazgo		Evaluación de Desempeño		Acción Correctiva		Rendición		
Indicadores	p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12	p13	p14	p15	p16	p17	p18	p19	p20	p21	p22	p23	p24	p25	p26	p27
PREGUNTAS	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	2	5	5	4	3	4	4	4	5	5	3	4	3	4	3	3	4	5	5	3	3	4	5	4	4	4	5
	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	2	4	3	4	3
	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	6	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	7	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	5	2	4	4	3	2	4	3	4	3	3	2	3	3	3
	8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	9	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	13	2	4	4	5	4	4	5	3	2	5	4	5	4	4	3	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
	14	4	4	4	5	5	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	4	5	4
	15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	16	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	3	4	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	17	4	4	5	4	4	3	3	3	4	4	3	5	2	3	3	4	3	3	2	4	4	3	4	4	4	4
	18	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	3	3	4	4
	19	4	4	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	4	5	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
	20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	21	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5
	22	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
	23	3	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
	24	4	4	2	2	2	1	4	3	4	4	4	5	3	5	3	5	5	4	3	5	4	4	3	4	4	3
	25	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	26	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	27	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	28	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	29	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5
	30	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	4	5	4	5	2	4	5	5	5
	31	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	32	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
	33	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	34	2	2	4	5	5	2	5	3	4	3	1	4	1	4	4	3	5	4	4	5	4	5	4	5	4	5
	35	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	36	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
	37	3	4	4	3	5	3	3	3	4	2	3	3	1	3	3	5	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4
	38	4	4	5	4	4	2	5	3	5	4	5	5	3	2	2	5	3	5	4	4	5	4	4	4	4	4
	39	4	4	5	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	4	2	4	3	4	2	4	4	3	4	5	5	3
	40	4	4	4	5	3	4	3	2	3	4	3	2	3	3	4	2	3	5	4	2	4	4	4	3	2	4
	41	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	3	2	4
	42	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	5	4	3	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	4
	43	5	2	5	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	4	3	3	5
	44	5	3	4	2	4	3	3	3	4	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3
	45	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	3	3
	46	4	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3
	47	4	4	4	3	3	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	4	3	3	4
	48	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4
	49	4	4	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	3	4	3	5	4	5	3	4	4	3	3	3	4	2
	50	4	3	4	4	3	3	4	4	4	3	4	4	3	4	2	4	4	4	4	3	3	4	5	4	4	3
	51	2	4	3	4	1	4	5	5	4	3	3	3	1	2	5	5	4	5	2	3	5	4	5	2	3	3
	52	4	4	3	2	3	4	2	3	5	5	5	5	3	2	3	2	5	5	2	5	3	3	3	4	3	3
	53	4	2	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4
	54	4	4	5	4	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	5	5	4	5	4	5	5	5	4	4	4
	55	4	5	4	5	4	4	3	5	3	4	5	3	4	5	3	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	5
	56	3	4	3	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5
	57	4	4	4	4	4	4	5	3	5	5	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	58	4	4	4	4	4	4	3	5	5	3	2	3	5	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2
	59	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	5	2	3	4	4	4	5	4	4	3	3	2
	60	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
	61	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	62	4	5	5	4	4	4	5	3	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	5	4	4	4	3	5	5
	63	4	5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
	64	3	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	3	4	3
	65	5	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	4
	66	4	4	4	5	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4
	67	4	4	4	5	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4
	68	4	5	4	4	4	3	3	4	2	4	4	4	4	3	4	3	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4
	69	4	4	4	4	3	3	3	4	4	3	4	3	4	3	4	4	5	4	4	4	4	3				

Anexo 10. Evidencia fotográfica de ejecución de investigación

The screenshot shows a Google Forms interface for a survey. The title is "LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE HUAYO, LA LIBERTAD 2023". The survey description states: "Estimado(a) usuario, el presente instrumento es de carácter anónimo, cuyo objetivo es: Determinar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la Municipalidad Distrital de Huayo, La Libertad 2023. A continuación, se presenta una serie de enunciados a los cuales usted deberá responder marcando con un (X) de acuerdo a la que considere conveniente:". The first question is titled "GESTIÓN ADMINISTRATIVA" and has a description field. The interface includes navigation tabs for "Preguntas", "Respuestas" (132), and "Configuración". A taskbar at the bottom shows the system time as 17:39 on 2/11/2023.

The screenshot displays the "Respuestas" (Responses) tab for the survey, showing 132 responses. The question "EDAD" is selected, and a pie chart visualizes the data. The chart shows three age groups: 18-25 (31.1%), 26-30 (42.4%), and 30 a más (26.5%). A legend on the right identifies the colors: blue for 18-25, red for 26-30, and orange for 30 a más. A callout box highlights the 26-30 group with the text "26 - 30 56 (42,4%)". The interface includes navigation tabs for "Preguntas", "Respuestas" (132), and "Configuración". A taskbar at the bottom shows the system time as 17:39 on 2/11/2023.

Edad	Porcentaje
18 - 25	31,1%
26 - 30	42,4%
30 a más	26,5%