



Universidad César Vallejo

**ESCUELA DE POSGRADO**  
**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN**  
**GESTIÓN PÚBLICA**

Gestión administrativa y la satisfacción ciudadana con los servicios públicos en una municipalidad de Lima Norte, 2024

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**Maestra en Gestión Pública**

**AUTORA:**

Celadita Celadita, Jenny Patricia ([orcid.org/0009-0002-9625-0751](https://orcid.org/0009-0002-9625-0751))

**ASESORES:**

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

Dr. Vílchez Canchari, Juan Marcos ([orcid.org/0000-0002-7758-7589](https://orcid.org/0000-0002-7758-7589))

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Reforma y Modernización del Estado

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Fortalecimiento de la democracia, liderazgo y ciudadanía

**LIMA – PERÚ**

**2024**



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

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

Yo, RAMIREZ RIOS ALEJANDRO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Gestión Administrativa y la Satisfacción Ciudadana con los Servicios Públicos en una municipalidad de Lima Norte, 2024", cuyo autor es CELADITA CELADITA JENNY PATRICIA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 19.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

LIMA, 03 de Agosto del 2024

<b>Apellidos y Nombres del Asesor:</b>	<b>Firma</b>
RAMIREZ RIOS ALEJANDRO <b>DNI:</b> 07191553 <b>ORCID:</b> 0000-0003-0976-4974	Firmado electrónicamente por: ALRAMIREZRIO el 07-08-2024 19:11:51

Código documento Trilce: TRI - 0846787



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO  
MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA**

### **Declaratoria de Originalidad del Autor**

Yo, CELADITA CELADITA JENNY PATRICIA estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Gestión Administrativa y la Satisfacción Ciudadana con los Servicios Públicos en una municipalidad de Lima Norte, 2024", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

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

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

<b>Nombres y Apellidos</b>	<b>Firma</b>
JENNY PATRICIA CELADITA CELADITA <b>DNI:</b> 42347494 <b>ORCID:</b> 0009-0002-9625-0751	Firmado electrónicamente por: JCELADITAC el 03-08- 2024 17:35:03

Código documento Trilce: TRI - 0846784

## **Dedicatoria**

Dedico esta tesis, a mis padres Marcelina y Fidel, cuya guía y apoyo incondicional a lo largo de la carrera me permitieron ser perseverante y desarrollarme como buena profesional.

A mis hijos Angie y Anghelo, todo esfuerzo que le puse es por ellos, que son mi motor y motivo que me impulsa a ser mejor cada día y enseñarles que quien quiera lograr algo, encuentra la forma y quien no, encontrará excusas.

## **Agradecimiento**

En primer lugar, agradezco a Dios por la fortaleza que me dio para completar este capítulo académico.

A mis padres, por su amor incondicional, gracias por ayudarme a cumplir con mis objetivos, este logro es tanto de ustedes como mío.

A mis hijos, por ser mi fuente de inspiración y motivación constante, su amor y comprensión han sido fundamentales durante este arduo camino, todo el esfuerzo puesto en este trabajo es para brindarles un futuro mejor.

A mi familia por su aliento constante, y a todos aquellos que creyeron en mí.

A mis profesores, a mis asesores Dr. Ramírez, Dr. Vílchez, a mi grupo de trabajo, su ayuda ha sido invaluable.

Finalmente, agradezco a todos los expertos validadores de mis instrumentos al Dr. Chantal, Dr. Florez, Dr. Carrillo, Mg. Fiestas y Mg. Mendez.

## Índice de contenidos

Carátula	i
Declaratoria de autenticidad del asesor	ii
Declaratoria de originalidad del autor	iii
Dedicatoria	iv
Agradecimiento	v
Índice de contenidos	vi
Índice de tablas	vii
Índice de figuras	viii
Resumen	ix
Abstract	x
I. INTRODUCCIÓN	1
II. METODOLOGÍA	17
III. RESULTADOS	22
IV. DISCUSIÓN	32
V. CONCLUSIONES	38
VI. RECOMENDACIONES	40
REFERENCIAS	42
ANEXOS	54

## Índice de tablas

<b>Tabla 1.</b> Tabla de frecuencia entre gestión administrativa y satisfacción ciudadana ..	22
<b>Tabla 2.</b> Tabla de frecuencias entre planeación y satisfacción ciudadana .....	23
<b>Tabla 3.</b> Organización y satisfacción ciudadana .....	24
<b>Tabla 4.</b> Dirección y satisfacción ciudadana .....	25
<b>Tabla 5.</b> Control y satisfacción ciudadana .....	26
<b>Tabla 6.</b> Correlación entre gestión administrativa y satisfacción ciudadana .....	27
<b>Tabla 7.</b> Correlación entre planeación y satisfacción ciudadana .....	28
<b>Tabla 8.</b> Correlación entre organización y satisfacción ciudadana .....	29
<b>Tabla 9.</b> Correlación entre dirección y satisfacción ciudadana .....	30
<b>Tabla 10.</b> Correlación entre control y satisfacción ciudadana .....	31

## Índice de figuras

<b>Figura1.</b> Esquema del diseño de investigación correlacional .....	18
---	----

## Resumen

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación de la gestión administrativa en la satisfacción de los ciudadanos en una municipalidad de Lima Norte. Por ello, es importante escuchar a la ciudadanía y realizar los ajustes necesarios para mantener un alto nivel de satisfacción, el estudio realizado es de tipo básico, con un enfoque cuantitativo y un diseño no experimental de tipo correlacional, teniendo un tipo de muestra aleatorio simple de 154 ciudadanos de un distrito de Lima Norte, a quienes se les aplicó un cuestionario con escala de medición ordinal, la cual fue adaptado y validados por tres expertos. Los resultados mostraron que, del total de partícipes de estudio, el 50% indica un nivel medio de gestión administrativa, un 27,3% indica un nivel bajo y un 22,7% indica una gestión administrativa alta. Por otra parte, en la satisfacción ciudadana el 44,2% indican un nivel medio, el 32,5% un nivel bajo y finalmente un 23,4% indican un nivel alto. Asimismo, se encontró una relación significativa y fuerte respecto a la gestión administrativa y la satisfacción ciudadana (coeficiente de Tau b de Kendall de 0.822, significancia bilateral de 0.000), lo que permitió rechazar la hipótesis nula y a aceptar la existencia de una asociación de alta significancia estadística sobre la gestión administrativa y la satisfacción ciudadana.

**Palabras clave:** administración, planificación, organización, eficiencia, dirección.

## **Abstract**

The objective of the research was to determine the relationship between administrative management and citizen satisfaction in a municipality of Lima Norte. Therefore, it is important to listen to citizens and make the necessary adjustments to maintain a high level of satisfaction. The study carried out is basic, with a quantitative approach and a non-experimental correlational design, having a simple random sample type. of 154 citizens of a district of North Lima, to whom a questionnaire with an ordinal measurement scale was applied, which was adapted and validated by three experts. The results showed that, of the total study participants, 50% indicate a medium level of administrative management, 27.3% indicate a low level and 22.7% indicate high administrative management. On the other hand, in citizen satisfaction, 44.2% indicate a medium level, 32.5% a low level and finally 23.4% indicate a high level. Likewise, a significant and strong relationship was found with respect to administrative management and citizen satisfaction (Kendall's Tau b coefficient of 0.822, bilateral significance of 0.000), which allowed us to reject the null hypothesis and accept the existence of a high association. statistical significance on administrative management and citizen satisfaction.

**Keywords:** administration, planning, organization, efficiency and direction.

## I. INTRODUCCIÓN

La crítica hacia la satisfacción del ciudadano con los servicios municipales ha generado un notable descontento. Es fundamental analizar la gestión administrativa y la percepción de satisfacción de los ciudadanos acorde a servicios públicos, asegurando la entrega puntual y adecuada acerca de los servicios, respondiendo ágilmente a las necesidades de los ciudadanos, este propósito coincide con el Objetivo 16 destaca la importancia de implementar acciones para restaurar la confianza y fortalecer la capacidad de las instituciones, asegurando equidad en el acceso de justicia y facilitando transiciones armoniosas hacia un desarrollo sostenible, la intención de este estudio es explorar la inadecuada gestión administrativa. Por ello, la gestión administrativa conlleva a cumplir con exigencias significativas en las secuencias de la planificación, organización, dirección y control. Abanto et al. (2023) estas mejoras se alinean con los compromisos internacionales de desarrollo sostenible.

En el contexto internacional, OECD (2022), la complacencia de los servicios públicos también repercute en la credibilidad hacia el gobierno y los funcionarios públicos. Para Montalvo (2009) muestra los promedios nacionales para 22 países, la medida de insatisfacción con los servicios municipales se ha redefinido en una escala continua, donde "0" representa un nivel muy bajo y "100" indica un grado notable de complacencia. En esta situación, el grado medio de descontento con los servicios locales en la zona se sitúa en un 49.87 en una puntuación máxima de 100. Mientras que los residentes de Brasil, República Dominicana y Ecuador reflejan niveles de descontento de 41.8, 43.1 y 47.7 puntos respectivamente. En contraste, aquellos de Belice, Haití y Jamaica muestran los niveles más elevados de insatisfacción, alcanzando cifras de 60.4, 60.5 y 63 puntos respectivamente. Dichos valores son de fuente de Barómetro de las Américas por LAPOP. También, indica que es fundamental mejorar y modernizar se resalta la urgencia de mejorar la gestión administrativa en las entidades estatales de la ciudad de Makassar, enfatizando la consecución de los propósitos institucionales, subrayando la necesidad de que estén preparados para enfrentar los desafíos contemporáneos y cumplir con eficacia sus responsabilidades asignadas, como la actualización y capacitación del personal para tener claridad en los objetivos organizacionales, la gestión administrativa afecta al rendimiento de los empleados, según los datos presentados, se observa un impacto positivo de la gestión

administrativa en el rendimiento de los asociados, los hallazgos de la prueba muestran una significancia estadística con un nivel del 5%, donde el valor de la estadística 16,125 es  $> 1,96$  y los valores P son menores que 0,000, el coeficiente de la trayectoria con 0,875, indica una asociación favorable entre la gestión administrativa y el rendimiento de los empleados; además, el bajo valor de desviación estándar 0,015 sugiere una variabilidad mínima en los datos recopilados, lo que justifican la validación de la hipótesis. Ansar (2022)

A nivel nacional, la gestión pública en Perú se encuentra ante desafíos en sus 1643 municipalidades. Estas tienen la tarea de administrar recursos para implementar políticas y servicios públicos, estando cerca de la población. Sin embargo, las áreas más remotas, con menos presupuesto, enfrentan deficiencias que generan descontento entre los habitantes, según el portal jurídico más leído del Perú La Pasión por el Derecho (2023), afirma que uno de los motivos es que en algunos municipios la carencia de recursos y la presencia de personal inexperto en cargos importantes contribuyen a una prestación deficiente de servicios a los ciudadanos. Vargas et al. (2020) señala que los ciudadanos perciben que los alcaldes han sido negativos, observándose debilidades en su liderazgo, insuficiencia del trabajo colaborativo, escasa motivación e involucramiento por parte de los funcionarios, así como una supervisión del trabajo poco efectiva. Esto conlleva a una gestión administrativa deficiente y genera insatisfacción entre los ciudadanos debido a la falta de atención en los servicios públicos. En contraste, el décimo estudio urbano sobre cómo se percibe el estándar de bienestar en Lima Cómo Vamos (2019) el 21.7% manifiesta insatisfacción, en relación al 40.8% restante, se encuentra en una posición neutral, sin expresar satisfacción ni insatisfacción. Se observa un patrón similar en 2019, donde el 61% de los encuestados reportaron sentirse satisfechos, el 21% manifestó estar insatisfecho y un 40% se ubicó en un punto medio al evaluar diversos problemas específicos de la ciudad. La vulnerabilidad en la comunidad persiste como la cuestión principal tanto en Lima Metropolitana y Callao. El segundo problema es el transporte público, con un 46% en Lima y un 36% en Callao, en el caso de Callao, también se menciona la corrupción de funcionarios 38.6% y en Lima 38.3%. asimismo, Ipsos Public Affairs (2017) afirman que el servicio ciudadano ofrecido por las instituciones públicas carece de la confianza de un 40% de los habitantes, principalmente debido a dificultades para acceder a la atención o a complicaciones al intentar utilizar los canales digitales.

A nivel local, ante falta de atención oportuna a los pedidos, reclamos, consultas de los vecinos por parte de una municipalidad de Lima Norte, los ciudadanos del distrito consideran que sus demandas no son atendidas, ante esta situación, la Defensoría del Pueblo de Lima Norte exhortó a la Municipalidad Distrital a implementar las medidas requeridas para garantizar que las subdirecciones y unidades respondan de manera oportuna a las solicitudes, quejas y consultas de los residentes locales, este llamado se produjo después de recibir numerosas quejas respecto a la ausencia de respuesta de la administración municipal a las preocupaciones de la ciudadanía.

La intervención subraya la trascendencia de la apertura y la respuesta ante las responsabilidades de las autoridades locales, los problemas de obras inconclusas en avenidas clave del distrito, afectando a unas 10,000 personas con una inversión de 9.18 millones de soles, se deben a problemas en los contratos, causando retrasos, interrupciones en servicios básicos, pérdida de recursos y desconfianza en la gestión administrativa, perjudicando el bienestar de los vecinos y la credibilidad de las autoridades.

Además, el estudio brindará la ocasión para investigar en detalle las técnicas de gestión, localizar problemas y dificultades que afectan su eficiencia y eficacia, y hacer propuestas sustentadas en datos teóricos y prácticas para potenciar la administración de una municipalidad de Lima Norte, para fortalecer la capacidad institucional y promoverá mejores resultados para garantizar servicios públicos básicos y programas.

Habiendo identificado la problemática podemos tener en cuenta el problema general ¿Cómo se relaciona gestión administrativa y la satisfacción ciudadana con los Servicios Públicos en una municipalidad de Lima Norte, 2024?; Asimismo planteamos los problemas específicos. ¿Cómo se relaciona la planificación, organización, dirección y control de gestión administrativa y la satisfacción ciudadana con los Servicios Públicos en una municipalidad de Lima Norte, 2024?

Respecto a la justificación, la satisfacción ciudadana cuando se le brinda un servicio de calidad y a tiempo que satisfaga cada requerimiento del ciudadano genera numerosos beneficios para las entidades públicas, en la investigación propuesta se busca comprender cómo la relación entre gestión administrativa y satisfacción ciudadana es esencial para establecer sistemas de formación y evolución constante

para los empleados del área administrativa y de gestión. El estudio centrado en una municipalidad de Lima Norte, aborda la problemática promoviendo la creación de cultura organizacional que fomente la colaboración, la innovación y la eficiencia operativa, al entender mejor la relación se puede implementar las medidas necesarias no solo con la complacencia relacionada con los servicios que se ofrecen en la municipalidad, sino también asegurando que cuenten con las habilidades requeridas para una administración eficaz.

Por lo tanto, la investigación tiene como objetivo general, Determinar cómo se relaciona gestión administrativa y la satisfacción ciudadana con los servicios públicos en una municipalidad de Lima Norte, 2024; en tanto que los objetivos específicos son: Determinar cómo se relaciona la planeación, organización, dirección y control de gestión administrativa y la satisfacción ciudadana con los servicios públicos en una municipalidad de Lima Norte, 2024.

Con respecto a los estudios revisados anteriormente, en el ámbito internacional se tiene a Jiménez y Flores (2024), quienes realizaron una investigación en México con un procedimiento predominantemente cuantitativo y correlacional, utilizando una muestra de 125 individuos. Los hallazgos de su estudio revelaron que la gestión administrativa es causa del 47.1% de la variabilidad del grado de satisfacción. Este resultado se obtuvo a partir del coeficiente de  $R^2=0.471$  ( $p<0.001$ ). En otras palabras, la asociación entre ambas variables en una organización es positiva y significativa.

Por otro lado, Ulloa y Taborda (2023) utilizaron un enfoque cuantitativo y concluyente, se encuestaron 284 ciudadanos y se analizaron los datos con SPSS v28. Los resultados mostraron altos niveles de satisfacción en áreas como la resolución oportuna de solicitudes (76%), la consistencia de los trámites (73,19%), la prontitud en el trato (75,1%), la comprensión de la información (73,5%), la actitud de servicio (73,5%) y la ausencia de errores (73,5%), así como en el conocimiento para resolver problemas (73,1%). Estos hallazgos permitirán a la entidad implementar planes de mejora continua, alineados con la normativa de atención al público y el Modelo Integrado de Planeación y Gestión (MIPG), según el Decreto 0283 de 2021, para ofrecer servicios estatales de nivel superior.

En el caso de Japón, se presenta el estudio elaborado por Moteki (2023), desarrollado bajo un método cuantitativo y de diseño no experimental. La recopilación

de recursos informativos y numéricos se ejecutó a partir de las respuestas de 400 mujeres que visitaron la oficina de distrito en el Área Metropolitana de Tokio. Los hallazgos adquiridos indicaron que la satisfacción del usuario está fuertemente asociada por la calidad del servicio ofrecido en la oficina gubernamental, lo cual se sustenta en un coeficiente  $R^2=0.70$ . Este hallazgo subraya la relevancia de la condición del servicio ofrecido en contextos de servicios públicos.

En Ecuador, Zambrano (2022) realizó un estudio utilizando una metodología cuantitativa y de nivel correlacional. La muestra fue de 150 individuos de esta unidad, y los descubrimientos indicaron que la gestión administrativa presenta un nexo significativo y alto con un coeficiente  $Rho=0.825$  y un valor  $p=0.000$ . Este hallazgo destaca la importancia de dimensiones como la organización, planeación, control y dirección se encuentran con una interdependencia marcada con la satisfacción de los individuos. En síntesis, la gestión administrativa emerge como un factor predictivo crucial que influye en la eficiencia, eficacia, comodidad percibida y trato al usuario, aspectos fundamentales para la satisfacción del individuo en esta coyuntura.

Por último, Paredes (2020) utilizó un enfoque cuantitativo, en donde participaron 265 catedráticos y 375 estudiantes. Los descubrimientos revelaron una significativa relación referente a la gestión administrativa y la calidad del servicio, con un coeficiente  $Rho=0.898$  y un valor  $p=0.000$ , indicando una correlación positiva fuerte. Estas evidencias muestran la relevancia de la gestión administrativa como un recurso determinante en organizaciones que enfrentan constantes cambios y demandan adaptación con altos estándares de calidad. Por lo tanto, se recomienda monitorear continuamente los niveles de satisfacción e identificar las demandas de los individuos para asegurar la prestación de servicios basados en la calidad, eficiencia y eficacia.

Respecto a los análisis anteriores revisados en el entorno nacional. Hugo y Vega (2024) ejecutaron un estudio de alcance cuantitativo y de carácter correlacional, trabajando con una población total de 150 usuarios. Los descubrimientos de su trabajo investigativo denotaron la existencia de un nexo estadístico significativo respecto a ambas variables en un policlínico de Lima. Esto se evidenció a través del coeficiente  $Rho = 0.580$ , con un valor de  $p<0.005$ , indicando un vínculo positivo y significativo entre estos constructos. Tal hallazgo sugiere la necesidad de indagar con

mayor detalle en las estrategias que podrían implementarse para mejorar el servicio brindado.

En la misma línea, en el estudio de Luyo y Ñañez (2023) se emplearon procedimientos cuantitativos en conjunto de un diseño no experimental, aplicando un nivel correlacional. Basándose en las respuestas de los empleados, se destacó la presencia de una conexión directa relativa a la gestión administrativa y la satisfacción del usuario, el coeficiente  $R^2=0.626$  y un valor  $p<0.05$ . En síntesis, estos descubrimientos resaltan la relevancia de afinar los procesos referentes a la gestión administrativa, enfocándose particularmente en mejorar la experiencia del empleado como usuario interno, resultando en beneficios positivos para alcanzar las metas de organización.

Del mismo modo, Hernández (2022) desarrolló un trabajo investigativo de carácter cuantitativo y alcance correlacional, en conjunción de un diseño no experimental y descriptivo. Para ello, disponía de una participación final de 60 habitantes de un distrito en Ica, a quienes se les administró el instrumento, obteniéndose un coeficiente  $Rho=0.802$  con un valor  $p<0.01$ . Tal hallazgo permite afirmar que existe una asociación de alta significancia referente a la gestión administrativa y la satisfacción del poblador en la Municipalidad Distrital de Ica. Por lo tanto, recomienda realizar encuestas periódicas a los ciudadanos para identificar los aspectos que se deben mejorar en los servicios municipales.

Con otra mirada, Valenzuela et al. (2022) en su análisis de alcance cuantitativo y correlacional, evaluaron una población compuesta por 159 estudiantes egresados de 14 escuelas de la Facultad de Tecnología. Los descubrimientos muestran que un 55.9% representa el nivel regular que percibe a la gestión administrativa y un 44.1% la evalúa como adecuada. En cuanto al desempeño del personal de administración, el 64.7% lo califica como regular y el 35.3% como adecuado. Respecto a la gestión del tiempo administrativo, el 82.4% la evalúa como regular y el 17.6% como adecuada. En términos de satisfacción general, el 61.8% la ubica en regular, el 32.4% alta y el 5.9% baja. Se concluye que la gestión administrativa no presenta un vínculo sustancial sobre la satisfacción de los egresados, dado que el coeficiente  $Rho$  es  $-0.248$  y el valor  $p$  es  $0.157$ .

Finalmente, Ocaña et al. (2021) desarrollaron una investigación que diseñó un Plan de Gestión de Calidad a fin de mejorar los servicios al ciudadano del FOSPIBAY, promoviendo prácticas sostenibles y responsables en la gestión administrativa. Utilizando un enfoque cuantitativo y descriptivo-propositivo, se encuestó a 200 ciudadanos. Los descubrimientos denotaron una asociación alta referente a la gestión de calidad y el servicio estatal brindado al individuo, con un  $Rho=0.999$  y un valor  $p<0.01$ . Se concluyó que la gestión actual presenta niveles bajos (49.30%) y regulares (34.50%), lo que indica la necesidad de una propuesta de mejoramiento teniendo de base a la norma ISO 9001-2015.

Para llevar a cabo este análisis, se ha examinado una variedad de investigaciones anteriores a nivel internacional, nacional y local, las cuales se utilizarán como base o referencia para el trabajo actual.

Una de las teorías Gestión Administrativa es de Fayol (1980), la doctrina administrativa tiene como objetivo principal facilitar la gestión de empresas, ya sean de índole industrial, militar u otro. Sus principios, normas y procedimientos deben ajustarse a las demandas tanto del ejercicio administrativo como de la propia industria. Se resalta que administrar implica la habilidad para anticipar, organizar, dirigir, coordinar y controlar. Henri Fayol elaboró la teoría de la administración alrededor de 1916., en un momento en que la teoría mayoritaria era la de Taylor en los Estados Unidos, que se centraba en el trabajo efectuado por parte del empleado, es decir, la administración científica. Fayol, por otro lado, enfatizaba la importancia de la estructura organizativa para lograr la eficiencia Arcia Cáceres (2011). Otra teoría de la administración según Chiavenato (2001) administración se trata del procedimiento se trata de planificar, organizar, dirigir y supervisar la utilización de todas las herramientas de la entidad para alcanzar los objetivos de forma productiva y eficiente.

Por otro lado, la definición de la variable Gestión Administrativa, Fermín (2006), citado por Fanny y Víctor (2008) definen que la gestión es asegurar la consecución los objetivos establecidos involucra la armonización de la gestión efectiva trata sobre la implementación óptima de todos los recursos disponibles en una empresa, abarcando el personal, recursos físicos, tecnológicos, financieros, entre otros, con la finalidad de asegurar que las etapas de planificación, organización, liderazgo y monitoreo se ejecuten de manera efectiva y se logren los objetivos establecidos previamente.

La administración, es el proceso para formar y preservar un contexto en el que los individuos que trabajan en conjunto logran de manera efectiva objetivos específicos. Koontz Wehrich y Cannice, (2012)

De acuerdo con Torres et al. (2019) la gestión administrativa conlleva cumplir con exigencias significativas en las etapas de planificar, organizar, direccionar y controlar en una empresa e institución. Asimismo, implica la gestión adecuada de los activos y recursos, incluidos financieros, tecnológicos y humanos, orientados a lograr los objetivos establecido por la organización. Para Chiavenato (2011) la gestión administrativa abarca las acciones que realiza un líder para ejecutar las diversas etapas del proceso administrativo: planificar, organizar, direccionar y de control. En el ámbito de esta indagación, la percepción de la gestión administrativa alude a las acciones realizadas por un servidor o funcionario al seguir los pasos descritos del ciclo administrativo. Asimismo, la gestión administrativa implica la planear, organizar, direccionar y poder controlar la fuerza laboral y recursos distintos con la meta de alcanzar adecuadamente los distintos objetivos de una entidad. Jones y George (2019) Por otro lado, Ramírez, Ramirez y Calderon (2017) indican que la gestión administrativa comprende diversas etapas orientadas a prever, organizar y vigilar que se cumplan las metas establecidas por una entidad, fundamentándose en los principios de eficiencia y efectividad. Finalmente, para los autores Abanto et al. (2023) la gestión administrativa conlleva cumplir con exigencias significativas en los procesos de planificación, organización, dirección y control dentro de una empresa, institución u organización. Además, implica la gestión efectiva de los activos y recursos disponibles, ya sean financieros, tecnológicos o humanos, con el objetivo de alcanzar los objetivos de la organización.

Por otro lado, Pang et al. (2023) indica que la teoría de la contingencia postula que no existe un enfoque único o universalmente efectivo para administrar una organización, sosteniendo que las prácticas de gestión deben adaptarse según las circunstancias específicas y componentes del ámbito externo e interno, enfatizando la necesidad de flexibilidad y adaptabilidad en las decisiones administrativas, reconociendo que lo que funciona en una situación puede no ser efectivo en otra.

En la investigación en curso se consideró las dimensiones propuestas por Abanto et al. (2023) que son: planear, organizar, dirigir y control.

Como primera dimensión, la planificación para Abanto et al. (2023) Se refiere a la función administrativa que implica establecer metas, desarrollar estrategias para lograrlas y diseñar planes para unificar y sincronizar las acciones. Según Robbins y Coulter (2005) la dirección se define como la selección de metas, junto a las acciones necesarias para lograrlos, implicando una serie de toma de decisiones. " Koontz Weihrich y Cannice (2012), (p.30). Otros autores lo definen de manera técnica los objetivos a alcanzar mediante una entidad social, y examinar y evaluar las condiciones futuras en las que dicha entidad se encontrará, con el fin de identificar las diferentes opciones de acción disponibles. Reyes (2004). Según la definición de Luna (2014) es el serie de pasos para delimitar las metas específicas y se elabora un proyecto operativo apropiado para lograr esos objetivos. Finalmente, el autor Luna, (2014) menciona los tipos de planificación: planificación estratégica: En esta etapa se establecen los objetivos y metas, teniendo en cuenta su estructura organizativa y estableciendo plazos temporales adecuados, planificación táctica: Incluye a los líderes de mayor nivel dentro de la entidad, como el CEO, quienes se basan en la planificación estratégica previamente realizada, planificación operativa: Consiste en asignar responsabilidades a cada área interna de la entidad, proporcionando los recursos necesarios a los empleados y delegando la autoridad a los encargados de las diferentes secciones, con el fin de garantizar un orden eficiente.

De las dimensiones descritas en el párrafo anterior, se tiene los indicadores de Plan Operativo Institucional, Presidencia del Consejo de Ministros (2019) es una herramienta de gestión que orienta la adjudicación de medios para llevar a cabo la estrategia institucional. Este plan abarca planificar a largo plazo de las actividades operativas y las inversiones requeridas por una institución estatal para un período de al menos tres años. Además, ofrece información detallada sobre los recursos financieros y los hitos físicos mensuales en relación con los objetivos establecidos.

Los documentos de Gestión se definen como documentos públicos que detallan la asignación de labores del personal gubernamental, las obligaciones atribuidas a cada unidad, los procesos para la administración de formalidades y las regulaciones pertinente CEGEP (2021).

Como segunda dimensión los autores base Abanto et al. (2023) lo definen la organización como la estructuración y coordinación de recursos y tareas para lograr las metas de forma eficaz, Corresponde a la tarea administrativa que implica crear

una estructura intencional de los roles que los empleados deben ejecutar dentro de una organización. Koontz Wehrich y Cannice (2012). Otro autor lo define como El objetivo es determinar quién se responsabilizará de cada tarea y en qué secuencia dentro del Plan Operativo Institucional. Senge (2006). Por otro lado, el autor Chiavenato (1999) lo define como, aprender en una organización implica continuamente poner a prueba la experiencia y transformarla en conocimiento que esté disponible para todos en la organización y sea relevante para su misión principal. Otra forma de definirlo es que las entidades existen a fin de que los colaboradores logren propósitos que no podrían alcanzar de manera individual debido a limitaciones personales. Por lo tanto, las organizaciones se crean para superar estas restricciones.

Se tiene los siguientes indicadores, Estructura orgánica: según Chiavenato (1999) la estructura orgánica de una organización debe permitir un nivel básico de diversificación de actividades, resultando en una estructura organizativa simple y centralizada. La simplicidad es la característica principal de las organizaciones que operan en este entorno, ya que se enfocan en un único producto o servicio.

Para el autor Chiavenato (1999) define las funciones administrativas como el conjunto de actividades y comportamientos requeridos a un empleado que desempeña un cargo específico dentro de una entidad.

Como tercera dimensión Abanto et al. (2023) define la dirección como el proceso de orientar y supervisar al personal para lograr los fines de la empresa, así mismo Gonzales et al. (2020) señalan que la dirección implica llevar a cabo los enfoques delineados, guiando las acciones encaminadas a alcanzar los fines mediante el uso de herramientas como la gestión, el estímulo y el diálogo. Chiavenato (2001) añade que la dirección implica interpretar los planes y dar instrucciones para alcanzar los objetivos, con los directores guiando a los gerentes, y estos a los supervisores, asumiendo el liderazgo de la empresa. Blandez (2014) enfatiza la transcendencia de guiar al personal cualificado y a los equipos de trabajo hacia los objetivos establecidos, considerando aspectos como: Determinar cómo dirigir el talento, establecer el enfoque de gestionar correctamente, asesorar a los miembros al contante cambio, establecer tácticas para abordar la resolución de dificultades y tomar decisiones acertadas.

Se tiene los siguientes indicadores para, Yukl (2010) El liderazgo consiste en

la capacidad de afectar en otros para que comprendan y se pongan de acuerdo sobre las tareas a realizar y la forma de llevarlas a cabo, además de facilitar tanto el esfuerzo individual como colectivo para alcanzar objetivos comunes. De acuerdo con lo anterior, el liderazgo se conceptualiza como la aptitud para ejercer influencia sobre un grupo con el objetivo de alcanzar una visión o metas específicas. Robbins y Coulter, (2005). De acuerdo con Pedraja, Rodríguez y Rodríguez (2006) Clasifica al liderazgo como la competencia de una persona para influir en su grupo de trabajo. Mediante esta influencia, el líder consigue que los demás ejecuten las actividades necesarias para el éxito colectivo. La efectividad del liderazgo se mide principalmente por el éxito de la organización.

Para, Robbins y Coulter (2018) la definición de la toma de decisiones consiste en la selección de alternativas para resolver un problema o poder aprovechar una oportunidad, mediante este proceso se identifica el problema, para posteriormente analizar las opciones disponibles y seleccionar la más adecuada según los objetivos y recursos disponibles.

Como cuarta dimensión de control, los autores Abanto et al. (2023), lo definen como seguimiento de actividades para asegurar que se cumplen los planes y corregir desviaciones. También, se alude a una de las gestiones administrativas para valorar, corregir, monitorear y evaluar las actividades organizacionales, Priyono (2017). También, otros autores lo definen como verificar las tareas previstas y a su vez busca verificar que las medidas estén sincronizadas con las estrategias delineadas, con el propósito de identificar y rectificar posibles contratiempos, así como para evaluar los logros y mejorar la eficacia en la toma de decisiones. Gonzales et al. (2020).

Se tiene los siguientes indicadores de supervisión, implica dirigir, orientar y controlar las actividades de los empleados para garantizar que las tareas se implementen según a lo establecido en los planes y los estándares de la organización. Rue Y Byars (2009). Asimismo, la supervisión implica la orientación y control continuo sobre el trabajo y desempeño de los empleados bajo supervisión se aseguran de que se alcancen los objetivos y se cumplan las políticas de la organización. Koontz y O'Donnell (1968)

En cuanto al cumplimiento de metas, Locke y Latham (2002) Hace referencia al grado en que una organización, equipo o individuo alcanza las metas determinadas

previamente en un plazo específico. Este concepto se enfoca en la eficacia en la obtención de los resultados esperados, teniendo en cuenta los recursos disponibles y las condiciones del entorno. Otra definición del cumplimiento de metas se trata del logro exitoso de los objetivos específicos establecidos por una organización o individuo, evaluado en base a los resultados deseados y el aprovechamiento eficiente de los recursos a disposición. Doran (1981)

La evaluación de resultado se define como el procedimiento estructurado y riguroso del proceso de recopilación, estudio e interpretación de datos con el objetivo de valorar hasta qué punto se han cumplido los objetivos y metas establecidos en un programa, proyecto o intervención. Fitzpatrick, Sanders, y Worthen (2011)

Asimismo, teniendo como teoría a la segunda variable Satisfacción, INAP (1998) Indica el nivel de agrado o desagrado que experimenta un usuario tras utilizar un servicio, considerando las expectativas previas. Conceptualmente, es un fenómeno que ocurre después de la utilización del servicio. En términos de su medición, la satisfacción se relaciona con la revisión de posturas, ya que puede entenderse como la suma de satisfacciones específicas con los diferentes atributos del bien o asistencia que el sujeto ha considerado con anterioridad. Otras definiciones Plantean que al comparar el desempeño con las preferencias del cliente en lugar de con sus expectativas, se obtendrá una evaluación más precisa de la satisfacción. Spreng, MacKenzie y Olshavsky (1996)

En referencia a la variable satisfacción ciudadana, Van (2004) lo define como el nivel en que los ciudadanos sienten que sus necesidades y expectativas han sido atendidas y cumplidas por los servicios públicos y las políticas del gobierno. Este concepto evalúa tanto la calidad como la eficacia de los servicios ofrecidos y se considera un indicador fundamental del rendimiento gubernamental. Asimismo, se sustenta en la teoría de Yucras y Sanchez (2019) ambos autores señalan tres niveles de satisfacción: insatisfacción, satisfacción, complacencia

En el segundo aspecto relacionado con la satisfacción del ciudadano, se destaca que los usuarios evalúan el servicio recibido en función de aspectos tangibles, el nivel de confianza que les inspire, su capacidad de respuesta y su empatía que muestren. Zeithalm (2009). En este sentido, es fundamental tener en cuenta que la idea de ofrecer servicios que respondan a las expectativas de los clientes es crucial

en varios modelos de gestión de calidad. Torres (2011). Finalmente, La satisfacción ciudadana se define como el nivel de contento y cumplimiento que atraviesa la población en relación con las acciones, servicios y políticas implementadas por las instituciones gubernamentales.

Por otro lado, de acuerdo con Soleha et al. (2023) la satisfacción ciudadana se refiere al nivel en que las expectativas y particularidades de los pobladores se ven satisfechas por los servicios y políticas proporcionados por el gobierno y las instituciones públicas. Es una medida de cómo los ciudadanos perciben la efectividad, la eficiencia y condición de las acciones gubernamentales en su vida diaria, reflejando el impacto de estas acciones en su bienestar y calidad de vida.

En el análisis en curso se consideró las dimensiones propuestas por Soleha et al. (2023) son: los elementos tangibles, la confiabilidad, la capacidad de respuesta, la empatía y la seguridad

Se tiene las siguientes dimensiones, de elementos tangibles, los autores base Soleha et al. (2023) lo definen Son aquellos aspectos físicos y materiales que bienes, instalaciones, equipos, y cualquier recurso físico que contribuye a la operación y desempeño de la organización, por otro lado, se define como la tangibilidad se define tales como el aspecto de las instalaciones, el equipo, el personal y los elementos de comunicación. Indicador: colección de elementos tangibles. Parasuraman, Zeithalm y Berry (1988). Otra definición planteada por Riveros (2007) de la tangibilidad abarca el aspecto visible de las instalaciones, el equipo utilizado para brindar el servicio, la presentación del personal y los materiales de comunicación; en resumen, son los elementos que es evidencia concreta del servicio desde la perspectiva del cliente. Asimismo, la teoría de Cantú (2011) describe los componentes tangibles del servicio, como el estado de las instalaciones, los equipos, el personal y los recursos de comunicación, señalando que cada uno de estos componentes es fundamental para preservar la calidad del servicio en cualquier tipo de organización.

De la misma manera los indicadores de la dimensión nombrada anteriormente. Personal calificado: El concepto lo describe como un proceso educativo breve, llevado a cabo de un proceso sistemático y organizado a través del cual los individuos adquieren saberes y habilidades, y desarrollan competencias con objetivos específicos en mente. Chiavenato (2007)

Los elementos de comunicación para el autor son esencial para el adecuado

progreso social, e implica la transferencia de datos entre dos o más personas. Peiró (2021)

Como segunda dimensión de confiabilidad, para Soleha et al. (2023) aluden a la aptitud para brindar el servicio de manera consistente, precisa y sin errores, cumpliendo con las expectativas y promesas hechas a los clientes. También, se define como alude a la aptitud para cumplir con los compromisos asumidos y promesas relacionados con la entrega del servicio. Parasuraman, Zeithalm y Berry (1988) Mientras que Gutiérrez (2010) define a implica la capacidad de cumplir con los compromisos pactados y promesas relacionados con la entrega del servicio, su prestación, la resolución de problemas y los precios. Los clientes prefieren interactuar con organizaciones que cumplen con sus compromisos, especialmente aquellos relacionados con los aspectos fundamentales del servicio. En sentido más amplio, la confiabilidad implica la probabilidad de que un componente, dispositivo, producto, proceso o sistema mantenga su funcionamiento adecuadamente o cumpla su propósito durante un período específico bajo ciertas condiciones. Stephen (2018)

De la misma manera los indicadores de la dimensión nombrada anteriormente. Calidad de servicio, los autores lo definen como la satisfacción que perciben por el cliente o usuario. Castillo, Erazo, Narváez y Torres (2019).

En efecto, un elevado nivel de confianza simplifica la entrega de activos del estado y fomenta la formación de actores sociales y comunidades civiles sólidas, lo que impulsa el crecimiento económico y social de una nación. Aker (2005) Cuando el ciudadano no obtiene respuesta alguna, es claro que se siente frustrado por el desajuste respecto a sus expectativas: así se define a "La democracia, que radica en la confianza. Blanes (2022) citó a Nettesheim (2014)

Como tercera dimensión los autores base Soleha et al. (2023) Capacidad de respuesta hace referencia a la prontitud y eficacia con la que una empresa o abastecedor atiende y soluciona las necesidades y problemas de los clientes. Los estudios indicaron que la disposición para asistir a los clientes y brindar respuestas rápidas fue destacada por los autores. Parasuraman, Zeithalm y Berry (1988). Según, Cantú (2011) esta dimensión se caracteriza por la prontitud en atender a los clientes y ofrecer un servicio veloz. Este escritor asocia la capacidad de respuesta con el sentido de responsabilidad, destacando la disposición para trabajar junto a los clientes y ofrecer un servicio rápido. Por otro lado, Grande (2005) alude a la voluntad y el nivel

de compromiso de los colaboradores para servir a los clientes y ofrecer servicios rápidos, oportunos y satisfactorios. Los usuarios tienen expectativas cada vez más exigentes en este sentido, esperando ser atendidos sin demoras.

De la misma manera los indicadores de la dimensión nombrada anteriormente. La orientación al usuario se define como la estrategia que sitúa al cliente como la prioridad principal en todas las actividades organizativas, priorizando su satisfacción y necesidades en la concepción, fabricación y comercialización de productos o servicios. Parasuraman, Zeithaml, Berry (1990)

En cuanto a la atención rápida, se define como la capacidad de una empresa o entidad para responder de manera inmediata y adecuado para cubrir las necesidades, solicitudes o consultas de los clientes, para garantizar una experiencia satisfactoria y minimizar los tiempos de espera. Kotler y Armstrong (2016)

Como cuarta dimensión tenemos la empatía, los autores base Soleha et al. (2023) implica escuchar activamente, mostrar respeto y adaptar el servicio para satisfacer las expectativas. El autor lo identifica como la atención personalizada y el cuidado hacia los clientes. Parasuraman, Zeithalm y Berry (1988). Según Riveros (2007) La empatía se describe como el trato individualizado que la empresa proporciona a sus clientes, demostrando la habilidad de la organización para comprender y solucionar inconvenientes del cliente. Desde esta perspectiva, Grande (2005) La empatía se manifiesta en la forma en que se brinda el servicio, garantizando una atención personalizada a los clientes y facilitando su comunicación y acceso a la empresa, además de mantenerlos informados de manera continua de manera clara y comprensible sobre el servicio proporcionado, su costo, posibles cambios y soluciones alternativas ante problemas.

De la misma manera los indicadores de la dimensión nombrada anteriormente Para Grönroos y Voima, (2013) La atención personalizada en el ámbito empresarial implica ajustar productos, servicios y comunicaciones de acuerdo con las necesidades, preferencias y características específicas de cada cliente. Su objetivo principal es establecer relaciones sólidas y perdurables con la clientela, brindando experiencias únicas y significativas en cada interacción.

El autor define la prestación de servicios oportuna como la habilidad de una organización con el fin de responder a las necesidades de las personas de forma

eficiente y eficaz, cumpliendo con los plazos y horarios acordados. (Chase, Jacobs y Aquilano (2019)

Finalmente, la quinta dimensión Seguridad, los autores base Soleha et al. (2023) implica la defensa de la información y los datos del cliente, así como a la garantía de un entorno seguro durante la prestación del servicio. Por otra parte, Evans y Lindsay (2008) se centra en la seguridad del servicio, destacando la capacidad de los empleados para transmitir credibilidad a los clientes a través de su conocimiento, cortesía y habilidades. Su enfoque se enfoca en la capacitación del personal para satisfacer de manera efectiva y segura las peticiones y exigencias del cliente. Desde esta perspectiva, los indicadores incluyen la disponibilidad de asistencia y la capacidad para generar confianza entre los usuarios del servicio.

De la misma manera los indicadores de la dimensión nombrada anteriormente. Disponibilidad de asistencia, para Kendrick (2021) se determina a la aptitud de una organización para estar accesible y ofrecer ayuda o soporte cuando los usuarios lo necesitan, evaluando la prontitud y la conveniencia de la accesibilidad de los usuarios con la asistencia requerida durante sus interacciones con la organización.

De acuerdo con Schilke et al. (2021) Generación de confianza, alude a la habilidad del personal que entrega un servicio para inspirar seguridad y tranquilidad en los clientes mediante su comportamiento, conocimiento y habilidades, esto ayuda a asegurar que los usuarios se sientan protegidos y confiados en la aptitud de la institución para alcanzar sus expectativas de manera segura y efectiva.

Finalmente, respecto de la hipótesis general se plantea lo siguiente: La gestión administrativa se asocia significativamente con la satisfacción ciudadana con los Servicios Públicos en una municipalidad de Lima Norte, 2024 se relacionan significativamente; asimismo las hipótesis específicas son las siguientes: La planificación, organización, dirección, control de gestión administrativa se relaciona significativamente con la satisfacción ciudadana con los Servicios Públicos en una municipalidad de Lima Norte, 2024.

## II. METODOLOGÍA

El análisis es de tipo básica, también conocida como fundamental, tiene como objetivo principal generar conocimiento sin intentar una aplicación práctica instantánea. Según Hernández y Baptista (2014), este tipo de análisis se concentra en el entendimiento y la expansión del conocimiento por sí mismo. En este caso de estudio, se pretende profundizar en la comprensión de cómo la gestión administrativa se vincula con la satisfacción ciudadana con los servicios públicos, proporcionando una base teórica que puede contribuir a estudios posteriores o para el progreso de políticas públicas. Asimismo, esta investigación es básica porque se pretende ampliar los conocimientos de las variables estudiadas, buscando con los datos obtenidos poder probar las hipótesis correspondientes.

El enfoque aplicado es cuantitativo, este se basa en la recolección y evaluación de información numérica con el objetivo de identificar patrones y relaciones entre variables. Según Huamán et al. (2022), este enfoque utiliza mediciones numéricas y análisis estadísticos para interpretar los datos. En esta investigación, se emplearán cuestionarios para obtener datos sobre las percepciones ciudadanas relacionadas con la gestión administrativa y la satisfacción con los servicios estatales, permitiendo un análisis estadístico detallado de estas relaciones.

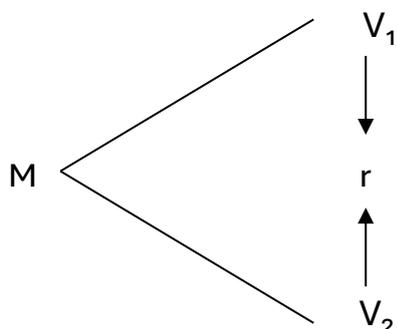
Este estudio es de nivel descriptivo correlacional, se centra en brindar una visión minuciosa y exacta de las características de un fenómeno o de una situación. Según Guevara et al. (2020) este tipo de análisis tiene como fin detallar los atributos de una variable o el estado de un fenómeno sin manipularlo. Asimismo, de acuerdo con Hernández et al. (2023) el nivel correlacional busca identificar y analizar las asociaciones existentes entre dos o más variables, sin establecer una causalidad directa. En el contexto de esta investigación, el nivel descriptivo correlacional se aplica al proporcionar una descripción detallada de cómo la gestión administrativa se asocia con la satisfacción ciudadana. Esto permitirá entender el vínculo entre los elementos sin intentar concretar una causa directa, proporcionando una visión clara del panorama actual.

Asimismo, es de corte transversal, según Cvetkovic et al. (2021), este enfoque permite capturar un informe de la situación en un tiempo específico. Esto indica que en esta investigación la recopilación de recursos informativos se realizó en un momento preciso, ofreciendo una visión general de las variables en ese momento

específico durante el año 2024.

### Figura 1

*Esquema del diseño de investigación correlacional*



Dónde:

M: Muestra del estudio

V<sub>1</sub>: Gestión administrativa

V<sub>2</sub>: Satisfacción ciudadana

r: Coeficiente de correlación

El diseño es no experimental, es decir se basa en observar y analizar variables sin intervenir o manipularlas. Según Yamunaqué y Moreno (2021), en los estudios no experimentales, los investigadores se limitan a observar los fenómenos tal como ocurren naturalmente. En esta indagación, se analizará la conexión entre la gestión administrativa y la satisfacción con los servicios públicos sin realizar ninguna intervención, lo que permitirá una evaluación objetiva de las percepciones actuales.

La definición conceptual de la primera variable gestión administrativa, según los autores Abanto et al. (2023) conlleva cumplir con exigencias significativas en los procesos de planificar, organizar, direccionar y controlar dentro de una empresa, institución u organización. También, una administración eficaz de los recursos y activos disponibles, sean financieros, tecnológicos o humanos, para lograr las metas de la entidad.

La gestión administrativa se detalla operacionalmente como la realización de tareas particulares de las fases de planificar, organizar, direccionar y llevar el control dentro de una empresa, institución u organización. Esto conlleva una gestión competente de los recursos disponibles, tanto financieros como tecnológicos y humanos, para conseguir los objetivos de la organización. La medición de esta

variable se realizará con cuatro dimensiones y ocho indicadores, aplicando una escala ordinal para su evaluación. Además, se empleará la técnica de encuesta, utilizando un cuestionario que consiste en 16 preguntas con una escala de Likert como instrumento de recolección de datos.

Asimismo, la definición conceptual de la segunda variable, de acuerdo con Soleha et al. (2023) la satisfacción ciudadana se refiere al nivel en que las expectativas y necesidades de los pobladores se ven satisfechas por los servicios y políticas proporcionados por el gobierno y las instituciones públicas. Es una medida de cómo los ciudadanos perciben la efectividad, la eficiencia y condición de las acciones gubernamentales en su vida diaria, reflejando el impacto de estas acciones en su bienestar y calidad de vida.

Operacionalmente, según la interpretación del autor principal, la variable se divide en cuatro dimensiones: tangibilidad, que comprende elementos como el personal y los medios de comunicación; confiabilidad, que incluye la habilidad para brindar el servicio, en cuanto a la calidad de la atención y la confianza generada en el cliente; con capacidad de respuesta, que se evalúa por la disposición para ayudar a los clientes y la rapidez en la atención; y empatía, que abarca la atención personalizada y la prestación oportuna del servicio. Además, la medición de esta variable se llevará a cabo mediante cuatro dimensiones y ocho indicadores, para lo cual utilizaré la escala ordinal. También se empleará la encuesta como técnica, utilizando un cuestionario de 18 preguntas con una escala de Likert como herramienta para la recolección de datos.

Para el análisis, la población es 254 ciudadanos que acuden al municipio, de acuerdo con Hernández, et al. (2014) indican que una población consiste en todos los individuos que cumplen con ciertas especificaciones, mientras que la muestra es el subgrupo de esa población. Los criterios de inclusión fueron: ser residentes de Lima Norte, mayores de 18 años, haber utilizado algún servicio estatal de la municipalidad en el último año, estar dispuestos a participar voluntariamente y tener capacidad de comunicación en español. Los criterios de exclusión incluyeron: no ser residentes, menores de 18 años, imposibilidad de participar por razones de salud o falta de interés, relación laboral con la municipalidad.

La muestra para este estudio fue 154 ciudadanos determinada por la fórmula correspondiente (Anexo 7). La selección de la muestra implica restringir a la población

y sus características. Como Hernández, Fernández, y Baptista (2014) afirma que esta muestra se refiere a un método de selección guiado por las particularidades de la indagación, en lugar de basarse en un criterio estadístico de generalización, asimismo se usó el muestreo aleatorio simple.

El muestreo utilizado es el probabilístico, específicamente la técnica de muestreo aleatorio simple. Según Hernández y Carpio (2019), este método asegura que cada integrante tenga una probabilidad homogénea de ser seleccionados. En esta investigación, esto garantiza que todos los ciudadanos tengan la misma oportunidad de participar en la encuesta. Así, se garantiza que la muestra sea representativa del universo poblacional, permitiendo obtener resultados precisos y generalizables sobre la percepción ciudadana y la relación con la gestión administrativa.

Se utilizó la técnica de encuesta, que, según Hernández et al. (2014) es el método más común para recopilar datos, implicando una lista de preguntas sobre las variables a medir. Para, Tamayo y Tamayo (2008) la encuesta "permite abordar problemas tanto descriptivos como relacionales entre variables, después de recopilar sistemáticamente información según un diseño predefinido lo cual garantizará la precisión de los datos obtenidos".

El instrumento aplicado fue un cuestionario con escala de Likert. Según Hernández et al. (2014) los cuestionarios incluirán preguntas abiertas y/o cerradas relacionadas con las variables a evaluar, siendo este el método más común para la recopilación de datos. Además, se realizó una evaluación de la validez de contenido del instrumento mediante juicio de especialistas, quienes son reconocidos por su experiencia en el tema y pueden ofrecer información, evidencia, juicios y valoraciones.

La confiabilidad se manifiesta en la estabilidad y coherencia de los instrumentos de medición. Según Posso y Bertheau (2020), la confiabilidad es la habilidad de una medición para obtener resultados uniformes y replicables bajo condiciones similares. En esta investigación, se ha utilizado el coeficiente Alpha de Cronbach para examinar la confiabilidad de los cuestionarios. El cuestionario sobre gestión administrativa mostró un grado de confiabilidad de 0,856, mientras que el cuestionario sobre atención al ciudadano manifestó un nivel de confiabilidad de 0,888 (Anexo 4). Estos valores indican una alta consistencia interna en ambos cuestionarios, sugiriendo que los ítems de cada uno están bien correlacionados y que, por lo tanto, los instrumentos son confiables para medir las variables propuestas

La validez denota la habilidad de los cuestionarios para medir de manera precisa los conceptos que se proponen evaluar. Según Fernández et al. (2019), la validez representa la precisión con la que una prueba mide el fenómeno deseado. Para confirmar la validez de los cuestionarios, se aplicó el criterio de 5 profesionales. Los especialistas revisaron los ítems de los cuestionarios de gestión administrativa y satisfacción ciudadana para garantizar que sean relevantes y representativos del constructo que se desea medir. Esta revisión ayudó a confirmar que cada cuestionario mide efectivamente los aspectos específicos de la gestión administrativa y la satisfacción ciudadana, asegurando la precisión de los resultados obtenidos en la investigación (Anexo 3).

En cuanto al análisis de datos, el autor Sanchez (2011) estos se procesaron con el sistema estadístico SPSS en su versión 250, lo que permitirá obtener resultados respaldados por técnicas estadísticas, mediante tablas de frecuencia, figuras e interpretaciones, se realizará el análisis descriptivo de la correlación de Kendall tal como lo manifiesta Shong (2010) como una medida que examina la conexión entre dos elementos ordinales, teniendo en cuenta la dirección como la fuerza de la asociación entre ellas. Esta medida es específicamente útil para analizar datos ordenados o clasificados, permitiendo entender como varían conjuntamente dos conjuntos de datos ordinales y proporcionando información sobre la correlación entre ellos. (Spiegel., 2009)

En lo referente a los aspectos éticos, se salvaguardará la confidencialidad de los participantes y se respetarán las ideas de los autores referenciados en el estudio y se adoptarán las pautas de las normas APA versión 7 para la citación de las fuentes. Además, la investigación se ajustará a los estándares éticos profesionales, en consonancia a los valores éticos tanto a nivel individual como social, respetando minuciosamente las directrices establecidas en la Guía de Elaboración del Trabajo de Investigación y Tesis del Vicerrectorado de Investigación de la Universidad César Vallejo. Asimismo, se utilizará Turnitin para confirmar la originalidad del trabajo.

### III. RESULTADOS

Asimismo, en esta sección se dieron a conocer los descubrimientos del análisis de los datos recopilados, proporcionando una perspectiva completa sobre las tendencias observadas en la muestra. El análisis descriptivo resumió los datos utilizando estadísticas de tendencia central y dispersión, facilitando una primera comprensión de los datos. Paralelamente, el análisis inferencial permitió evaluar hipótesis y determinar la significancia de los resultados, permitiendo hacer generalizaciones válidas sobre la población en estudio. La combinación de estos enfoques aseguró la rigurosidad y validez de los resultados obtenidos.

**Tabla 1**

*Tabla de frecuencia entre gestión administrativa y satisfacción ciudadana*

			Satisfacción ciudadana			
			Bajo	Medio	Alto	Total
Gestión administrativa	Bajo	Recuento	32	18	0	50
		% del total	20,8%	11,7%	0,0%	32,5%
	Medio	Recuento	3	59	6	68
		% del total	1,9%	38,3%	3,9%	44,2%
	Alto	Recuento	0	0	36	36
		% del total	0,0%	0,0%	23,4%	23,4%
Total	Recuento	35	77	42	154	
	% del total	22,7%	50,0%	27,3%	100,0%	

De acuerdo con la tabla 1, del total de partícipes del estudio, el 50% indica un nivel medio de GA, un 27,3% indica un nivel bajo y un 22,7% indica una gestión administrativa alta. Por otra parte, en la satisfacción ciudadana el 44,2% indican un nivel medio, el 32,5% un nivel bajo y finalmente un 23,4% indican un nivel alto.

En ese sentido, se observa que la mayoría de ciudadanos indican que hay una gestión administrativa a nivel medio (38,3%), un porcentaje significativo de ciudadanos indican que hay un nivel de gestión administrativa a nivel bajo (20,8%) y otro porcentaje de ciudadanos indican un nivel alto en la GA (23,4%). Esto indica que conforme mejore la gestión administrativa igualmente lo hará la satisfacción ciudadana.

Tabla 2

*Tabla de frecuencias de la relación entre planeación y satisfacción ciudadana*

			Satisfacción ciudadana			
			Bajo	Medio	Alto	Total
Planeación	Bajo	Recuento	29	33	3	65
		% del total	18,8%	21,4%	1,9%	42,2%
	Medio	Recuento	6	38	9	53
		% del total	3,9%	24,7%	5,8%	34,4%
	Alto	Recuento	0	6	30	36
		% del total	0,0%	3,9%	19,5%	23,4%
Total	Recuento	35	77	42	154	
	% del total	22,7%	50,0%	27,3%	100,0%	

De acuerdo a la tabla 2, del total de partícipes del estudio, el 42,2% indica un nivel bajo de planeación, un 34,4% representa un nivel promedio, y un 23,4% señala un nivel alto de planificación. Por otra parte, en la satisfacción ciudadana, el 50% indican un nivel medio, el 27,3% un nivel alto y el 22,7% un nivel bajo.

En ese sentido, se trasluce la mayoría de los ciudadanos indican que hay una planeación a nivel medio (24,7%), un porcentaje significativo de ciudadanos indican que hay un nivel de planeación bajo (18,8%) y otro porcentaje de ciudadanos indican un nivel alto en la planeación (19,5%).

**Tabla 3***Organización y satisfacción ciudadana*

			Satisfacción ciudadana			
			Bajo	Medio	Alto	Total
Organización	Bajo	Recuento	32	45	0	77
		% del total	20,8%	29,2%	0,0%	50,0%
	Medio	Recuento	3	18	14	35
		% del total	1,9%	11,7%	9,1%	22,7%
	Alto	Recuento	0	14	28	42
		% del total	0,0%	9,1%	18,2%	27,3%
Total	Recuento	35	77	42	154	
	% del total	22,7%	50,0%	27,3%	100,0%	

De acuerdo con la tabla 3, del total de partícipes del estudio, el 50% indica un nivel bajo de organización, un 27,3% indica un nivel alto y un 22,7% indican que hay un nivel medio de organización. Por otra parte, en la satisfacción ciudadana, el 50% indica un nivel medio, el 22,7% un nivel bajo y finalmente un 27,3% indican un nivel alto.

En ese sentido, gran parte de los ciudadanos indican que hay una organización a nivel bajo (29,2%), un porcentaje significativo de ciudadanos indican que hay un nivel de organización a nivel medio (11,7%) y otro porcentaje de ciudadanos indican un nivel alto en la organización (18,2).

**Tabla 4***Dirección y satisfacción ciudadana*

			Satisfacción ciudadana			
			Bajo	Medio	Alto	Total
Dirección	Bajo	Recuento	26	35	0	61
		% del total	16,9%	22,7%	0,0%	39,6%
	Medio	Recuento	9	42	2	53
		% del total	5,8%	27,3%	1,3%	34,4%
	Alto	Recuento	0	0	40	40
		% del total	0,0%	0,0%	26,0%	26,0%
Total	Recuento	35	77	42	154	
	% del total	22,7%	50,0%	27,3%	100,0%	

De acuerdo con la tabla 4, del total de partícipes del estudio, el 50% indica un nivel medio de satisfacción ciudadana, un 27,3% indica un nivel alto y un 22,7% indican un nivel bajo. En relación a la dirección, el 39,6% de los encuestados perciben una dirección baja, el 34,4% perciben una dirección media y el 26,0% perciben una dirección alta. Esto sugiere que una gran parte de los encuestados considera que la dirección es de nivel bajo o medio, con una menor proporción percibiendo una dirección alta.

En términos de control, el 27,3% de los individuos encuestados que perciben una dirección media indican un nivel medio de satisfacción, y el 22,7% de los que perciben una dirección baja indican un nivel bajo de satisfacción, por otra parte, aquellos que perciben una dirección alta indican un nivel alto de satisfacción (26,0%).

**Tabla 5***Control y satisfacción ciudadana*

			Satisfacción ciudadana			
			Bajo	Medio	Alto	Total
Control	Bajo	Recuento	32	36	0	68
		% del total	20,8%	23,4%	0,0%	44,2%
	Medio	Recuento	3	29	11	43
		% del total	1,9%	18,8%	7,1%	27,9%
	Alto	Recuento	0	12	31	43
		% del total	0,0%	7,8%	20,1%	27,9%
Total	Recuento	35	77	42	154	
	% del total	22,7%	50,0%	27,3%	100,0%	

De acuerdo con la tabla 5, del total de partícipes del estudio, el 50% indica un nivel medio de satisfacción ciudadana, un 27,3% indica un nivel alto y un 22,7% indican que hay un nivel de satisfacción ciudadana baja. Por otra parte, en el control administrativo, el 44,2% indica un nivel bajo, el 27,9% un nivel medio y finalmente un 27,9% indica un nivel alto.

En ese sentido, se observa una notable asociación referente al control administrativo y la satisfacción ciudadana. La mayoría de los ciudadanos indican que hay un control administrativo a nivel bajo (23,4%), un porcentaje significativo de ciudadanos indican que hay un nivel de control administrativo a nivel medio (18,8%) y otro porcentaje de ciudadanos indican un nivel alto en el control administrativo (20,1%). Esto indica como se relaciona con la percepción ciudadana de que un control administrativo adecuado, ya sea medio o alto, impacta positivamente en la satisfacción ciudadana, mientras que un control administrativo deficiente genera insatisfacción.

## Análisis Inferencial

### Prueba de hipótesis general

H0: No existe relación entre gestión administrativa y la satisfacción ciudadana con los servicios públicos en una municipalidad de Lima Norte, 2024

H1: Existe relación entre gestión administrativa y la satisfacción ciudadana con los servicios públicos en una municipalidad de Lima Norte, 2024

### Tabla 6

*Correlación entre gestión administrativa y satisfacción ciudadana*

			Satisfacción ciudadana
tau_b de Kendall	Gestión administrativa	Coefficiente de correlación	,822
		Sig. (bilateral)	,000
		N	154

La correlación es significativa en el nivel 0,01

La tabla 6 muestra que el coeficiente Tau-b de Kendall es 0.822, lo cual indica una relación significativa y fuerte respecto entre la variable y la dimensión estudiada en el contexto de una entidad pública (Anexo 7). Este resultado sugiere que, conforme se da un mejoramiento en la gestión administrativa, la satisfacción ciudadana tiende a aumentar de manera considerable. Además, el grado de significancia bilateral alcanzado fue 0.000, menor a 0.05, es decir, conduce a rechazar la hipótesis nula y a aceptar la existencia de una asociación de alta significancia estadística sobre la gestión administrativa y la satisfacción ciudadana.

## Prueba de la hipótesis específica 1

H0: No existe relación entre la planeación y la satisfacción ciudadana con los servicios públicos en una municipalidad de Lima Norte, 2024

H1: Existe relación entre la planeación y la satisfacción ciudadana con los servicios públicos en una municipalidad de Lima Norte, 2024

### Tabla 7

*Correlación entre planeación y satisfacción ciudadana*

			Satisfacción ciudadana
tau_b de Kendall	Planeación	Coefficiente de correlación	,620
		Sig. (bilateral)	,000
		N	154

La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Acorde con la tabla 7, se muestra que el coeficiente Tau-b de Kendall es 0.620, lo que da a relucir el vínculo significativo y positivo respecto a la planeación urbana y la satisfacción ciudadana en el contexto analizado. Este resultado sugiere que se presenta una asociación notable a la planeación y el nivel de satisfacción que experimentan los ciudadanos con su entorno. Además, el nivel de significación bilateral alcanzado fue 0.000, menor a 0.05, es decir, la asociación observada entre la planeación y la satisfacción ciudadana no se debe al azar, fortaleciendo la validez de la relación identificada en el estudio.

## Prueba de la hipótesis específica 2

H0: No existe relación entre la organización y la satisfacción ciudadana con los servicios públicos en una municipalidad de Lima Norte, 2024

H1: Existe relación entre la organización y la satisfacción ciudadana con los servicios públicos en una municipalidad de Lima Norte, 2024

**Tabla 8**

*Correlación entre organización y satisfacción ciudadana*

			Organización	Satisfacción ciudadana
tau_b de Kendall	Organización	Coeficiente de correlación	1,000	,546
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	154	154

La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

De acuerdo con los hallazgos, en la tabla 8 se muestra un coeficiente de 0.546 respecto a la organización y la satisfacción ciudadana, indicando una relación favorable moderada entre estos dos factores en el contexto analizado (Anexo 7). Este coeficiente de correlación es estadísticamente significativo con un grado de significación bilateral de 0.000, es decir, es muy improbable que un nexo de tal calibre se dé por mera casualidad, reforzando la idea de una asociación real referente a la percepción de la organización y el nivel de satisfacción ciudadana en la muestra estudiada. Este resultado posibilita refutar la hipótesis nula de ausencia de relación y respalda la hipótesis alternativa de que hay existencia de una conexión de alta significancia relativa a la organización y la satisfacción de los ciudadanos.

### Prueba de la hipótesis específica 3

H0: No existe relación entre la dirección y la satisfacción ciudadana con los servicios públicos en una municipalidad de Lima Norte, 2024

H1: Existe relación entre la dirección y la satisfacción ciudadana con los servicios públicos en una municipalidad de Lima Norte, 2024

**Tabla 9**

*Correlación entre dirección y satisfacción ciudadana*

			Satisfacción ciudadana
tau_b	de Dirección	Coefficiente de correlación	,733
Kendall		Sig. (bilateral)	,000
		N	154

La correlación es significativa en el nivel 0,01

En el caso de la tabla 9, se muestra el coeficiente obtenido que fue 0.733, lo que trasluce una asociación positiva significativa entre la dirección y la satisfacción ciudadana en el contexto evaluado (Anexo 7). Este resultado sugiere que existe una tendencia hacia una mayor satisfacción ciudadana cuando la dirección es percibida de manera positiva. Además, el grado de significancia en ambas direcciones alcanzado fue 0.000, menor a 0.05, es decir, conduce a rechazar la hipótesis nula y respaldar la hipótesis alterna respecto a la existencia de una asociación significativa relativa a la percepción de la dirección y la satisfacción ciudadana en el contexto estudiado.

#### Prueba de la hipótesis específica 4

H0: No existe relación entre el control y la satisfacción ciudadana con los servicios públicos en una municipalidad de Lima Norte, 2024

H1: Existe relación entre el control y la satisfacción ciudadana con los servicios públicos en una municipalidad de Lima Norte, 2024

**Tabla 10**

*Correlación entre control y satisfacción ciudadana*

		Satisfacción ciudadana
tau_b de Kendall Control	Coefficiente de correlación	,593
	Sig. (bilateral)	,000
	N	154

La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

En la tabla 10, se observa un coeficiente de 0.593, lo cual indica una asociación significativa respecto al control y la satisfacción ciudadana en un contexto específico de análisis. Esta correlación positiva moderada, conforme mejora la percepción del control administrativo, también tiende a incrementar la satisfacción ciudadana. (Anexo 7) Este hallazgo está respaldado por un grado de significancia bilateral igual a  $0.000 < 0.05$ , es decir, se presenta como evidencia estadística relevante para rechazar la hipótesis nula y afirmar que la relación entre el control administrativo y la satisfacción ciudadana es estadísticamente significativa en el contexto estudiado.

#### IV. DISCUSIÓN

Este estudio se centró en identificar la relación entre la gestión administrativa y la satisfacción ciudadana con los servicios públicos en una municipalidad de Lima Norte. Se llevó a cabo una muestra de 154 ciudadanos, quienes proporcionaron datos a través de cuestionarios diseñados específicamente para captar su percepción sobre los servicios municipales. Este método permitió obtener respuestas directas desde la perspectiva de los ciudadanos, reflejando su experiencia y opinión sobre los servicios públicos ofrecidos.

Los hallazgos de mayor relevancia en la investigación dan a entender que una gran parte de los ciudadanos experimentan un nivel medio de GA (38.3%). Un porcentaje significativo de ciudadanos señala un nivel bajo en la GA (20.8%), mientras que otro grupo indica un nivel alto (23.4%). Además, el coeficiente Tau-b de Kendall es 0.822, lo que trasluce una conexión sólida y positiva referente al nivel de gestión administrativa y la satisfacción ciudadana en el contexto de una entidad pública.

El estudio realizado por Jimenez y Flores (2024) revela que la GA ejerce una contribución positiva y significativa al nivel de satisfacción de los colaboradores en una organización. Los descubrimientos indican que el coeficiente de determinación  $R^2$  fue de 0.471, con una alta significancia estadística ( $p < 0.001$ ), indicando que el 47.1% de la variación en el nivel de satisfacción se infiere que es atribuido a las prácticas de gestión administrativa implementadas en la organización, destacando su impacto crucial en la percepción de satisfacción de los miembros y usuarios de la entidad estudiada.

Al contrastar los resultados de este estudio con los descubrimientos previamente documentados, emerge una concordancia notable en diversos elementos fundamentales. Es evidente que la gestión administrativa efectiva, según lo descrito por Torres et al. (2019) juega un papel crucial en la satisfacción ciudadana con los servicios públicos, ya que la gestión implica manejar eficientemente los recursos disponibles, como las finanzas, la tecnología y el capital humano, a fin de lograr los ejes estratégicos planteados en la organización. Además, la teoría de contingencia respalda este enfoque al señalar que no existe un método único para administrar organizaciones públicas; más bien, la efectividad depende de cómo se adapta la

administración a las circunstancias específicas y a las demandas cambiantes del entorno (Pang et al., 2023). Esto es relevante para entender cómo las prácticas administrativas pueden influir directamente en la apreciación de los habitantes sobre la condición de la prestación de los servicios públicos ofrecidos por la municipalidad de Lima Norte.

En relación al objetivo específico 1, se determinó que la mayor proporción de los ciudadanos experimentan un nivel medio de planeación (24.7%). Un porcentaje significativo de ciudadanos reportan un nivel bajo de planeación (18.8%), mientras que otro porcentaje indica un nivel alto de planeación (19.5%). Además, el coeficiente Tau-b de Kendall alcanzado fue 0.620, indicando un vínculo positivo media respecto al nivel de planeación y la satisfacción ciudadana en una municipalidad de Lima Norte.

En contraste, la investigación de Hugo y Vega (2024) obtuvieron un  $r=0,527$  lo que trasluce una correlación media referente a la planeación y la satisfacción ciudadana. Además, Luyo y Ñañez (2023) obtuvieron una asociación positiva baja relativo a la planeación y la satisfacción ciudadana, con un  $r=0.433$ , donde, de acuerdo con los hallazgos, el 56% de los clientes internos opinaron que la planeación afecta la satisfacción general. Ambos estudios sugieren consistentemente que una planificación adecuada puede influir positivamente en el índice de satisfacción percibido por los ciudadanos y clientes internos, subrayando la transcendencia de estrategias bien diseñadas para mejorar este aspecto.

En teoría la planificación se compone de una serie de etapas fundamentales destinadas a anticipar, organizar y supervisar la realización de los objetivos establecidos por una entidad, este proceso se fundamenta en los principios de eficiencia y efectividad, resultando indispensable dentro de la gestión administrativa, para anticipar futuros escenarios y necesidades permite diseñar estrategias proactivas, evitando posibles contratiempos y optimizando los recursos disponibles, esta asegura que la entidad esté preparada para enfrentar desafíos y aprovechar oportunidades (Ramírez et al, 2017).

Con respecto al objetivo específico 2, se determinó que la mayoría de los ciudadanos indican que hay una organización a nivel bajo (29,2%), un porcentaje significativo de ciudadanos indican que hay un nivel de organización a nivel medio

(11,7%) y otro porcentaje de ciudadanos indican un nivel alto en la organización (18,2%). Además, el coeficiente Tau-b de Kendall alcanzado fue 0.546 referente a la organización y la satisfacción ciudadana, indicando una conexión positiva y moderada de los ciudadanos en una municipalidad de Lima Norte.

En contraste, la investigación de Paredes (2020) reveló un vínculo firme y significativo relativo a la organización administrativa y la satisfacción ciudadana, obteniendo un coeficiente  $r=0.808$ . Además, Ulloa y Taborda (2023) destacaron varios indicadores clave de la organización, incluyendo una alta resolución oportuna de solicitudes (76%), consistencia en trámites (73,19%), prontitud en el trato (75,1%), claridad en la comunicación (73,5%), actitud de servicio (73,5%), precisión y baja tasa de errores (73,5%), así como habilidades demostradas en la resolución de problemas (73,1%). Estos resultados subrayan la eficiencia y la satisfacción del usuario, elementos cruciales para mejorar la percepción pública y el funcionamiento eficaz de la organización.

Según las investigaciones se infiere que existe una interdependencia marcada relativo al grado de organización y satisfacción ciudadana. Esto se ve reflejado por Koontz y Cannice (2012) quienes sustentan que la función administrativa de organizar se centra en la creación de una estructura intencional que define los roles que los individuos deben asumir dentro de una empresa, lo cual es fundamental para su funcionamiento eficaz. Una estructura organizativa bien diseñada no solo especifica claramente las responsabilidades y tareas de cada miembro, sino que también impacta notablemente en la satisfacción ciudadana y en el desempeño global en la organización.

En consonancia con el objetivo específico 3, se determinó que la mayoría de los ciudadanos indican el 27,3% de las personas encuestadas que perciben una guía promedio indican un nivel medio de satisfacción, y el 22,7% de los que perciben una dirección baja indican un nivel bajo de satisfacción, por otra parte, aquellos que perciben una dirección alta indican un nivel alto de satisfacción (26,0%). Además, el coeficiente Tau-b de Kendall alcanzado fue 0.733, lo cual representa un vínculo significativo referente a la dirección y la satisfacción ciudadana, indicando una relación positiva fuerte de los ciudadanos en una municipalidad de Lima Norte.

En contraste, la investigación de Zambrano (2022) obtuvieron un  $r=0,822$  lo que indica una conexión sólida entre la dirección y la satisfacción ciudadana, donde según los resultados el 69,3% indico un nivel alto y el 30,7% un nivel regular, sosteniendo que a medida que los líderes empresariales mejoren su habilidad para gestionar eficazmente, aumentará también la satisfacción del cliente bajo su dirección. Además, Valenzuela et al. (2022) en su estudio se observó que el 64.7% considera que es aceptable, mientras que el 35.3% lo valora como eficiente. En cuanto a la gestión del tiempo por parte del personal administrativo, el 82.4% la percibe como promedio, con un 17.6% que la evalúa como efectiva. Estos estudios sugieren una conexión robusta entre la dirección y la satisfacción ciudadana, destacando que un alto porcentaje de personas experimenta niveles satisfactorios bajo liderazgo efectivo, donde una percepción mayoritariamente positiva hacia de control en el personal administrativo, refleja áreas de mejora potencial en la eficacia organizacional.

Se infiere de la contrastación de resultados una conexión robusta entre una dirección efectiva y la satisfacción ciudadana, sugiriendo que una percepción positiva de la dirección y el control en el personal administrativo puede reflejar mejoras potenciales en la eficacia organizacional. En teoría Gonzales et al. (2020) sostienen que la dirección, es entendida como la implementación de estrategias previamente establecidas, desempeña un papel crucial en guiar las iniciativas para cumplir con los objetivos organizacionales. Esta dirección se logra a través de herramientas clave tales como la motivación, el buen liderazgo y la efectividad en la comunicación.

En relación al objetivo específico 4, se determinó que la mayoría de los ciudadanos indican que hay un control a nivel bajo (23,4%), un porcentaje significativo de ciudadanos indican que hay un nivel de control a nivel medio (18,8%) y otro porcentaje de ciudadanos indican un nivel alto en el control (20,1%). Además, el coeficiente Tau-b de Kendall alcanzado fue 0.593, lo cual muestra una relación significativa relativa al control y la satisfacción ciudadana en una municipalidad de Lima Norte.

En contraste, la investigación de Ocaña et al. (2021) obtuvieron un  $r=0.999$  lo que denota un nexo fuerte respecto al control y la satisfacción ciudadana donde los descubrimientos revelan que el 14% de los participantes reportaron un nivel alto, el 29.5% consideró que era regular, mientras que el 56.5% restante señaló niveles bajos

de satisfacción ciudadana. Además, Hernández (2022) obtuvo una asociación robusta referente al control y la satisfacción ciudadana, con un  $r=0.739$  donde según los resultados el 70% de los residentes perciben el nivel de control municipal como moderado, mientras que el 30% restante lo percibe como alto. Estos estudios sugieren que niveles diversos de satisfacción ciudadana están vinculados a la percepción del control municipal, destacando variaciones significativas en la percepción de los participantes sobre este aspecto crucial.

En teoría Priyono (2017) argumenta que la gestión administrativa es esencial para evaluar, corregir, monitorear y evaluar las actividades organizacionales. Según su perspectiva, esta función es crucial para asegurar que las operaciones de una organización se ejecuten eficaz y eficientemente, permitiendo así adaptaciones y mejoras continuas en respuesta a los desafíos y cambios del entorno empresarial.

Se puede inferir de esta comparación de resultados que las correlaciones tanto de la presente investigación como de los estudios previos se sitúan en un rango positivo medio. Esto se ve respaldado por Ramírez y Calderón (2017) quienes indican que la GA comprende diversas etapas orientadas a prever, organizar y monitorear el alcance de los objetivos establecidos por una entidad, fundamentándose en los principios de eficiencia y efectividad, además, Chiavenato (2011) menciona que la apreciación de la GA se refiere a las actividades llevadas a cabo por un servidor o funcionario al seguir las fases mencionadas del proceso administrativo. En consecuencia, la gestión administrativa presenta un impacto de gran significancia en la satisfacción ciudadana con los servicios públicos. Una administración eficiente y efectiva, basada en los principios de planificación, organización y supervisión, puede mejorar notablemente la condición de los servicios y, como resultado, la visión de los ciudadanos sobre la municipalidad.

La investigación es importante ya que aborda una problemática que afecta directamente la percepción y satisfacción de los ciudadanos con los servicios públicos ofrecidos por una entidad pública en Lima Norte. Al identificar y cuantificar este nexo relativo entre las variables, la investigación proporciona una base sólida para diseñar mejoras y políticas que optimicen las condiciones de la prestación de servicios públicos locales. Además, al enfocarse en una municipalidad específica en Lima Norte, el estudio ofrece un análisis contextualizado y relevante que puede guiar a las

autoridades locales en la implementación de tácticas eficaces para elevar la experiencia y el bienestar de los ciudadanos en entornos similares.

Por otro lado, otro aspecto crucial de esta investigación es que contribuye a sensibilizar e incrementar la conciencia pública sobre la relevancia de una buena gestión administrativa en la percepción y aceptación de la ciudadanía con la prestación de servicios municipales en Lima Norte. Al presentar datos empíricos y análisis detallados, la investigación puede motivar a funcionarios públicos, líderes comunitarios y ciudadanos a tomar medidas colaborativas para fortalecer y mejorar los procesos administrativos locales.

Por lo tanto, la investigación revela una asociación significativa respecto a la gestión administrativa y la satisfacción ciudadana con los servicios públicos en una municipalidad de Lima Norte, indicando que una administración eficiente y transparente puede mejorar considerablemente la percepción y el apoyo de los ciudadanos hacia las instituciones locales.

Por lo que, es esencial que se desarrollen e implementen estrategias integrales que aborden la gestión administrativa desde múltiples perspectivas: fortaleciendo la transparencia, mejorando la eficiencia operativa, y fomentando la participación de los pobladores en la selección de alternativas a nivel local. Estas intervenciones no solo contribuirán a aumentar el nivel de contenido ciudadano con los servicios públicos, sino que también fortalecerán la legitimidad y eficacia de la administración municipal, promoviendo un perfeccionamiento en la condición de vida de todos los habitantes de Lima Norte.

## V. CONCLUSIONES

En relación con el objetivo general, la mayoría de ciudadanos indican que hay un 38,3% de nivel medio de gestión administrativa y nivel medio de satisfacción ciudadana; un 23,4% nivel alto de gestión administrativa y nivel alto de satisfacción ciudadana finalmente un 20,8% nivel bajo de gestión administrativa y nivel bajo satisfacción ciudadana. Además, el coeficiente Tau-b de Kendall es de 0.822, lo que refleja una asociación significativa y positiva respecto al nivel de gestión administrativa y la satisfacción ciudadana en el contexto de una entidad pública.

En relación al primer objetivo específico, la mayoría de los ciudadanos indican que hay un 24,7% de nivel medio de planeación y nivel medio de satisfacción ciudadana; un 19,5% nivel alto de planeación y nivel alto de satisfacción ciudadana y por último, un 18,8% nivel bajo de planeación y nivel bajo satisfacción ciudadana. Asimismo, el coeficiente Tau-b de Kendall alcanzado fue de 0.620, indicando una conexión positiva media referente al nivel de planeación y la satisfacción ciudadana en una municipalidad de Lima Norte.

En relación al segundo objetivo específico, gran parte de los ciudadanos indican que hay un 20,8% nivel bajo de organización y nivel bajo satisfacción ciudadana, un 18,2% nivel alto de organización y nivel alto de satisfacción ciudadana, en última instancia un 11,7% de nivel medio de organización y nivel medio de satisfacción ciudadana. Además, el coeficiente Tau-b de Kendall alcanzado fue de 0.546 relativo a la organización y la satisfacción ciudadana, indicando una asociación moderada positiva de los ciudadanos en una municipalidad de Lima Norte.

En relación al tercer objetivo específico, el 27,3% de los individuos encuestados que perciben una dirección media indican un nivel medio de satisfacción, 26,0% aquellos que perciben una dirección alta indican un nivel alto de satisfacción y, por otra parte, el 22,7% de los que perciben una dirección baja indican un nivel bajo de satisfacción. Además, el coeficiente Tau-b de Kendall alcanzado fue de 0.733, lo cual presenta un nexo positivo significativo entre la dirección y la satisfacción ciudadana, indicando una relación positiva fuerte respecto a los ciudadanos en una municipalidad de Lima Norte.

En relación al cuarto objetivo específico, la mayoría de los ciudadanos indican que un 20,8% nivel bajo de control y nivel bajo satisfacción ciudadana, un 20,1% nivel alto de control y nivel alto de satisfacción ciudadana, por último, un 18,8% de nivel

medio de control y nivel medio de satisfacción ciudadana. Además, el coeficiente Tau-b de Kendall obtenido fue de 0.593, lo cual denota una relación significativa referente al control y la satisfacción ciudadana en una municipalidad de Lima Norte.

## **VI. RECOMENDACIONES**

En función de los resultados obtenidos, se sugiere al alcalde de una municipalidad de Lima Norte, lo siguiente:

Introducir programas de formación y crecimiento profesional continuo para el equipo administrativo y de gestión, asegurando que cuenten con las habilidades requeridas. La ejecución tomará 6 meses: un mes para el análisis de necesidades y cinco para la capacitación. Se destinarán recursos económicos, financiados a través del presupuesto municipal y posibles subvenciones, para contratar expertos, adquirir materiales didácticos y tecnológicos, y usar instalaciones municipales. Al finalizar, se espera un aumento del 20% en competencias clave del personal, mejorando la administración de recursos y la atención al ciudadano.

Elaborar planes estratégicos inclusivos que incorporen las necesidades y expectativas de la comunidad promoverá la coordinación interdepartamental, la ejecución tomará 8 meses: dos meses para la recolección de datos y seis para la planificación y coordinación. Se emplearán recursos tecnológicos, consultores externos y personal municipal, financiados mediante el presupuesto municipal y fondos de cooperación. Al finalizar, se espera una mejora del 25% en la coordinación interdepartamental y en la respuesta a las necesidades de la comunidad.

Promover una cultura organizacional que fomente la implementación de sistemas de incentivos y reconocimiento tomará 6 meses: dos meses para diseñar los sistemas y cuatro para su ejecución. Se emplearán recursos humanos y tecnológicos, con financiamiento del presupuesto municipal y posibles aportaciones de programas de desarrollo. Al finalizar, se espera un aumento del 30% en el nivel de motivación y el rendimiento laboral de los empleados, alcanzando estándares de excelencia en los servicios públicos y mejorando la satisfacción ciudadana.

Capacitar a los líderes municipales en habilidades de liderazgo efectivo y procesos claros de gestión permitirá una respuesta ágil a las peticiones y preocupaciones de los pobladores. La capacitación se llevará a cabo en 5 meses, se emplearán recursos humanos y materiales didácticos, financiados mediante el presupuesto municipal y posibles subvenciones. Al finalizar, se espera un 40% de mejora en la eficacia de reacción y en la participación de todos los estratos de la

entidad, resultando en una gestión municipal más eficiente y receptiva.

Crear sistemas de supervisión y valoración continuos, asegurando la detección temprana de posibles irregularidades y la evolución constante de los procesos de gestión administrativa. La implementación se realizará en 7 meses: dos meses para el diseño del sistema y cinco meses para su puesta en marcha. Se emplearán recursos tecnológicos y personal capacitado, financiados mediante el presupuesto municipal y posibles fondos de cooperación. Al finalizar, se espera una mejora del 35% en el desempeño de los servicios públicos y un aumento significativo en la satisfacción ciudadana, garantizando procesos administrativos más transparentes y eficaces

## REFERENCIAS

- Abanto, J., Silva, L., Mori, C., Flores, L., y Cieza, S. (2023). Reestructuración organizacional en la gestión administrativa: un estudio de caso en una empresa minera de Lucma, Gran Chimú - Perú. Actas de la 21ª Multiconferencia Internacional LACCEI para Ingeniería, Educación y Tecnología (LACCEI 2023): "Liderazgo en Educación e Innovación en Ingeniería en el Marco de Transformaciones Globales: Integración y Alianzas para el Desarrollo Integral" . <https://doi.org/10.18687/laccei2023.1.1.178>
- Aker, J. (2005). Social networks and household welfare in Tanzania: Working together to get out of poverty. Estados Unidos: SSRN Scholarly Paper. Obtenido de <https://citeseerx.ist.psu.edu/document?repid=rep1&type=pdf&doi=d67820b65cb85e2b104066d90f914c5e28e8464a>
- Ansar, A. (2022). Competency Development through Administrative Management on the Performance of Makassar City Government. [Artículo Científico, Universitas Pejuang Republik Indonesia]. Budapest International Research and Critics Institute-Journal (BIRCI-Journal), 5(2). <https://doi.org/https://doi.org/10.33258/birci.v5i2.5263>
- Arcia Cáceres, I. (2011). Gestión Administrativa. Obtenido de <http://gestionadmtiva.blogspot.com/2011/03/la-planeacion-estrategica.html>
- Arias Vela, E. F. (2019). Plan de mejoramiento de la calidad del servicio y satisfacción de los usuarios del, Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal de Sucumbíos por el periodo septiembre 2018 – febrero 2019 [Tesis Título, Universidad Central del Ecuador].
- Bañuelos Víctor, G. F. (2023). Satisfacción ciudadana sobre los servicios municipales del estado de Zacatecas, México. revista Iberoamericana de las Ciencias Sociales y Humansiticas, 2023 [Artículo Científico, Universidad Autónoma de Zacatecas, México], 12(24). <https://www.ricsh.org.mx/index.php/RICSH/article/view/318>
- Baredes, B. (2022). OECD Working Papers on Public Governance N° 52. Obtenido de <https://www.oecd-ilibrary.org/docserver/65223af7-en.pdf?expires=1713752913&id=id&accname=guest&checksum=972744AF5FA4C8A8254AA9D5962A5096>

- Blandez, M. (2014). Proceso Administrativo. Mexico: digital UNID. Obtenido de [https://books.google.com.pe/books?id=TYHDCwAAQBAJ&pg=PT6&hl=es&source=gbs\\_toc](https://books.google.com.pe/books?id=TYHDCwAAQBAJ&pg=PT6&hl=es&source=gbs_toc)
- Blanes, M. (2022). La confianza en las instituciones públicas. Revista Española de la Transparencia(14), 17-24. [https://doi.org/DOI: https://doi.org/10.51915/ret.218](https://doi.org/DOI:https://doi.org/10.51915/ret.218)
- Cáceres Rodríguez, L. G. (2018). Gestión Administrativa y Calidad de los Servicios Públicos en la Municipalidad Provincial de Ilo, 2018[Tesis de maestría, Universidad César Vallejo].
- Cantú, J. (2011). Desarrollo de una cultura de calidad. (segunda ed.). México: McGraw-Hill Latinoamericana.
- Castellón Sequeira, R. d. (2019). Satisfacción del Usuario, sobre la Calidad de Atención Recibida en Medicina Interna, de Consulta Externa, del Hspital Bautista del Managua Nicaragua, Junio 2019 [Tesis de Mestria, Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Mangua]. Repositorio de la Universidad. Obtenido de <https://repositorio.unan.edu.ni/12093/1/t1073.pdf>
- Castillo, J., Erazo, Á., Narváez, C., & Torres. (2019). Auditoría de gestión y su incidencia en la eficiencia y eficacia de lasoperaciones de una empresa comercial (Vol. 2). Visionario Digital.
- CEGEP Centro de Especialización en Gestión Publica. (Enero de 2021). CEGEP. Obtenido de <https://cegepperu.edu.pe/cuales-son-los-documentos-de-gestion-de-una-entidad-publica/>
- Chase, R., F., J., & N., A. (2019). Operations management for competitive advantage (13 th ed. ed.). McGraw-Hill Education.
- Chiavenato, I. (1999). "ADMINISTRACIÓN DE RECURSOS HUMANOS". McGraw-Hill. Obtenido de [https://www.ucipfg.com/Repositorio/MAES/MAES-08/UNIDADES-APRENDIZAJE/Administracion%20de%20los%20recursos%20humanos\(%20lect%202\)%20C HIAVENATO.pdf](https://www.ucipfg.com/Repositorio/MAES/MAES-08/UNIDADES-APRENDIZAJE/Administracion%20de%20los%20recursos%20humanos(%20lect%202)%20C%20HIAVENATO.pdf)
- Chiavenato, I. (2001). Introducción a la Teoría General de la Administración. (Vol. 8va Ed.).
- Chiavenato, I. (2007). Introducción a la teoría general de la Administración. México:

- McGraw-Hill. Chunga Vergara, E. K. (2019). Los Servicios Públicos y la Satisfacción de los Usuarios en la
- Chiavenato. (2011). Introducción a la teoría general de la administración. México: McGraw Hill.
- Científica]. 12(4), 32-37. Obtenido de <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n4/2218-3620-rus-12-04-32.pdf>
- Collantes Ortiz, O. L. (2021). Calidad de los servicios publicos y la satisfaccion de los usuarios en tiempos de pandemia en la municipalidad distrital de Santa María, 2021[Tesis de Maestria, Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión]. Repositorio UNJFSC- Institucional. Obtenido de <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/5602>
- Contribuciones a la Economía. Obtenido de <http://www.eumed.net/ce/2017/1/gestion.html>
- Defensoria del Pueblo. (2021). Municipalidad Distrital de Comas debe atender a reclamos de la ciudadanía. Obtenido de <https://www.defensoria.gob.pe/defensoria-del-pueblo-municipalidad-distrital-de-comas-debe-atender-a-reclamos-de-la-ciudadania/>
- Cvetkovic, A., Maguiña, J., Soto, A., Lama, J. y Correa, L. (2021). Estudios transversales. Revista de la facultad de medicina humana, 21(1), 179-185. <http://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v21i1.3069>
- Doran, G. (1981). There's a S.M.A.R.T. way to write management's goals and objectives.  
Ecuador: Dirección de publicaciones.
- Escobar, P., & Bilbao, J. (2020). Investigacion y Educacion Superior. EEUU: LULU.COM.
- Evans, J. y Lindsay, W. (2008). Administración y control de la calidad (7a Ed). Editorial Cengage Learning.  
[https://www.academia.edu/36605249/ADMINISTRACION\\_Y\\_CONTROL\\_DE\\_CALIDAD](https://www.academia.edu/36605249/ADMINISTRACION_Y_CONTROL_DE_CALIDAD)
- Fanny, R., & Victor, M. (2008). Implicaciones éticas de los términos gerencia y gestión

en el desarrollo de la identidad corporativa [Artículo, Universidad del Zulia] Maracaibo, Venezuela. Quórum Académico, 5(2), 117-134. Obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/1990/199016835006.pdf>

- Fayol, H. (1980). *Administración Industrial y General*. (E. Ateneo, Ed.) Argentina.
- Fernández, R., Martínez, R., Urquiza, D., Gálvez, S. y Álvarez, M. (2019). Validación de instrumentos como garantía de la credibilidad en las investigaciones científicas. *Revista cubana de medicina militar*, 48(2(Sup)), 441–450. <https://revmedmilitar.sld.cu/index.php/mil/article/view/390/331>
- Fitzpatrick, J., Sanders, J., & W. B. (2011). *Program evaluation: Alternative approaches and practical guidelines (4 th ed ed.)*. Pearson.
- Gaddi La Torre, S. (2022). *Calidad de servicio y su relación con la satisfacción del usuario - municipalidad distrital Tabaconas, 2019* [Tesis de Maestría, Universidad Nacional de Cajamarca]. Repositorio Institucional. Obtenido de <https://repositorio.unc.edu.pe/handle/20.500.14074/4764?show=full>
- Gonzales, Viteri, Izquierdo, & Verdezoto. (2020). *Modelo de gestión administrativa para el desarrollo empresarial del hotel barros en la ciudad de Quevedo* [revista]
- Guevara, G., Verdesoto, A. y Castro, N. (2020). Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción). *RECIMUNDO*, 4(3), 163-173. [https://doi.org/10.26820/recimundo/4.\(3\).julio.2020.163-173](https://doi.org/10.26820/recimundo/4.(3).julio.2020.163-173)
- Grande, I. (2005). *Marketing de servicios (4ta ed.)*. España: ESIC Editorial.
- Grönroos, C., & Voima, P. (2013). Critical service logic: Making sense of value creation and co-creation. *Journal of the Academy of Marketing Science*, 2(41), 133-150. <https://doi.org/https://doi.org/10.1007/s11747-012-0308-3>
- Gutiérrez, H. (2010). *Calidad total y productividad*. (3era Edición ed.). México: McGraw-Hill.
- Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, M. (2014). *Metodología de la Investigacino*. Mexico D.F.
- Hernández, C. y Carpio, N. (2019). Introducción a los tipos de muestreo. *Alerta, Revista científica Del Instituto Nacional De Salud*, 2(1), 75–79. <https://doi.org/10.5377/alerta.v2i1.7535>

- Hernández, P. (2022). Gestión administrativa y la satisfacción del ciudadano en una Municipalidad distrital de Ica, 2022 [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Digital Institucional UCV. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/103441>
- Hernández, R., Collado, y Lucio, P. (2023). Metodología de la investigación. McGraw Hill, México. [http://online.aliat.edu.mx/adistancia/InvCuantitativa/LecturasS4/Hernandez\\_Sampieri\\_Cap.\\_6\\_Disenos\\_Experimentales.pdf](http://online.aliat.edu.mx/adistancia/InvCuantitativa/LecturasS4/Hernandez_Sampieri_Cap._6_Disenos_Experimentales.pdf)
- Hernández, J., Espinosa, F., Rodríguez, J., Chacón J., Toloza, C., Arenas, M., Carrillo, S., & Bermúdez, V. (2018). Sobre el uso adecuado del coeficiente de correlación de Pearson: definición, propiedades y suposiciones. Archivos Venezolanos de Farmacología y Terapéutica, 37(5), 587-595. <https://www.redalyc.org/comocitar.oa?id=55963207025>
- Huamán, J., Treviños, L. y Medina, A. (2022). Epistemología de las investigaciones cuantitativas y cualitativas. Horizonte de La ciencia, 12(23). <https://doi.org/10.26490/uncp.horizonteciencia.2022.23.1462>
- Huamaní Josué, L. J. (2022). Servicios públicos del gobierno local y satisfacción de los ciudadanos, 2022. Ciencia Latina Científica Multidisciplinar, 6(6). [https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl\\_rcm.v6i6.3674](https://doi.org/https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v6i6.3674)
- Hugo, C. E., & Vega, E. (2024). Administrative management and user satisfaction of tele-consultation in a FEBAN polyclinic in Lima. SCT Proceedings in Interdisciplinary Insights and Innovations, 2, 1–18. <https://doi.org/10.56294/piii2024217>
- Instituto Nacional de la Administración Pública. (1998). LA MEDICIÓN DE LA CALIDAD Y LA SATISFACCIÓN DEL CIUDADANO - USUARIO DE SERVICIOS PÚBLICOS PRIVATIZADOS. La
- Ipsos Public Affairs. (2017). Encuesta Nacional de Satisfacción Ciudadana 2017 . Perú. Obtenido de <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/3165679/Encuesta%20Nacional%20de%20Satisfaccio%CC%81n%20Ciudadana%202017.pdf.pdf?v=1666800367>

- Jiménez, F., & Flores, O. A. (2024). La gestión administrativa y su influencia sobre la satisfacción laboral en empleados financieros en organizaciones sin fines de lucro. *Unaciencia Revista De Estudios E Investigaciones*, 17(32), 4–21. <https://doi.org/10.35997/unaciencia.v17i32.752>
- Jones, G., & George, J. (2019). *Administración contemporánea* / Gareth R. Jones, Jennifer M. George (10 ed. ed.). Mc Graw Hill.
- Kendrick, K. H. (2021). The 'Other' side of recruitment: Methods of assistance in social interaction. *Journal of Pragmatics*, 178, 68–82. <https://doi.org/10.1016/j.pragma.2021.02.015>
- Koontz, H., & O'Donnell, C. (1968). *Principles of Management: An Analysis of Managerial Functions*. McGraw-Hill. Obtenido de <https://archive.org/details/principlesofmana00koon>
- Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2012). *Administración, Una Perspectiva Global y Empresarial* (14 ed.). (M. H. Ortiz, Trad.) Mc Graw Hill. Obtenido de [https://frh.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/22766/mod\\_resource/content/1/Administracion](https://frh.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/22766/mod_resource/content/1/Administracion)
- Kotler, P., & Armstrong, G. (2016). *Principles of Marketing* (17 ed.). Pearson.
- La Pasión por el Derecho. (24 de enero de 2023). Portal Jurídico. (J. Pacori, Editor) Obtenido de <https://lpderecho.pe/que-es-gestion-publica-municipal/#:~:text=La%20gesti%C3%B3n%20p%C3%ABlica%20municipal%20es%20la%20actividad%20de%20administrar%20el,jurisdicci%C3%B3n%20territorial%20de%20las%20municipalidades>
- Lima cómo vamos. (2019). Lima y Callao según sus ciudadanos Décimo Informe Urbano de Percepción. Lima. Obtenido de [https://www.limacomovamos.org/wp-content/uploads/2019/11/Encuesta-2019\\_.pdf](https://www.limacomovamos.org/wp-content/uploads/2019/11/Encuesta-2019_.pdf)
- Lingán Cano, Y. G. (2024). La satisfacción del ciudadano respecto a los servicios públicos en el Perú, Una Revisión Literaria entre los años 2018-2023. [Artículo Científico, Universidad César Vallejo. Edición Especial Ciencias Sociales,

24(722-729). <https://doi.org/DOI: 10.59427/rcli/2024/v24cs.722-729>

Locke, E., & Latham, G. (2002). Building a practically useful theory of goal setting and task motivation: A 35-year odyssey. *American Psychologist*. <https://doi.org/https://doi.org/10.1037/0003-066X.57.9.705>

Lohr, K. (1990). *Medicare: A Strategy for Quality Assurance* (Vol. 1). National Academy Press.

Luyo, L., & Ñañez, M. V. (2023). Gestión administrativa y la satisfacción del cliente interno en servicios de hospedaje. *Revista De Investigación Cañetana*, 2(1), 32–42. <https://doi.org/10.60091/ric.2023.v2n1.05> Management Review. Obtenido de <https://community.mis.temple.edu/mis0855002fall2015/files/2015/08/S.M.A.R.T-Way-Management-Review.pdf>

McGraw-Hill Interamericana Editores S.A.

México: McGraw Hill. Obtenido de Chiavenato Idalberto. *Introducción a la Teoría General de la Administración*. [http://34.201.234.137/bitstream/continental/2757/1/DO\\_FCE\\_MI\\_SI\\_UC08\\_80\\_20162.pdf](http://34.201.234.137/bitstream/continental/2757/1/DO_FCE_MI_SI_UC08_80_20162.pdf) Mochón, F., Mochón, F. // Chiavenato, modernización de Estudios y Documentación Dirección de Estudios e Investigación. Obtenido de [https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4\\_uibd.nsf/93B121E6639027E905257BDD0078F1BB/\\$FILE/MEDICI.pdf](https://www2.congreso.gob.pe/sicr/cendocbib/con4_uibd.nsf/93B121E6639027E905257BDD0078F1BB/$FILE/MEDICI.pdf)

Montalvo, D. (2009). Satisfacción ciudadana con servicios municipales. *Perspectivas desde el Barómetro de las Américas*(14). Obtenido de <https://www.vanderbilt.edu/lapop/insights/I0814es.pdf>

Moteki, Y. (2023). User satisfaction with Tokyo Metropolitan Government ward office counter services. *Frontiers in Built Environment*, 9, 1–12. <https://doi.org/10.3389/fbuil.2023.1116966>

Municipalidad Distrital de Hualmay, 2018 [Tesis de maestría, universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión]. Repositorio Institucional. Obtenido de [https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/2152/CHUNG\\_A%20VERGARA%20EVELYN.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/2152/CHUNG_A%20VERGARA%20EVELYN.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Narcisa, V. (2020). *La Investigación Mixta, Estrategia Andragónica fundamental*

para fortalecer las capacidades intelectuales superiores. RES NON VERBA, 17-35.

- Nettesheim, M. (2014). "Confianza en la administración pública". *Eunomía. Revista en Cultura de la Legalidad*,(15), 231-238. Obtenido de <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/books/NBK235460/>
- Luna, A. (2014). *El Proceso Administrativo* (Primera ed.). Mexico: Patria.
- Ocaña, G., Holguin, I., Chavez, G. y Carbajal, C. (2021). Quality Management Plan in Citizen Attention of the Social Fund of the Bayovar Integral Project. *Ciencia y Educación*, 2(8), 52–76. <https://www.cienciayeducacion.com/index.php/journal/article/view/76>
- OECD. (2022). *Building Trust to Reinforce Democracy: Main Findings from the 2021 OECD Survey on Drivers of Trust in Public Institutions, Building Trust in Public Institutions*. (P. OECD Publishing, Editor) <https://doi.org/10.1787/76972a4a-en>.
- OECD. (2015). *El Manual de Frascati Guia para la Recopilacion y Presentacion de Informacion sobre la investigacion y el desarrollo experimental*. Frascati: FECYT.
- Pang, A., Jin, Y., y Cameron, G. T. (2023). The contingency theory of strategic conflict management: Review from three decades of theory development, extension, and application. *Journalism & Communication Monographs*, 25(2), 193–214. <https://doi.org/10.1177/15226379231167141>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry. (1988). "SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality". *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40. Obtenido de <https://www.proquest.com/docview/228609374?pq-origsite=gscholar&fromopenview=true&sourcetype=Scholarly%20Journals>
- Parasuraman, A., Zeithlm, V., & Berry, L. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. Free Press.
- Pedraja, L., Rodriguez, E., & Rodriguez, J. (2006). *Liderazgo y decisiones estratégicas: Una perspectiva integradora* (Vol. 8). Obtenido de [http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0378-18442006000800007](http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0378-18442006000800007)

- Paredes, V. (2020). Gestión administrativa y calidad de servicio que brindan las Instituciones de Educación Superior Públicas [Tesis de maestría, Universidad Técnica de Ambato]. Repositorio Universidad Técnica de Ambato. <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/31522>
- Peiró, R. (2021). Economipedia, Elementos de comunicación. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/elementos-de-la-comunicacion.html#:~:text=Los%20elementos%20de%20la%20comunicaci%C3%B3n%20sobre%20los%20componentes%20que%20participan,sea%20exitosa%20y%20sin%20distorsiones.>
- Posso, R., y Bertheau, E. (2020). Validez y confiabilidad del instrumento determinante humano en la implementación del currículo de educación física. *Educare*, 24(3), 205-223. <https://doi.org/10.46498/reduipb.v24i3.1410>
- Presidencia del Consejo de Ministros. (2019). Guía para el Planeamiento Institucional. (C. N. Estratégico-CEPLAN, Ed.)
- Priyono. (2017). Pengantar Manajemen.
- Ramírez, Ramírez, & Calderón. (2017). La gestión administrativa en el desarrollo empresariales. Repositorio de la Universidad César Vallejo. Obtenido de <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/29764>
- Repositorio de Universidad, Ecuador. Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/handle/25000/19168>
- Reyes, A. (2004). Administración Moderna. México: LIMUSA, NORIEGA EDITORES. Obtenido de [https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=TwnmLLyBJIYC&oi=fnd&pg=PA1&dq=funciones+administrativas+administraci%C3%B3n+moderna&ots=yWnm3QCLDe&sig=bYm\\_uojT4v0E19vGNqpu-BiMpRks&redir\\_esc=y#v=onepage&q=funciones%20administrativas%20administraci%C3](https://books.google.com.pe/books?hl=es&lr=&id=TwnmLLyBJIYC&oi=fnd&pg=PA1&dq=funciones+administrativas+administraci%C3%B3n+moderna&ots=yWnm3QCLDe&sig=bYm_uojT4v0E19vGNqpu-BiMpRks&redir_esc=y#v=onepage&q=funciones%20administrativas%20administraci%C3)
- Riveros, P. (2007). Sistema de gestión de la calidad del servicio. Sea líder en mercados altamente competitivos (Vol. 3). Colombia: ECOE Ediciones.

- Robbins, S., & Coulter, M. (2005). *Administration*. Octava edición. Pearson Educación. Obtenido de file:///C:/Users/jenny/Downloads/Administracion\_8va\_Edicion\_Stephen\_P\_Rob.pdf
- Robbins, S., & Coulter, M. (2018). *Management* (14 th ed ed.). Pearson.
- Rue, L., & Byars, L. (2009). *Supervision: Key Link to Productivity*. McGraw-Hill. Obtenido de <https://archive.org/details/supervisionkeyli00rue>
- Ruiz Gutierrez, M. S. (2022). Gestión municipal y calidad de servicio público en la municipalidad de Pueblo Libre, 2021 [Artículo, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. *Gestión en el Tercer Milenio* 25(50), 25(50), 91-100. <https://doi.org/https://doi.org/10.15381/gtm.v25i50.24285>
- Sanchez, S. (2011). *La cuarta vía 1ª Edición*. Perú: CEDEPRIM-Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Schilke, O., Reimann, M., y Cook, K. S. (2021). Trust in social relations. *Annual Review of Sociology*, 47(1), 239–259. <https://doi.org/10.1146/annurev-soc-082120-082850>
- Senge, P. (2006). *La Quinta disciplina. En la Práctica*. Argentina: Ediciones Juan Granica S.A.
- Soleha, S., Utomo, A. G., y Herari, N. (2023). Identifying key service and quality dimensions as Public Relations Strategy in RSUP Persahabatan. *Jurnal Ilmiah LISKI (Lingkar Studi Komunikasi)*, 9(2), 64. <https://doi.org/10.25124/liski.v9i2.6098>
- Shong N. (2010). *Pearson's versus Spearman's and Kendall's Correlation Coefficients for Continuous Data*. Tesis de grado de Maestría en Ciencias. Escuela Graduada de Salud Pública, Universidad de Pittsburgh, E.U.A. <https://d-scholarship.pitt.edu/8056/>
- Spreng, MacKenzie, & Olshavsky. (1996). "A Reexamination of the Determinants of Consumer Satisfaction". 60(3).
- Stephen, N. (Julio de 2018). ASTM International. Helping our world work better. Obtenido de <https://sn.astm.org/esp/data-points/que-es-la-confiabilidad->

- Tamayo y Tamayo, M. (2008). *I Proceso de la Investigación Científica*. (4R ed.). México: Limusa.
- Torres, J. (2011). Posibilidades, logros y desafíos en la implementación de modelos de calidad en los gobiernos latinoamericanos (Vol. 27). *Estudios gerenciales*. [https://doi.org/http://dx.doi.org/10.1016/S0123-5923\(11\)70156-5](https://doi.org/http://dx.doi.org/10.1016/S0123-5923(11)70156-5)
- Torres, N., Falconí, M., & Ramirez, A. (2019). *Desarrollo organizacional. Análisis de variables*.
- Ulloa, J. y Taborda, C. (2023). *Metodología para evaluar la satisfacción del ciudadano en la gobernación del Valle del Cauca* [Tesis de maestría, Universidad Autónoma de Occidente]. Repositorio de la Universidad Autónoma de Occidente. <https://red.uao.edu.co/server/api/core/bitstreams/22ecfbb4-c669-4be5-ac9a-a4dd9919479d/content>
- Valenzuela, M. A., Guizado, G., Fuertes, R., Álvarez, M. Y. C., Pomajulca, D. M., Carbajal, L. E., & Guizado, Á. G. (2022). Gestión administrativa y satisfacción de egresados de la promoción 2016 de la Facultad de Tecnología. *Alpha Centauri*, 3(3), 101–106. <https://doi.org/10.47422/ac.v3i3.99>
- Van, R. (2004). The measurement of overall citizen satisfaction. (Vol. 3). *Public Performance & Management Review*.
- Yamunaqué, J., & Moreno, J. (2021). The right of defense in the immediate process for flagrante delicto in the First Court of Preparatory Investigation of San Martín-Tarapoto, 2018. *Revista Científica Ratio Iure*, 1(2), 49–58. <https://doi.org/10.51252/rcri.v1i2.197>
- Yucas, R., & Sanchez, J. (2019). *La Calidad De Servicio Y La Satisfacción Del Usuario En La Municipalidad Distrital De Las Piedras*, 2018.
- Yukl, G. (2010). *Leadership in Organizations* (7th ed. ed.). Prentice Hall. Obtenido de <https://archive.org/details/leadershipinorga00gary>
- Zambrano, Y. (2022). *Gestión administrativa y satisfacción del usuario en la unidad de hemodiálisis “Dialilife” ciudad de Quevedo – Ecuador 2021* [Tesis de

maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio Digital Institucional UCV.  
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/80350>

Zeithalm. (2009). Customer satisfaction model.

## ANEXOS

### Anexo 1. Tabla de operacionalización de variables o tabla de categorización

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
Gestión Administrativa	Para los autores Abanto et al. (2023) La gestión administrativa conlleva cumplir con exigencias significativas en los procesos de planificación, organización, dirección y control dentro de una empresa, institución u organización. Además, implica la gestión efectiva de los activos y recursos disponibles, ya sean financieros, tecnológicos o humanos, con el objetivo de alcanzar los objetivos de la organización.	La gestión administrativa comprende la realización de tareas particulares en las fases de planificación, organización, dirección y control dentro de una empresa, institución u organización. Esto implica una administración efectiva de los recursos disponibles, como los financieros, tecnológicos y humanos, con el propósito de lograr los objetivos organizacionales.	• Planeación	Plan Operativo Institucional	Ordinal
				Documentos de Gestión	
			• Organización	Estructura orgánica	
				Funciones Administrativas	
			• Dirección	Liderazgo	
				Toma de decisiones	
• Control.	Supervisión				
Cumplimiento de metas					

Satisfacción Ciudadana	De acuerdo a con Soleha et al. (2023) la satisfacción ciudadana se refiere al nivel en que las expectativas y necesidades de los ciudadanos son satisfechas por los servicios y políticas proporcionados por el gobierno y las instituciones públicas. Es una medida de cómo los ciudadanos perciben la eficiencia, efectividad y calidad de las acciones gubernamentales en su vida diaria, reflejando el impacto de estas acciones en su bienestar y calidad de vida.	Según la definición del autor principal, la variable se divide en cuatro aspectos o dimensiones: tangibilidad, que comprende elementos como el personal y los medios de comunicación; confiabilidad, que incluye la habilidad para brindar el servicio, la calidad de la atención y la confianza generada en el cliente; capacidad de respuesta, que se evalúa por la disposición para ayudar a los clientes y la rapidez en la atención; y empatía, que abarca la atención personalizada y la prestación oportuna del servicio. Además, la medición de esta variable se llevará a cabo mediante cuatro dimensiones y ocho indicadores, utilizando una escala ordinal	<ul style="list-style-type: none"> <li>Elementos tangibles</li> </ul>	Personal calificado	Ordinal
				Elementos de comunicación	
			<ul style="list-style-type: none"> <li>Confiabilidad</li> </ul>	Calidad de servicio	
				Confianza	
			<ul style="list-style-type: none"> <li>Capacidad de respuesta</li> </ul>	Orientación al usuario	
				Atención rápida	
			<ul style="list-style-type: none"> <li>Empatía</li> </ul>	Atención personalizada	
				Prestación de servicios oportuna	
			<ul style="list-style-type: none"> <li>Seguridad</li> </ul>	Disponibilidad de asistencia	
				Generación de confianza	

## Anexo 2. Instrumentos de recolección de datos

### CUESTIONARIO PARA MEDIR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

**Instrucciones:**

Apelo a su digna para responder de manera respetuosa según su criterio a las preguntas que a continuación se le formulan, marcando con una (X) donde considere.

Donde:

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

Dimensiones	Indicadores	P	ÍTEMS					
				1	2	3	4	5
Planeación	Plan operativo institucional	1.	El Plan Operativo Institucional está claramente comunicado para todos los ciudadanos.					
		2.	El Plan Operativo Institucional de nuestra municipalidad refleja adecuadamente las necesidades de los usuarios.					
	Documentos de gestión	3.	Considera que la municipalidad comunica de manera clara los proyectos a través de documentos de gestión.					
		4.	Los documentos de gestión facilitan una visión transparente de los objetivos que la municipalidad.					
Organización	Estructura orgánica	5.	Considera que la estructura organizativa de la municipalidad facilita la comunicación entre los diferentes departamentos del servicio.					
		6.	Cree usted que la estructura organizativa actual permite una respuesta eficiente a las demandas de los ciudadanos.					
	Funciones Administrativas	7.	El personal municipal demuestra eficiencia en la gestión de trámites.					
		8.	Considera que la municipalidad responde eficazmente a las consultas de los ciudadanos.					
Dirección	Liderazgo	9.	El personal municipal fomenta un ambiente de trabajo colaborativo entre los empleados.					
		10.	El personal municipal demuestra habilidades efectivas para enfrentar los desafíos de manera proactiva.					
	Toma de decisiones	11.	Considera que la municipalidad comunica adecuadamente las decisiones tomadas.					
		12.	Considera que la municipalidad toma decisiones basadas en las opiniones de los ciudadanos.					
Control	Supervisión	13.	Considera que la supervisión municipal es transparente para todos los ciudadanos.					
		14.	Considera que el nivel de supervisión por parte de la municipalidad garantiza la calidad en los servicios que ofrecen.					
	Cumplimientos de metas	15.	Considera que las metas establecidas por la municipalidad reflejan adecuadamente las expectativas de los ciudadanos.					
		16.	Considera que la municipalidad utiliza eficientemente los recursos públicos para alcanzar sus metas.					

## CUESTIONARIO PARA MEDIR LA SATISFACI3N CIUDADANA

**Instrucciones:**

Apelo a su digna para responder de manera respetuosa segun su criterio a las preguntas que a continuaci3n se le formulan, marcando con una (X) donde considere.

Donde:

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

Dimensiones	Indicadores	P	ITEMS					
				1	2	3	4	5
Elementos tangibles	Personal calificado	17.	El servidor administrativo demuestra conocimiento acerca del uso de los equipos informáticos con que cuenta la entidad.					
		18.	Los servidores administrativos demuestran interés para apoyar los trámites de los ciudadanos					
	Elementos de comunicaci3n	19.	La informaci3n de los canales digitales proporcionados por la entidad p3blica es eficiente para el usuario.					
Confiabilidad	Calidad de servicio	20.	La atenci3n que brindan los servidores administrativos es buena					
		21.	Cuando acude a la municipalidad recibe un trato adecuado					
	Confianza	22.	Los servidores inspiran confianza respecto a sus conocimientos en los servicios que prestan					
		23.	El personal demuestra cordialidad en la atenci3n que presta					
Capacidad de respuesta	Orientaci3n al usuario	24.	La orientaci3n acerca de los trámites es útil					
		25.	Los servidores brindan respuestas objetivas a sus consultas					
	Atenci3n rápida	26.	El personal responde oportunamente a las solicitudes					
		27.	Obtiene ayuda oportuna cuando lo necesita					
Empatía	Atenci3n personalizada	28.	Los servidores respetan la atenci3n preferencial					
		29.	La municipalidad brinda atenci3n personalizada de acuerdo a sus necesidades					
	Prestaci3n de servicios oportuna	30.	El tiempo de espera para la atenci3n es adecuado.					
		31.	La atenci3n es rápida segun el tiempo solicitado.					
Seguridad	Disponibilidad de asistencia	32.	El personal demuestra conocimiento adecuado en sus interacciones, inspirando confianza					
		33.	El personal siempre está disponible para atender mis preguntas cuando lo necesito.					
	Generaci3n de confianza	34.	Considera que la municipalidad cuenta con un equipo de servicio para recibir respuestas inmediatas.					



## CUESTIONARIO PARA MEDIR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

### Instrucciones:

Apelo a su digna para responder de manera respetuosa según su criterio a las preguntas que a continuación se le formulan, marcando con una (X) donde considere.

Donde:

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

Dimensiones	Indicadores	P	ÍTEMS					
				1	2	3	4	5
Planeación	Plan operativo institucional	1.	El Plan Operativo Institucional está claramente comunicado para todos los ciudadanos			X		
		2.	El Plan Operativo Institucional de nuestra municipalidad refleja adecuadamente las necesidades de los usuarios	X				
	Documentos de gestión	3.	Considera que la municipalidad comunica de manera clara los proyectos a través de documentos de gestión			X		
		4.	Los documentos de gestión facilitan una visión transparente de los objetivos que la municipalidad	X				
Organización	Estructura orgánica	5.	Considera que la estructura organizativa de la municipalidad facilita la comunicación entre los diferentes departamentos del servicio				X	
		6.	Cree usted que la estructura organizativa actual permite una respuesta eficiente a las demandas de los ciudadanos				X	
	Funciones Administrativas	7.	El personal municipal demuestra eficiencia en la gestión de trámites.		X			
		8.	Considera que la municipalidad responde eficazmente a las consultas de los ciudadanos		X			
Dirección	Liderazgo	9.	El personal municipal fomenta un ambiente de trabajo colaborativo entre los empleados		X			
		10.	El personal municipal demuestra habilidades efectivas para enfrentar los desafíos de manera proactiva.				X	
	Toma de decisiones	11.	Considera que la municipalidad comunica adecuadamente las decisiones tomadas.		X			
		12.	Considera que la municipalidad toma decisiones basadas en las opiniones de los ciudadanos.		X			
Control	Supervisión	13.	Considera que la supervisión municipal es transparente para todos los ciudadanos		X			
		14.	Considera que el nivel de supervisión por parte de la municipalidad garantiza la calidad en los servicios que ofrecen.				X	
	Cumplimientos de metas	15.	Considera que las metas establecidas por la municipalidad reflejan adecuadamente las expectativas de los ciudadanos.		X			
		16.	Considera que la municipalidad utiliza eficientemente los recursos públicos para alcanzar sus metas.		X			

## CUESTIONARIO PARA MEDIR LA SATISFACI3N CIUDADANA

**Instrucciones:**

Apelo a su digna para responder de manera respetuosa segun su criterio a las preguntas que a continuaci3n se le formulan, marcando con una (X) donde considere

Donde

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

Dimensiones	Indicadores	P	ITEMS	1	2	3	4	5
Elementos tangibles	Personal calificado	17.	El servidor administrativo demuestra conocimiento acerca del uso de los equipos informáticos con que cuenta la entidad.			X		
		18.	Los servidores administrativos demuestran interés para apoyar los trámites de los ciudadanos	X				
	Elementos de comunicaci3n	19.	La informaci3n de los canales digitales proporcionados por la entidad p3blica es eficiente para el usuario.			X		
Confiabilidad	Calidad de servicio	20.	La atenci3n que brindan los servidores administrativos es buena	X				
		21.	Cuando acude a la municipalidad recibe un trato adecuado	X				
	Confianza	22.	Los servidores inspiran confianza respecto a sus conocimientos en los servicios que prestan		X			
		23.	El personal demuestra cordialidad en la atenci3n que presta	X				
Capacidad de repuesta	Orientaci3n al usuario	24.	La orientaci3n acerca de los trámites es útil	X				
		25.	Los servidores brindan respuestas objetivas a sus consultas	X				
	Atenci3n rápida	26.	El personal responde oportunamente a las solicitudes		X			
		27.	Obtiene ayuda oportuna cuando lo necesita	X				
Empatía	Atenci3n personalizada	28.	Los servidores respetan la atenci3n preferencial	X				
		29.	La municipalidad brinda atenci3n personalizada de acuerdo a sus necesidades		X			
	Prestaci3n de servicios oportuna	30.	El tiempo de espera para la atenci3n es adecuado.	X				
		31.	La atenci3n es rápida segun el tiempo solicitado.	X				
Seguridad	Disponibilidad de asistencia	32.	El personal demuestra conocimiento adecuado en sus interacciones, inspirando confianza	X				
		33.	El personal siempre est3 disponible para atender mis preguntas cuando lo necesito.			X		
	Generaci3n de confianza	34.	Considera que la municipalidad cuenta con un equipo de servicio para recibir respuestas inmediatas.	X				



CUESTIONARIO PARA MEDIR LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Instrucciones:

Apelo a su digna para responder de manera respetuosa según su criterio a las preguntas que a continuación se le formulan, marcando con una (X) donde considere. Donde

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

Dimensiones	Indicadores	P	ÍTEMES	1	2	3	4	5
Planeación	Plan operativo institucional	1.	El Plan Operativo Institucional está claramente comunicado para todos los ciudadanos.		X			
		2.	El Plan Operativo Institucional de nuestra municipalidad refleja adecuadamente las necesidades de los usuarios.		X			
	Documentos de gestión	3.	Considera que la municipalidad comunica de manera clara los proyectos a través de documentos de gestión.		X			
		4.	Los documentos de gestión facilitan una visión transparente de los objetivos que la municipalidad.				X	
Organización	Estructura orgánica	5.	Considera que la estructura organizativa de la municipalidad facilita la comunicación entre los diferentes departamentos del servicio.	X				
		6.	Cree usted que la estructura organizativa actual permite una respuesta eficiente a las demandas de los ciudadanos.		X			
	Funciones Administrativas	7.	El personal municipal demuestra eficiencia en la gestión de trámites.		X			
		8.	Considera que la municipalidad responde eficazmente a las consultas de los ciudadanos.				X	
Dirección	Liderazgo	9.	El personal municipal fomenta un ambiente de trabajo colaborativo entre los empleados.	X				
		10.	El personal municipal demuestra habilidades efectivas para enfrentar los desafíos de manera proactiva.		X			
	Toma de decisiones	11.	Considera que la municipalidad comunica adecuadamente las decisiones tomadas.		X			
		12.	Considera que la municipalidad toma decisiones basadas en las opiniones de los ciudadanos.	X				
Control	Supervisión	13.	Considera que la supervisión municipal es transparente para todos los ciudadanos.	X				
		14.	Considera que el nivel de supervisión por parte de la municipalidad garantiza la calidad en los servicios que ofrecen.			X		
	Cumplimientos de metas	15.	Considera que las metas establecidas por la municipalidad reflejan adecuadamente las expectativas de los ciudadanos.				X	
		16.	Considera que la municipalidad utiliza eficientemente los recursos públicos para alcanzar sus metas.	X				

**CUESTIONARIO PARA MEDIR LA SATISFACI3N CIUDADANA**

**Instrucciones:**

Apelo a su digna para responder de manera respetuosa segun su criterio a las preguntas que a continuaci3n se le formulan, marcando con una (X) donde considere. Donde

1	2	3	4	5
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo

Dimensiones	Indicadores	P	ITEMS	1	2	3	4	5
Elementos tangibles	Personal calificado	17.	El servidor administrativo demuestra conocimiento acerca del uso de los equipos informáticos con que cuenta la entidad.		X			
		18.	Los servidores administrativos demuestran interés para apoyar los trámites de los ciudadanos		X			
	Elementos de comunicaci3n	19.	La informaci3n de los canales digitales proporcionados por la entidad pública es eficiente para el usuario.		X			
Confiabilidad	Calidad de servicio	20.	La atenci3n que brindan los servidores administrativos es buena			X		
		21.	Cuando acude a la municipalidad recibe un trato adecuado	X				
	Confianza	22.	Los servidores inspiran confianza respecto a sus conocimientos en los servicios que prestan		X			
		23.	El personal demuestra cordialidad en la atenci3n que presta		X			
Capacidad de repuesta	Orientaci3n al usuario	24.	La orientaci3n acerca de los trámites es útil	X				
		25.	Los servidores brindan respuestas objetivas a sus consultas	X				
	Atenci3n rápida	26.	El personal responde oportunamente a las solicitudes		X			
		27.	Obtiene ayuda oportuna cuando lo necesita			X		
Empatía	Atenci3n personalizada	28.	Los servidores respetan la atenci3n preferencial	X				
		29.	La municipalidad brinda atenci3n personalizada de acuerdo a sus necesidades		X			
	Prestaci3n de servicios oportuna	30.	El tiempo de espera para la atenci3n es adecuado.		X			
31.		La atenci3n es rápida segun el tiempo solicitado.		X				
Seguridad	Disponibilidad de asistencia	32.	El personal demuestra conocimiento adecuado en sus interacciones, inspirando confianza	X				
		33.	El personal siempre está disponible para atender mis preguntas cuando lo necesito		X			
	Generaci3n de confianza	34.	Considera que la municipalidad cuenta con un equipo de servicio para recibir respuestas inmediatas.		X			

### Anexo 3. Fichas de validación de instrumentos para la recolección de datos

#### CARTA DE PRESENTACIÓN

Mg. Michel Jaime Mendez Escobar

#### Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la UCV, en la sede LIMA NORTE, ciclo 2024 - I, aula B2, requiero validar los instrumentos con los cuales se recogerá la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la que sustentaré mis competencias investigativas en la Experiencia curricular de Diseño y desarrollo del trabajo de investigación.

El nombre de mi Variable es: Gestión administrativa, siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, se ha considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de la variable
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

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

Atentamente.



CELADITA CELADITA JENNY PATRICIA  
D.N.I. 42347494

### MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Para los autores Abanto et al. (2023) La gestión administrativa conlleva cumplir con exigencias significativas en los procesos de planificación, organización, dirección y control dentro de una empresa, institución u organización. Además, implica la gestión efectiva de los activos y recursos disponibles, ya sean financieros, tecnológicos o humanos, con el objetivo de alcanzar los objetivos de la organización.

Dimensiones	Indicadores	Ítems	S u f i c i e n c i a	C l a r i d a d	C o h e r e n c i a	R e l e v a n c i a	Observación
Planeación	Plan operativo institucional	El Plan Operativo Institucional está claramente comunicado para todos los ciudadanos.	1	1	1	1	
		El Plan Operativo Institucional de nuestra municipalidad refleja adecuadamente las necesidades de los usuarios.	1	1	1	1	
	Documentos de gestión	Considera que la municipalidad comunica de manera clara los proyectos a través de documentos de gestión	1	1	1	1	
		Los documentos de gestión facilitan una visión transparente de los objetivos que la municipalidad	1	1	1	1	

Organización	Estructura orgánica	Considera que la estructura organizativa de la municipalidad facilita la comunicación entre los diferentes departamentos del servicio.	1	1	1	1	
		Cree usted que la estructura organizativa actual permite una respuesta eficiente a las demandas de los ciudadanos	1	1	1	1	
	Funciones administrativas	El personal municipal demuestra eficiencia en la gestión de trámites	1	1	1	1	
		Considera que la municipalidad responde eficazmente a las consultas de los ciudadanos	1	1	1	1	
Dirección	Liderazgo	El personal municipal fomenta un ambiente de trabajo colaborativo entre los empleados	1	1	1	1	
		El personal municipal demuestra habilidades efectivas para enfrentar los desafíos de manera proactiva	1	1	1	1	
	Toma de decisiones	Considera que la municipalidad comunica adecuadamente las decisiones tomadas	1	1	1	1	
		Considera que la municipalidad toma decisiones basadas en las opiniones de los ciudadanos	1	1	1	1	
Control	Supervisión	Considera que la supervisión municipal es transparente para todos los ciudadanos	1	1	1	1	
		Considera que el nivel de supervisión por parte de la municipalidad garantiza la calidad en los servicios que ofrecen	1	1	1	1	
	Cumplimiento de metas	Considera que las metas establecidas por la municipalidad reflejan adecuadamente las expectativas de los ciudadanos	1	1	1	1	
		Considera que la municipalidad utiliza eficientemente los recursos públicos para alcanzar sus metas	1	1	1	1	

## FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Cuestionario de la variable Gestión administrativa
Nombres y apellidos del experto	Michel Jaime Mendez Escobar
Documento de identidad	10797162
Años de experiencia laboral	8 años
Máximo grado académico	Magister
Nacionalidad	Peruano
Institución laboral	UNSM
Labor que desempeña	Docente
Número telefónico	989292925
Correo electrónico	<a href="mailto:Michel.mendez@gmail.com">Michel.mendez@gmail.com</a>
Firma	 Firma del experto
Fecha	01 / 07 / 2024

23/7/24, 11:48 a.m.

about:blank



**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

### REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
MENDEZ ESCOBAR, MICHEL JAIME DNI 10797162	<b>BACHILLER EN ADMINISTRACION</b>  Fecha de diploma: 20/03/15 Modalidad de estudios: -  Fecha matricula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU
MENDEZ ESCOBAR, MICHEL JAIME DNI 10797162	<b>LICENCIADO EN ADMINISTRACION</b>  Fecha de diploma: 28/09/15 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU
MENDEZ ESCOBAR, MICHEL JAIME DNI 10797162	<b>MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA</b>  Fecha de diploma: 11/06/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matricula: 09/09/2015 Fecha egreso: 07/06/2017	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO PERU

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Mg. Michel Jaime Mendez Escobar

### Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del Programa de Maestría en Gestión pública de la Escuela de Posgrado de la UCV, en la sede LIMA NORTE, ciclo 2024 - I, aula B2, requiero validar los instrumentos con los cuales se recogerá la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la que sustentaré mis competencias investigativas en la Experiencia curricular de Diseño y desarrollo del trabajo de investigación.

El nombre de mi Variable es: Satisfacción Ciudadana, siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, se ha considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temases educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de la variable
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

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

Atentamente.



---

CELADITA CELADITA, JENNY PATRICIA  
D.N.I.

## MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO PARA LA VARIABLE SATISFACCIÓN CIUDADANA

**Definición de la variable:** Soleha et al. (2023) la satisfacción ciudadana se refiere al nivel en que las expectativas y necesidades de los ciudadanos son satisfechas por los servicios y políticas proporcionados por el gobierno y las instituciones públicas. Es una medida de cómo los ciudadanos perciben la eficiencia, efectividad y calidad de las acciones gubernamentales en su vida diaria, reflejando el impacto de estas acciones en su bienestar y calidad de vida.

Dimensiones	Indicadores	Ítems	S u f i c i e n c i a	C l a r i d a d	C o h e r e n c i a	R e l e v a n c i a	Observación
Elementos tangibles	Personal calificado	El servidor administrativo demuestra conocimiento acerca del uso de los equipos informáticos con que cuenta la entidad.	1	1	1	1	
		Los servidores administrativos demuestran interés para apoyar los trámites de los ciudadanos	1	1	1	1	
	Elementos de comunicación	La información de los canales digitales proporcionados por la entidad pública es eficiente para el usuario.	1	1	1	1	

Confiabilidad	Calidad de servicio	La atención que brindan los servidores administrativos es buena	1	1	1	1
		Cuando acude a la municipalidad recibe un trato adecuado	1	1	1	1
	Confianza	Los servidores inspiran confianza respecto a sus conocimientos en los servicios que prestan	1	1	1	1
		El personal demuestra cordialidad en la atención que presta	1	1	1	1
Capacidad de respuesta	Orientación al usuario	La orientación acerca de los trámites es útil	1	1	1	1
		Los servidores brindan respuestas objetivas a sus consultas	1	1	1	1
	Atención rápida	El personal responde oportunamente a las solicitudes	1	1	1	1
		Obtiene ayuda oportuna cuando lo necesita	1	1	1	1
Empatía	Atención personalizada	Los servidores respetan la atención preferencial	1	1	1	1
		La municipalidad brinda atención personalizada de acuerdo con sus necesidades	1	1	1	1
	Prestación de servicios oportuna	El tiempo de espera para la atención es adecuado.	1	1	1	1
		La atención es rápida según el tiempo solicitado.	1	1	1	1
Seguridad	Disponibilidad de asistencia	El personal demuestra conocimiento adecuado en sus interacciones, inspirando confianza	1	1	1	1
		El personal siempre está disponible para atender mis preguntas cuando lo necesito.	1	1	1	1
	Generación de confianza	Considera que la municipalidad cuenta con un equipo de servicio para recibir respuestas inmediatas	1	1	1	1
			1	1	1	1

## FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Cuestionario de la variable Satisfacción Ciudadana
Objetivo del instrumento	Medir las variables Gestión administrativa y Satisfacción ciudadana
Nombres y apellidos del experto	Michel Jaime Mendez Escobar
Documento de identidad	10797162
Años de experiencia laboral	8 años
Máximo grado académico	Magister
Nacionalidad	Peruano
Institución laboral	UNSM
Labor que desempeña	Docente
Número telefónico	989292925
Correo electrónico	Michel.mendez@gmail.com
Firma	 Firma del experto
Fecha	01 / 07 / 2024

23/7/24, 11:48 a.m.

about:blank



**PERÚ**

Ministerio de Educación

Superintendencia Nacional de Educación Superior Universitaria

Dirección de Documentación e Información Universitaria y Registro de Grados y Títulos

### REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
MENDEZ ESCOBAR, MICHEL JAIME DNI 10797162	<b>BACHILLER EN ADMINISTRACION</b>  Fecha de diploma: 20/03/15 Modalidad de estudios: -  Fecha matricula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <b>PERU</b>
MENDEZ ESCOBAR, MICHEL JAIME DNI 10797162	<b>LICENCIADO EN ADMINISTRACION</b>  Fecha de diploma: 28/09/15 Modalidad de estudios: PRESENCIAL	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <b>PERU</b>
MENDEZ ESCOBAR, MICHEL JAIME DNI 10797162	<b>MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN DE NEGOCIOS - MBA</b>  Fecha de diploma: 11/06/18 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matricula: 09/09/2015 Fecha egreso: 07/06/2017	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <b>PERU</b>

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Dr. Jara Aguirre Chantal Juan

### **Presente**

Asunto: **VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.**

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la UCV, en la sede LIMA NORTE, ciclo 2024 - I, aula B2, requiero validar los instrumentos con los cuales se recogerá la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la que sustentaré mis competencias investigativas en la Experiencia curricular de Diseño y desarrollo del trabajo de investigación.

El nombre de mi Variable es: Gestión administrativa, siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, se ha considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de la variable
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

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

Atentamente.



---

CELADITA CELADITA, JENNY PATRICIA  
D.N.I. 42347404

## MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Para los autores Abanto et al. (2023) La gestión administrativa conlleva cumplir con exigencias significativas en los procesos de planificación, organización, dirección y control dentro de una empresa, institución u organización. Además, implica la gestión efectiva de los activos y recursos disponibles, ya sean financieros, tecnológicos o humanos, con el objetivo de alcanzar los objetivos de la organización.

Dimensiones	Indicadores	Ítems	S u f i c i e n c i a	C l a r i d a d	C o h e r e n c i a	R e l e v a n c i a	Observación
Planeación	Plan operativo institucional	El Plan Operativo Institucional está claramente comunicado para todos los ciudadanos.	1	1	1	1	
		El Plan Operativo Institucional de nuestra municipalidad refleja adecuadamente las necesidades de los usuarios.	1	1	1	1	
	Documentos de gestión	Considera que la municipalidad comunica de manera clara los proyectos a través de documentos de gestión	1	1	1	1	
		Los documentos de gestión facilitan una visión transparente de los objetivos que la municipalidad	1	1	1	1	

Organización	Estructura orgánica	Considera que la estructura organizativa de la municipalidad facilita la comunicación entre los diferentes departamentos del servicio.	1	1	1	1	
		Cree usted que la estructura organizativa actual permite una respuesta eficiente a las demandas de los ciudadanos	1	1	1	1	
	Funciones administrativas	El personal municipal demuestra eficiencia en la gestión de trámites	1	1	1	1	
		Considera que la municipalidad responde eficazmente a las consultas de los ciudadanos	1	1	1	1	
Dirección	Liderazgo	El personal municipal fomenta un ambiente de trabajo colaborativo entre los empleados	1	1	1	1	
		El personal municipal demuestra habilidades efectivas para enfrentar los desafíos de manera proactiva	1	1	1	1	
	Toma de decisiones	Considera que la municipalidad comunica adecuadamente las decisiones tomadas	1	1	1	1	
		Considera que la municipalidad toma decisiones basadas en las opiniones de los ciudadanos	1	1	1	1	
Control	Supervisión	Considera que la supervisión municipal es transparente para todos los ciudadanos	1	1	1	1	
		Considera que el nivel de supervisión por parte de la municipalidad garantiza la calidad en los servicios que ofrecen	1	1	1	1	
	Cumplimiento de metas	Considera que las metas establecidas por la municipalidad reflejan adecuadamente las expectativas de los ciudadanos	1	1	1	1	
		Considera que la municipalidad utiliza eficientemente los recursos públicos para alcanzar sus metas	1	1	1	1	

## FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Cuestionario de la variable Gestión administrativa
Nombres y apellidos del experto	Jara Aguirre Chantal Juan
Documento de identidad	25451905
Años de experiencia laboral	28 años
Máximo grado académico	Doctor en Educación
Nacionalidad	Peruano
Institución laboral	Universidad César Vallejo
Labor que desempeña	Docente
Número telefónico	980126736
Firma	 <hr style="width: 20%; margin: auto;"/> Firma del experto
Fecha	01 / 07 / 2024

### REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
JARA AGUIRRE, CHANTAL JUAN DNI 25451905	MAGISTER EN CIENCIAS DE LA EDUCACION CON MENCION EN GESTION EDUCACIONAL  Fecha de diploma: 09/01/2014 Modalidad de estudios: -  Fecha matricula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE <i>PERU</i>
JARA AGUIRRE, CHANTAL JUAN DNI 25451905	LICENCIADO EN EDUCACION ECONOMIA  Fecha de diploma: 13/05/1994 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE <i>PERU</i>
JARA AGUIRRE, CHANTAL JUAN DNI 25451905	ECONOMISTA  Fecha de diploma: 17/08/2004 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA ASOCIACIÓN CIVIL <i>PERU</i>
JARA AGUIRRE, CHANTAL JUAN DNI 25451905	BACHILLER EN CIENCIAS ECONOMICAS  Fecha de diploma: 28/08/2003 Modalidad de estudios: -  Fecha matricula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA ASOCIACIÓN CIVIL <i>PERU</i>
JARA AGUIRRE, CHANTAL JUAN DNI 25451905	BACHILLER EN EDUCACION  Fecha de diploma: 29/10/1992 Modalidad de estudios: -  Fecha matricula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE <i>PERU</i>
JARA AGUIRRE, CHANTAL JUAN DNI 25451905	DOCTOR EN EDUCACION  Fecha de diploma: 25/10/16 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matricula: 10/04/2014 Fecha egreso: 30/08/2015	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Dr. Jara Aguirre Chantal Juan

### Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del Programa de Maestría en Gestión pública de la Escuela de Posgrado de la UCV, en la sede LIMA NORTE, ciclo 2024 - I, aula B2, requiero validar los instrumentos con los cuales se recogerá la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la que sustentaré mis competencias investigativas en la Experiencia curricular de Diseño y desarrollo del trabajo de investigación.

El nombre de mi Variable es: Satisfacción Ciudadana, siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, se ha considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temases educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de la variable
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

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

Atentamente.



---

CELADITA CELADITA JENNY PATRICIA  
D.N.I. 42347494

## MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO PARA LA VARIABLE SATISFACCIÓN CIUDADANA

**Definición de la variable:** Soleha et al. (2023) la satisfacción ciudadana se refiere al nivel en que las expectativas y necesidades de los ciudadanos son satisfechas por los servicios y políticas proporcionados por el gobierno y las instituciones públicas. Es una medida de cómo los ciudadanos perciben la eficiencia, efectividad y calidad de las acciones gubernamentales en su vida diaria, reflejando el impacto de estas acciones en su bienestar y calidad de vida.

Dimensiones	Indicadores	Ítems	S u f i c i e n c i a	C l a r i d a d	C o h e r e n c i a	R e l e v a n c i a	Observación
Elementos tangibles	Personal calificado	El servidor administrativo demuestra conocimiento acerca del uso de los equipos informáticos con que cuenta la entidad.	1	1	1	1	
		Los servidores administrativos demuestran interés para apoyar los trámites de los ciudadanos	1	1	1	1	
	Elementos de comunicación	La información de los canales digitales proporcionados por la entidad pública es eficiente para el usuario.	1	1	1	1	

Confiabilidad	Calidad de servicio	La atención que brindan los servidores administrativos es buena	1	1	1	1	
		Cuando acude a la municipalidad recibe un trato adecuado	1	1	1	1	
	Confianza	Los servidores inspiran confianza respecto a sus conocimientos en los servicios que prestan	1	1	1	1	
		El personal demuestra cordialidad en la atención que presta	1	1	1	1	
Capacidad de respuesta	Orientación al usuario	La orientación acerca de los trámites es útil	1	1	1	1	
		Los servidores brindan respuestas objetivas a sus consultas	1	1	1	1	
	Atención rápida	El personal responde oportunamente a las solicitudes	1	1	1	1	
		Obtiene ayuda oportuna cuando lo necesita	1	1	1	1	
Empatía	Atención personalizada	Los servidores respetan la atención preferencial	1	1	1	1	
		La municipalidad brinda atención personalizada de acuerdo con sus necesidades	1	1	1	1	
	Prestación de servicios oportuna	El tiempo de espera para la atención es adecuado.	1	1	1	1	
		La atención es rápida según el tiempo solicitado.	1	1	1	1	
Seguridad	Disponibilidad de asistencia	El personal demuestra conocimiento adecuado en sus interacciones, inspirando confianza	1	1	1	1	
		El personal siempre está disponible para atender mis preguntas cuando lo necesito.	1	1	1	1	
	Generación de confianza	Considera que la municipalidad cuenta con un equipo de servicio para recibir respuestas inmediatas	1	1	1	1	
			1	1	1	1	

## FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Cuestionario de la variable Satisfacción Ciudadana
Nombres y apellidos del experto	Jara Aguirre Chantal Juan
Documento de identidad	25451905
Años de experiencia laboral	28 años
Máximo grado académico	Doctor en Educación
Nacionalidad	Peruano
Institución laboral	Universidad César Vallejo
Labor que desempeña	Docente
Número telefónico	980126736
Firma	 <hr style="width: 20%; margin: auto;"/> Firma del experto
Fecha	01 / 07 / 2024

### REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
JARA AGUIRRE, CHANTAL JUAN DNI 25451905	MAGISTER EN CIENCIAS DE LA EDUCACION CON MENCION EN GESTION EDUCACIONAL  Fecha de diploma: 09/01/2014 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE <i>PERU</i>
JARA AGUIRRE, CHANTAL JUAN DNI 25451905	LICENCIADO EN EDUCACION ECONOMIA  Fecha de diploma: 13/05/1994 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE <i>PERU</i>
JARA AGUIRRE, CHANTAL JUAN DNI 25451905	ECONOMISTA  Fecha de diploma: 17/08/2004 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA ASOCIACIÓN CIVIL <i>PERU</i>
JARA AGUIRRE, CHANTAL JUAN DNI 25451905	BACHILLER EN CIENCIAS ECONOMICAS  Fecha de diploma: 28/08/2003 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA ASOCIACIÓN CIVIL <i>PERU</i>
JARA AGUIRRE, CHANTAL JUAN DNI 25451905	BACHILLER EN EDUCACION  Fecha de diploma: 29/10/1992 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE <i>PERU</i>
JARA AGUIRRE, CHANTAL JUAN DNI 25451905	DOCTOR EN EDUCACION  Fecha de diploma: 25/10/16 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matrícula: 10/04/2014 Fecha egreso: 30/08/2015	UNIVERSIDAD PRIVADA CÉSAR VALLEJO <i>PERU</i>

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Dr. Elí Romeo Carrillo Vásquez

### **Presente**

Asunto: **VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.**

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la UCV, en la sede LIMA NORTE, ciclo 2024 - I, aula B2, requiero validar los instrumentos con los cuales se recogerá la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la que sustentaré mis competencias investigativas en la Experiencia curricular de Diseño y desarrollo del trabajo de investigación.

El nombre de mi Variable es: Gestión administrativa, siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, se ha considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de la variable
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

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

Atentamente.



.....  
**CELADITA CELADITA, JENNY PATRICIA**  
D.N.I. 42347494

### MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Para los autores Abanto et al. (2023) La gestión administrativa conlleva cumplir con exigencias significativas en los procesos de planificación, organización, dirección y control dentro de una empresa, institución u organización. Además, implica la gestión efectiva de los activos y recursos disponibles, ya sean financieros, tecnológicos o humanos, con el objetivo de alcanzar los objetivos de la organización.

Dimensiones	Indicadores	Ítems	S u f i c i e n c i a	C l a r i d a d	C o h e r e n c i a	R e l e v a n c i a	Observación
Planeación	Plan operativo institucional	El Plan Operativo Institucional está claramente comunicado para todos los ciudadanos.	1	1	1	1	
		El Plan Operativo Institucional de nuestra municipalidad refleja adecuadamente las necesidades de los usuarios.	1	1	1	1	
	Documentos de gestión	Considera que la municipalidad comunica de manera clara los proyectos a través de documentos de gestión	1	1	1	1	
		Los documentos de gestión facilitan una visión transparente de los objetivos que la municipalidad	1	1	1	1	

Organización	Estructura orgánica	Considera que la estructura organizativa de la municipalidad facilita la comunicación entre los diferentes departamentos del servicio.	1	1	1	1	
		Cree usted que la estructura organizativa actual permite una respuesta eficiente a las demandas de los ciudadanos	1	1	1	1	
	Funciones administrativas	El personal municipal demuestra eficiencia en la gestión de trámites	1	1	1	1	
		Considera que la municipalidad responde eficazmente a las consultas de los ciudadanos	1	1	1	1	
Dirección	Liderazgo	El personal municipal fomenta un ambiente de trabajo colaborativo entre los empleados	1	1	1	1	
		El personal municipal demuestra habilidades efectivas para enfrentar los desafíos de manera proactiva	1	1	1	1	
	Toma de decisiones	Considera que la municipalidad comunica adecuadamente las decisiones tomadas	1	1	1	1	
		Considera que la municipalidad toma decisiones basadas en las opiniones de los ciudadanos	1	1	1	1	
Control	Supervisión	Considera que la supervisión municipal es transparente para todos los ciudadanos	1	1	1	1	
		Considera que el nivel de supervisión por parte de la municipalidad garantiza la calidad en los servicios que ofrecen	1	1	1	1	
	Cumplimiento de metas	Considera que las metas establecidas por la municipalidad reflejan adecuadamente las expectativas de los ciudadanos	1	1	1	1	
		Considera que la municipalidad utiliza eficientemente los recursos públicos para alcanzar sus metas	1	1	1	1	

## FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Cuestionario de Gestión administrativa
Objetivo del instrumento	Medir los niveles de Gestión administrativa
Nombres y apellidos del experto	Dr. Elí Romeo Carrillo Vásquez
Documento de identidad	DNI: 31771787
Años de experiencia en el área	Más de 5 años
Máximo Grado Académico	Doctor
Nacionalidad	Peruana
Institución	UNMSM
Cargo	Docente Universitario, posgrado Administración
Número telefónico	959 328 752
Firma	
Fecha	01.07.2027

### REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
CARRILLO VASQUEZ, ELI ROMEO DNI 31771787	MAGISTER EN CIENCIAS DE LA EDUCACION CON MENCION EN DOCENCIA UNIVERSITARIA  Fecha de diploma: 11/10/2012 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE PERU
CARRILLO VASQUEZ, ELI ROMERO DNI 31771787	LICENCIADO EN EDUCACION SECUNDARIA LENGUA Y LITERATURA  Fecha de diploma: 04/12/2006 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS PERU
CARRILLO VASQUEZ, ELI ROMEO DNI 31771787	LICENCIADA EN EDUCACION SECUNDARIA ESPECIALIDAD EN LENGUA Y LITERATURA  Fecha de diploma: 04/12/2006 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS PERU
CARRILLO VASQUEZ, ELI ROMEO DNI 31771787	LICENCIADO EN EDUCACION SECUNDARIA  Fecha de diploma: 04/12/2006 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS PERU
CARRILLO VASQUEZ, ELI ROMEO DNI 31771787	LICENCIADA EN EDUCACION SECUNDARIA  Fecha de diploma: 04/12/2006 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS PERU
CARRILLO VASQUEZ, ELI ROMEO DNI 31771787	BACHILLER EN EDUCACION  Fecha de diploma: 19/07/2005 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS PERU
CARRILLO VASQUEZ, ELI ROMEO DNI 31771787	DOCTOR EN EDUCACION  Fecha de diploma: 12/04/24 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matrícula: 16/03/2012 Fecha egreso: 27/12/2013	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS PERU

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Dr. Elí Romeo Carrillo Vásquez

### **Presente**

Asunto: **VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.**

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la UCV, en la sede LIMA NORTE, ciclo 2024 - I, aula B2, requiero validar los instrumentos con los cuales se recogerá la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la que sustentaré mis competencias investigativas en la Experiencia curricular de Diseño y desarrollo del trabajo de investigación.

El nombre de mi Variable es: Gestión administrativa, siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, se ha considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de la variable
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

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

Atentamente.



.....  
**CELADITA CELADITA, JENNY PATRICIA**  
D.N.I. 42347494

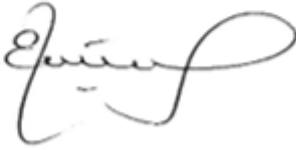
## MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO PARA LA VARIABLE SATISFACCIÓN CIUDADANA

**Definición de la variable:** Soleha et al. (2023) la satisfacción ciudadana se refiere al nivel en que las expectativas y necesidades de los ciudadanos son satisfechas por los servicios y políticas proporcionados por el gobierno y las instituciones públicas. Es una medida de cómo los ciudadanos perciben la eficiencia, efectividad y calidad de las acciones gubernamentales en su vida diaria, reflejando el impacto de estas acciones en su bienestar y calidad de vida.

Dimensiones	Indicadores	Ítems	S u f i c i e n c i a	C l a r i d a d	C o h e r e n c i a	R e l e v a n c i a	Observación
Elementos tangibles	Personal calificado	El servidor administrativo demuestra conocimiento acerca del uso de los equipos informáticos con que cuenta la entidad.	1	1	1	1	
		Los servidores administrativos demuestran interés para apoyar los trámites de los ciudadanos	1	1	1	1	
	Elementos de comunicación	La información de los canales digitales proporcionados por la entidad pública es eficiente para el usuario.	1	1	1	1	

Confiabilidad	Calidad de servicio	La atención que brindan los servidores administrativos es buena	1	1	1	1	
		Cuando acude a la municipalidad recibe un trato adecuado	1	1	1	1	
	Confianza	Los servidores inspiran confianza respecto a sus conocimientos en los servicios que prestan	1	1	1	1	
		El personal demuestra cordialidad en la atención que presta	1	1	1	1	
Capacidad de respuesta	Orientación al usuario	La orientación acerca de los trámites es útil	1	1	1	1	
		Los servidores brindan respuestas objetivas a sus consultas	1	1	1	1	
	Atención rápida	El personal responde oportunamente a las solicitudes	1	1	1	1	
		Obtiene ayuda oportuna cuando lo necesita	1	1	1	1	
Empatía	Atención personalizada	Los servidores respetan la atención preferencial	1	1	1	1	
		La municipalidad brinda atención personalizada de acuerdo con sus necesidades	1	1	1	1	
	Prestación de servicios oportuna	El tiempo de espera para la atención es adecuado.	1	1	1	1	
		La atención es rápida según el tiempo solicitado.	1	1	1	1	
Seguridad	Disponibilidad de asistencia	El personal demuestra conocimiento adecuado en sus interacciones, inspirando confianza	1	1	1	1	
		El personal siempre está disponible para atender mis preguntas cuando lo necesito.	1	1	1	1	
	Generación de confianza	Considera que la municipalidad cuenta con un equipo de servicio para recibir respuestas inmediatas	1	1	1	1	
			1	1	1	1	

## FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Cuestionario de Satisfacción ciudadana
Objetivo del instrumento	Medir los niveles de satisfacción ciudadana
Nombres y apellidos del experto	Dr. Elí Romeo Carrillo Vásquez
Documento de identidad	DNI: 31771787
Años de experiencia en el área	Más de 5 años
Máximo Grado Académico	Doctor
Nacionalidad	Peruana
Institución	UNMSM
Cargo	Docente Universitario, posgrado Administración
Número telefónico	959 328 752
Firma	
<b>Fecha</b>	<b>01.07.2027</b>

### REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
CARRILLO VASQUEZ, ELI ROMEO DNI 31771787	MAGISTER EN CIENCIAS DE LA EDUCACION CON MENCIÓN EN DOCENCIA UNIVERSITARIA  Fecha de diploma: 11/10/2012 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE EDUCACIÓN ENRIQUE GUZMÁN Y VALLE <b>PERU</b>
CARRILLO VASQUEZ, ELI ROMERO DNI 31771787	LICENCIADO EN EDUCACION SECUNDARIA LENGUA Y LITERATURA  Fecha de diploma: 04/12/2006 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS <b>PERU</b>
CARRILLO VASQUEZ, ELI ROMEO DNI 31771787	LICENCIADA EN EDUCACION SECUNDARIA ESPECIALIDAD EN LENGUA Y LITERATURA  Fecha de diploma: 04/12/2006 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS <b>PERU</b>
CARRILLO VASQUEZ, ELI ROMEO DNI 31771787	LICENCIADO EN EDUCACION SECUNDARIA  Fecha de diploma: 04/12/2006 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS <b>PERU</b>
CARRILLO VASQUEZ, ELI ROMEO DNI 31771787	LICENCIADA EN EDUCACION SECUNDARIA  Fecha de diploma: 04/12/2006 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS <b>PERU</b>
CARRILLO VASQUEZ, ELI ROMEO DNI 31771787	BACHILLER EN EDUCACION  Fecha de diploma: 19/07/2005 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS <b>PERU</b>
CARRILLO VASQUEZ, ELI ROMEO DNI 31771787	DOCTOR EN EDUCACION  Fecha de diploma: 12/04/24 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matrícula: 16/03/2012 Fecha egreso: 27/12/2013	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS <b>PERU</b>

---

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Mg. Roberto Carlos Fiestas Flores

### Presente

Asunto: VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la UCV, en la sede LIMA NORTE, ciclo 2024 - I, aula B2, requiero validar los instrumentos con los cuales se recogerá la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la que sustentaré mis competencias investigativas en la Experiencia curricular de Diseño y desarrollo del trabajo de investigación.

El nombre de mi Variable es: Gestión administrativa, siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, se ha considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de la variable
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

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

Atentamente.



---

CELADITA CELADITA, JENNY PATRICIA  
D.N.I. 42347494

---

### MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Para los autores Abanto et al. (2023) La gestión administrativa conlleva cumplir con exigencias significativas en los procesos de planificación, organización, dirección y control dentro de una empresa, institución u organización. Además, implica la gestión efectiva de los activos y recursos disponibles, ya sean financieros, tecnológicos o humanos, con el objetivo de alcanzar los objetivos de la organización.

Dimensiones	Indicadores	Ítems	S u f i c i e n c i a	C l a r i d a d	C o h e r e n c i a	R e l e v a n c i a	Observación
Planeación	Plan operativo institucional	El Plan Operativo Institucional está claramente comunicado para todos los ciudadanos.	1	1	1	1	
		El Plan Operativo Institucional de nuestra municipalidad refleja adecuadamente las necesidades de los usuarios.	1	1	1	1	
	Documentos de gestión	Considera que la municipalidad comunica de manera clara los proyectos a través de documentos de gestión	1	1	1	1	
		Los documentos de gestión facilitan una visión transparente de los objetivos que la municipalidad	1	1	1	1	

Organización	Estructura orgánica	Considera que la estructura organizativa de la municipalidad facilita la comunicación entre los diferentes departamentos del servicio.	1	1	1	1	
		Cree usted que la estructura organizativa actual permite una respuesta eficiente a las demandas de los ciudadanos	1	1	1	1	
	Funciones administrativas	El personal municipal demuestra eficiencia en la gestión de trámites	1	1	1	1	
		Considera que la municipalidad responde eficazmente a las consultas de los ciudadanos	1	1	1	1	
Dirección	Liderazgo	El personal municipal fomenta un ambiente de trabajo colaborativo entre los empleados	1	1	1	1	
		El personal municipal demuestra habilidades efectivas para enfrentar los desafíos de manera proactiva	1	1	1	1	
	Toma de decisiones	Considera que la municipalidad comunica adecuadamente las decisiones tomadas	1	1	1	1	
		Considera que la municipalidad toma decisiones basadas en las opiniones de los ciudadanos	1	1	1	1	
Control	Supervisión	Considera que la supervisión municipal es transparente para todos los ciudadanos	1	1	1	1	
		Considera que el nivel de supervisión por parte de la municipalidad garantiza la calidad en los servicios que ofrecen	1	1	1	1	
	Cumplimiento de metas	Considera que las metas establecidas por la municipalidad reflejan adecuadamente las expectativas de los ciudadanos	1	1	1	1	
		Considera que la municipalidad utiliza eficientemente los recursos públicos para alcanzar sus metas	1	1	1	1	

## FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Cuestionario de Gestión Administrativa	
Objetivo del instrumento	Medir los niveles de gestión administrativa	
Nombres y apellidos del experto	Roberto Carlos Fiestas Flores	
Documento de identidad	16744141	
Años de experiencia en el área	2 a 4 años ( )	Más de 5 años ( x )
Máximo Grado Académico	Maestría ( x )	Doctor ( )
Nacionalidad	Peruana	
Institución	Universidad Nacional Mayor de San Marcos	
Cargo	Docente	
Número telefónico	979517446	
Firma		
Fecha	<b>10/07/2024</b>	

Graduado	Grado o Título	Institución
<b>FIESTAS FLORES, ROBERTO CARLOS DNI 16744141</b>	<b>LICENCIADO EN ESTADISTICA</b>  Fecha de diploma: Modalidad de estudios: -	<b>UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO PERU</b>
<b>FIESTAS FLORES, ROBERTO CARLOS DNI 16744141</b>	<b>BACHILLER EN CIENCIAS FISICAS Y MATEMATICAS</b>  Fecha de diploma: 30/04/1998 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	<b>UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO PERU</b>
<b>FIESTAS FLORES, ROBERTO CARLOS DNI 16744141</b>	<b>MAGISTER EN DOCENCIA UNIVERSITARIA E INVESTIGACIÓN PEDAGÓGICA</b>  Fecha de diploma: 28/11/14 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	<b>UNIVERSIDAD SAN PEDRO PERU</b>

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Mg. Roberto Carlos Fiestas Flores

### Presente

Asunto: **VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.**

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del Programa de Maestría en Gestión pública de la Escuela de Posgrado de la UCV, en la sede LIMA NORTE, ciclo 2024 - I, aula B2, requiero validar los instrumentos con los cuales se recogerá la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la que sustentaré mis competencias investigativas en la Experiencia curricular de Diseño y desarrollo del trabajo de investigación.

El nombre de mi Variable es: Satisfacción Ciudadana, siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, se ha considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temases educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de la variable
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

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

Atentamente.



.....  
CELADITA CELADITA, JENNY PATRICIA  
D.N.I. 42347404

## MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO PARA LA VARIABLE SATISFACCIÓN CIUDADANA

**Definición de la variable:** Soleha et al. (2023) la satisfacción ciudadana se refiere al nivel en que las expectativas y necesidades de los ciudadanos son satisfechas por los servicios y políticas proporcionados por el gobierno y las instituciones públicas. Es una medida de cómo los ciudadanos perciben la eficiencia, efectividad y calidad de las acciones gubernamentales en su vida diaria, reflejando el impacto de estas acciones en su bienestar y calidad de vida.

Dimensiones	Indicadores	Ítems	S u f i c i e n c i a	C l a r i d a d	C o h e r e n c i a	R e l e v a n c i a	Observación
Elementos tangibles	Personal calificado	El servidor administrativo demuestra conocimiento acerca del uso de los equipos informáticos con que cuenta la entidad.	1	1	1	1	
		Los servidores administrativos demuestran interés para apoyar los trámites de los ciudadanos	1	1	1	1	
	Elementos de comunicación	La información de los canales digitales proporcionados por la entidad pública es eficiente para el usuario.	1	1	1	1	

Confiabilidad	Calidad de servicio	La atención que brindan los servidores administrativos es buena	1	1	1	1
		Cuando acude a la municipalidad recibe un trato adecuado	1	1	1	1
	Confianza	Los servidores inspiran confianza respecto a sus conocimientos en los servicios que prestan	1	1	1	1
		El personal demuestra cordialidad en la atención que presta	1	1	1	1
Capacidad de respuesta	Orientación al usuario	La orientación acerca de los trámites es útil	1	1	1	1
		Los servidores brindan respuestas objetivas a sus consultas	1	1	1	1
	Atención rápida	El personal responde oportunamente a las solicitudes	1	1	1	1
		Obtiene ayuda oportuna cuando lo necesita	1	1	1	1
Empatía	Atención personalizada	Los servidores respetan la atención preferencial	1	1	1	1
		La municipalidad brinda atención personalizada de acuerdo con sus necesidades	1	1	1	1
	Prestación de servicios oportuna	El tiempo de espera para la atención es adecuado.	1	1	1	1
		La atención es rápida según el tiempo solicitado.	1	1	1	1
Seguridad	Disponibilidad de asistencia	El personal demuestra conocimiento adecuado en sus interacciones, inspirando confianza	1	1	1	1
		El personal siempre está disponible para atender mis preguntas cuando lo necesito.	1	1	1	1
	Generación de confianza	Considera que la municipalidad cuenta con un equipo de servicio para recibir respuestas inmediatas	1	1	1	1
			1	1	1	1

## FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Cuestionario de Satisfacción Ciudadana	
Objetivo del instrumento	Medir los niveles de satisfacción ciudadana	
Nombres y apellidos del experto	Roberto Carlos Fiestas Flores	
Documento de identidad	16744141	
Años de experiencia en el área	2 a 4 años ( )	Más de 5 años ( x )
Máximo Grado Académico	Maestría (x)	Doctor ( )
Nacionalidad	Peruana	
Institución	Universidad Nacional Mayor de San Marcos	
Cargo	Docente, Estadística, Metodología de la Investigación.	
Número telefónico	979517446	
Firma		
Fecha	10/07/2024	

Graduado	Grado o Título	Institución
<b>FIESTAS FLORES, ROBERTO CARLOS DNI 16744141</b>	<b>LICENCIADO EN ESTADISTICA</b>  Fecha de diploma: Modalidad de estudios: -	<b>UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO PERU</b>
<b>FIESTAS FLORES, ROBERTO CARLOS DNI 16744141</b>	<b>BACHILLER EN CIENCIAS FISICAS Y MATEMATICAS</b>  Fecha de diploma: 30/04/1998 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	<b>UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO PERU</b>
<b>FIESTAS FLORES, ROBERTO CARLOS DNI 16744141</b>	<b>MAGISTER EN DOCENCIA UNIVERSITARIA E INVESTIGACIÓN PEDAGÓGICA</b>  Fecha de diploma: 28/11/14 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	<b>UNIVERSIDAD SAN PEDRO PERU</b>

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Dr. Cesar Humberto, Florez Salinas

### Presente

Asunto: **VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.**

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la UCV, en la sede LIMA NORTE, ciclo 2024 - I, aula B2, requiero validar los instrumentos con los cuales se recogerá la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la que sustentaré mis competencias investigativas en la Experiencia curricular de Diseño y desarrollo del trabajo de investigación.

El nombre de mi Variable es: Gestión administrativa, siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, se ha considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de la variable
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

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

Atentamente.



.....  
**CELADITA CELADITA, JENNY PATRICIA**  
D.N.I. 42347494

## MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO PARA LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA

Para los autores Abanto et al. (2023) La gestión administrativa conlleva cumplir con exigencias significativas en los procesos de planificación, organización, dirección y control dentro de una empresa, institución u organización. Además, implica la gestión efectiva de los activos y recursos disponibles, ya sean financieros, tecnológicos o humanos, con el objetivo de alcanzar los objetivos de la organización.

Dimensiones	Indicadores	Ítems	S u f i c i e n c i a	C l a r i d a d	C o h e r e n c i a	R e l e v a n c i a	Observación
Planeación	Plan operativo institucional	El Plan Operativo Institucional está claramente comunicado para todos los ciudadanos.	1	1	1	1	
		El Plan Operativo Institucional de nuestra municipalidad refleja adecuadamente las necesidades de los usuarios.	1	1	1	1	
	Documentos de gestión	Considera que la municipalidad comunica de manera clara los proyectos a través de documentos de gestión	1	1	1	1	
		Los documentos de gestión facilitan una visión transparente de los objetivos que la municipalidad					

Organización	Estructura orgánica	Considera que la estructura organizativa de la municipalidad facilita la comunicación entre los diferentes departamentos del servicio.	1	1	1	1	
		Cree usted que la estructura organizativa actual permite una respuesta eficiente a las demandas de los ciudadanos					
	Funciones administrativas	El personal municipal demuestra eficiencia en la gestión de trámites	1	1	1	1	
		Considera que la municipalidad responde eficazmente a las consultas de los ciudadanos					
Dirección	Liderazgo	El personal municipal fomenta un ambiente de trabajo colaborativo entre los empleados	1	1	1	1	
		El personal municipal demuestra habilidades efectivas para enfrentar los desafíos de manera proactiva					
	Toma de decisiones	Considera que la municipalidad comunica adecuadamente las decisiones tomadas	1	1	1	1	
		Considera que la municipalidad toma decisiones basadas en las opiniones de los ciudadanos					
Control	Supervisión	Considera que la supervisión municipal es transparente para todos los ciudadanos	1	1	1	1	
		Considera que el nivel de supervisión por parte de la municipalidad garantiza la calidad en los servicios que ofrecen					
	Cumplimiento de metas	Considera que las metas establecidas por la municipalidad reflejan adecuadamente las expectativas de los ciudadanos	1	1	1	1	
		Considera que la municipalidad utiliza eficientemente los recursos públicos para alcanzar sus metas					

## FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Cuestionario de Gestión administrativa
Objetivo del instrumento	Medir los niveles de gestión administrativa
Nombres y apellidos del experto	Dr. Cesar Humberto Florez Salinas
Documento de identidad	DNI: 09387375
Años de experiencia en el área	Más de 5 años
Máximo Grado Académico	Doctor
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad César Vallejo
Cargo	Docente Universitario, posgrado en Gestión Publica
Número telefónico	989188150
Firma	
<b>Fecha</b>	<b>01.07.2027</b>

### REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
FLOREZ SALINAS, CESAR HUMBERTO DNI 09387375	<b>DOCTOR EN ECONOMIA</b>  <b>Fecha de diploma: 07/06/2013</b> Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA ASOCIACIÓN CIVIL <b>PERU</b>
FLOREZ SALINAS, CESAR HUMBERTO DNI 09387375	<b>MAESTRO EN ADMINISTRACION DE NEGOCIOS</b>  <b>Fecha de diploma: 07/02/2007</b> Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD RICARDO PALMA <b>PERU</b>
FLOREZ SALINAS, CESAR HUMBERTO DNI 09387375	<b>ECONOMISTA</b>  <b>Fecha de diploma: 19/12/1997</b> Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA ASOCIACIÓN CIVIL <b>PERU</b>
FLOREZ SALINAS, CESAR HUMBERTO DNI 09387375	<b>BACHILLER EN ECONOMIA</b>  <b>Fecha de diploma: 04/06/1996</b> Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA ASOCIACIÓN CIVIL <b>PERU</b>

## CARTA DE PRESENTACIÓN

Dr. Cesar Humberto, Florez Salinas

### Presente

Asunto: **VALIDACIÓN DE INSTRUMENTOS A TRAVÉS DE JUICIO DE EXPERTO.**

Me es muy grato comunicarme con usted para expresarle mis saludos y así mismo, hacer de su conocimiento que, siendo estudiante del Programa de Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la UCV, en la sede LIMA NORTE, ciclo 2024 - I, aula B2, requiero validar los instrumentos con los cuales se recogerá la información necesaria para poder desarrollar mi investigación y con la que sustentaré mis competencias investigativas en la Experiencia curricular de Diseño y desarrollo del trabajo de investigación.

El nombre de mi Variable es: Gestión administrativa, siendo imprescindible contar con la aprobación de docentes especializados para poder aplicar los instrumentos en mención, se ha considerado conveniente recurrir a usted, ante su connotada experiencia en temas educativos y/o investigación educativa.

El expediente de validación, que le hacemos llegar contiene:

- Carta de presentación.
- Definiciones conceptuales de la variable
- Certificado de validez de contenido de los instrumentos.

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

Atentamente.



.....  
**CELADITA CELADITA, JENNY PATRICIA**  
D.N.I. 42347494

## MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL CUESTIONARIO PARA LA VARIABLE SATISFACCIÓN CIUDADANA

**Definición de la variable:** Soleha et al. (2023) la satisfacción ciudadana se refiere al nivel en que las expectativas y necesidades de los ciudadanos son satisfechas por los servicios y políticas proporcionados por el gobierno y las instituciones públicas. Es una medida de cómo los ciudadanos perciben la eficiencia, efectividad y calidad de las acciones gubernamentales en su vida diaria, reflejando el impacto de estas acciones en su bienestar y calidad de vida.

Dimensiones	Indicadores	Ítems	S u f i c i e n c i a	C l a r i d a d	C o h e r e n c i a	R e l e v a n c i a	Observación
Elementos tangibles	Personal calificado	El servidor administrativo demuestra conocimiento acerca del uso de los equipos informáticos con que cuenta la entidad.	1	1	1	1	
		Los servidores administrativos demuestran interés para apoyar los trámites de los ciudadanos	1	1	1	1	
	Elementos de comunicación	La información de los canales digitales proporcionados por la entidad pública es eficiente para el usuario.	1	1	1	1	

Confiabilidad	Calidad de servicio	La atención que brindan los servidores administrativos es buena	1	1	1	1	
		Cuando acude a la municipalidad recibe un trato adecuado	1	1	1	1	
	Confianza	Los servidores inspiran confianza respecto a sus conocimientos en los servicios que prestan	1	1	1	1	
		El personal demuestra cordialidad en la atención que presta	1	1	1	1	
Capacidad de respuesta	Orientación al usuario	La orientación acerca de los trámites es útil	1	1	1	1	
		Los servidores brindan respuestas objetivas a sus consultas	1	1	1	1	
	Atención rápida	El personal responde oportunamente a las solicitudes	1	1	1	1	
		Obtiene ayuda oportuna cuando lo necesita	1	1	1	1	
Empatía	Atención personalizada	Los servidores respetan la atención preferencial	1	1	1	1	
		La municipalidad brinda atención personalizada de acuerdo con sus necesidades	1	1	1	1	
	Prestación de servicios oportuna	El tiempo de espera para la atención es adecuado.	1	1	1	1	
		La atención es rápida según el tiempo solicitado.	1	1	1	1	
Seguridad	Disponibilidad de asistencia	El personal demuestra conocimiento adecuado en sus interacciones, inspirando confianza	1	1	1	1	
		El personal siempre está disponible para atender mis preguntas cuando lo necesito.	1	1	1	1	
	Generación de confianza	Considera que la municipalidad cuenta con un equipo de servicio para recibir respuestas inmediatas	1	1	1	1	
			1	1	1	1	

## FICHA DE VALIDACIÓN DE JUICIO DE EXPERTO

Nombre del instrumento	Cuestionario de Satisfacción ciudadana
Objetivo del instrumento	Medir los niveles de satisfacción ciudadana
Nombres y apellidos del experto	Dr. Cesar Humberto Florez Salinas
Documento de identidad	DNI: 09387375
Años de experiencia en el área	Más de 5 años
Máximo Grado Académico	Doctor
Nacionalidad	Peruana
Institución	Universidad César Vallejo
Cargo	Docente Universitario, posgrado en Gestión Pública
Número telefónico	989188150
Firma	
Fecha	<b>01.07.2027</b>

### REGISTRO NACIONAL DE GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

Graduado	Grado o Título	Institución
FLOREZ SALINAS, CESAR HUMBERTO DNI 09387375	<b>DOCTOR EN ECONOMIA</b>  <b>Fecha de diploma: 07/06/2013</b> Modalidad de estudios: -  Fecha matricula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA ASOCIACIÓN CIVIL <b>PERU</b>
FLOREZ SALINAS, CESAR HUMBERTO DNI 09387375	<b>MAESTRO EN ADMINISTRACION DE NEGOCIOS</b>  <b>Fecha de diploma: 07/02/2007</b> Modalidad de estudios: -  Fecha matricula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD RICARDO PALMA <b>PERU</b>
FLOREZ SALINAS, CESAR HUMBERTO DNI 09387375	<b>ECONOMISTA</b>  <b>Fecha de diploma: 19/12/1997</b> Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA ASOCIACIÓN CIVIL <b>PERU</b>
FLOREZ SALINAS, CESAR HUMBERTO DNI 09387375	<b>BACHILLER EN ECONOMIA</b>  <b>Fecha de diploma: 04/06/1996</b> Modalidad de estudios: -  Fecha matricula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA ASOCIACIÓN CIVIL <b>PERU</b>

## Anexo 4. Resultados del análisis de consistencia interna

### Confiabilidad de Gestión administrativa

Alfa de Cronbach	N de elementos
,856	16

### Confiabilidad de Satisfacción Ciudadana

Alfa de Cronbach	N de elementos
,888	18

procesamiento jenni celadita.sav [Conjunto\_de\_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Visible: 51 de 51 variables

	x1	x2	x3	x4	x5	x6	x7	x8	x9	x10	x11	x12
1	1	2	1	2	1	2	3	1	3	2	1	3
2	2	1	1	1	1	2	1	1	3	2	3	1
3	2	1	2	1	3	1	2	1	3	2	3	1
4	2	1	2	1	2	1	1	3	2	3	2	2
5	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1
6	2	1	2	3	2	2	2	1	3	2	1	3
7	2	1	1	3	1	5	3	1	2	3	5	5
8	2	1	2	2	2	3	1	1	4	3	3	1
9	3	1	2	1	2	1	3	1	1	2	5	2
10	3	3	1	2	3	5	2	1	1	1	3	1
11	2	3	2	1	1	1	1	5	2	2	2	2
12	1	3	3	1	2	5	1	1	2	2	1	2
13	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1
14	2	1	5	2	1	5	4	3	2	2	1	2
15	1	2	3	1	3	1	4	3	3	1	1	3
16	2	5	3	3	1	2	1	3	1	3	1	3
17	3	1	2	5	2	2	3	5	1	5	2	5
18	3	1	2	1	2	1	2	1	2	3	1	3
19	1	2	1	2	1	2	1	3	2	1	2	2
20	3	1	3	1	3	3	1	1	1	2	1	1
21	2	5	3	5	1	3	2	1	1	1	2	2
22	3	5	2	1	5	5	1	2	2	1	2	1
23	3	3	1	3	1	3	1	2	3	4	3	1
24	2	5	2	2	2	2	2	2	3	1	5	1
25	1	3	1	5	4	4	1	2	1	3	3	5
26	2	2	2	3	1	2	2	3	1	2	2	1
27	2	1	2	1	3	1	1	3	3	1	1	2

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ON

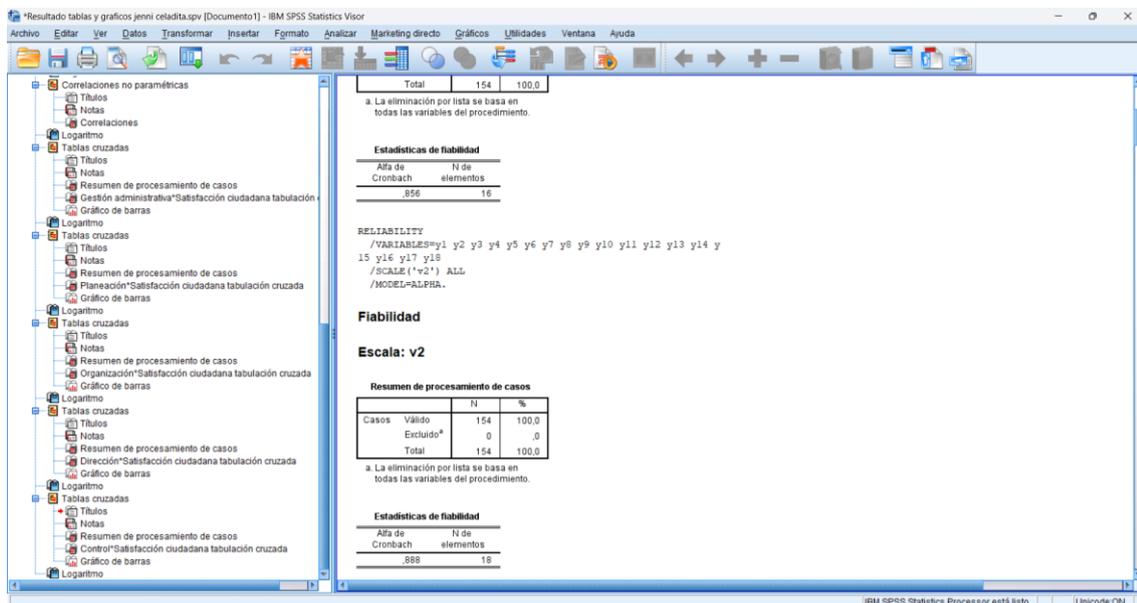
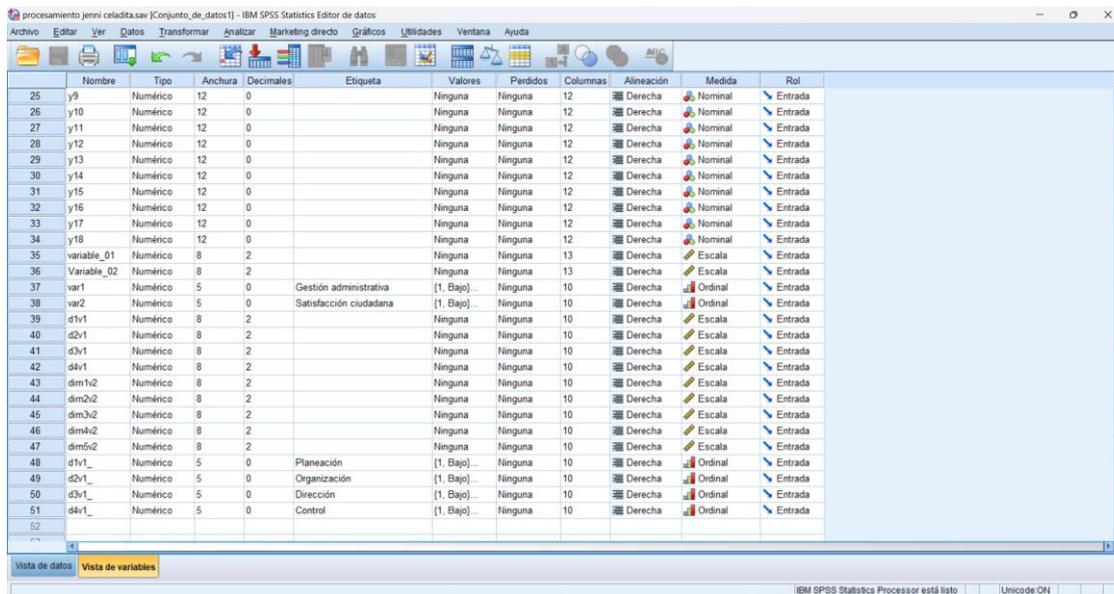


Tabla 4. Escala de interpretación de la confiabilidad

Interpretación	Escala		
Alta confiabilidad	0.9	a	1
Fuerte confiabilidad	0.76	a	0.89
Moderada confiabilidad	0.5	a	0.75
Baja confiabilidad	0.01	a	0.49
No es confiable	-1	a	0

Fuente: Pino (1982). Estadística. Lima: INIDE

**Anexo 5. Consentimiento informado**

Título de la investigación: Gestión administrativa y la satisfacción ciudadana con los servicios públicos en una municipalidad de Lima Norte, 2024

Investigadora: Celadita Celadita | Jenny Patricia

### **Propósito del estudio**

Le invitamos a participar en la investigación titulada "Gestión administrativa y la satisfacción ciudadana con los servicios públicos en una municipalidad de Lima Norte, 2024", cuyo objetivo es determinar cómo se relaciona gestión administrativa y la satisfacción ciudadana con los servicios públicos en una municipalidad de Lima Norte, 2024. Esta investigación es desarrollada por la estudiante del programa de estudio maestría en gestión pública, de la Universidad César Vallejo del campus Los Olivos, aprobado por la autoridad correspondiente de la Universidad y con el permiso de la institución.

El problema de la gestión administrativa y la satisfacción ciudadana con los servicios públicos en una municipalidad de Lima Norte 2024, tiene un impacto considerable en múltiples ámbitos. En el ámbito social, afecta la calidad de vida y reduce la confianza en las instituciones, lo que incrementa las tensiones sociales. En el ámbito económico, genera ineficiencias en el uso de recursos, desanima las inversiones y puede ocasionar costos adicionales para los ciudadanos. Políticamente, disminuye la legitimidad del gobierno local y la participación ciudadana, debilitando la democracia. Institucionalmente, refleja problemas estructurales en la capacidad de respuesta y transparencia, perpetuando prácticas de corrupción y mala gestión, solucionar este problema es esencial para mejorar la eficiencia administrativa, la transparencia y la satisfacción de los ciudadanos.

### **Procedimiento**

Si usted decide participar en la investigación se realizará lo siguiente (enumerar los procedimientos del estudio):

1. Se realizará una encuesta o entrevista donde se recogerán datos personales y algunas preguntas
2. Esta encuesta o entrevista tendrá un tiempo aproximado de minutos y se realizará en el ambiente de [colocar el ambiente] de la institución [indicar la institución]. Las respuestas al cuestionario o guía de entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas.

**Participación voluntaria (principio de autonomía):**

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

**Riesgo (principio de No maleficencia):**

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

**Beneficios (principio de beneficencia):**

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

**Confidencialidad (principio de justicia):**

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

**Problemas o preguntas:**

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigadora Jenny Patricia Celadita Celadita email: [jceladitac@ucvvirtual.edu.pe](mailto:jceladitac@ucvvirtual.edu.pe) y asesor Dr. Ramírez Ríos, Alejandro email: [alramirezrio@ucvvirtual.edu.pe](mailto:alramirezrio@ucvvirtual.edu.pe)

**Consentimiento**

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos: \_\_\_\_\_

Fecha y hora: \_\_\_\_\_

Nombre y apellidos: \_\_\_\_\_

Firma(s): \_\_\_\_\_

Fecha y hora: \_\_\_\_\_

## Anexo 7. Análisis complementario

Cálculo de la muestra

$$n = \frac{Z^2 * p * q * N}{e^2 (N - 1) + Z^2 * p * q}$$
$$\frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5 * 254}{0.05^2 (254 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

n = 154

Dónde:

N: Tamaño de la población 254

Z: Nivel de confianza (95% = 1.96).

p: Probabilidad de éxito (50% =0.5).

q: Probabilidad de fracaso (50% =0.5)

E: Error máximo permitido (5% =0.05)

Tabla: Coeficiente de correlación

Cuadro 2	
Rango de valores de $r_{XY}$	Interpretación
$0.00 \leq  r_{XY}  < 0.10$	Correlación nula
$0.10 \leq  r_{XY}  < 0.30$	Correlación débil
$0.30 \leq  r_{XY}  < 0.50$	Correlación moderada
$0.50 \leq  r_{XY}  < 1.00$	Correlación fuerte

Fuente: Hernández et al. (2018). Sobre el uso adecuado del coeficiente de correlación.

<https://www.redalyc.org/comocitar.oa?id=55963207025>

## Anexo 8. Autorizaciones para el desarrollo del proyecto de investigación



### DECLARACIÓN JURADA: USO DE DATOS PÚBLICOS

Apellidos y nombres	Celadita Celadita, Jenny Patricia
DNI	42347494
Código de estudiante	7003058410
Campus	LIMA NORTE
Programa	Maestría en Gestión Pública
Modalidad	Presencial
Grupo	B2
Docente asesor	Dr. Ramírez Ríos, Alejandro

Declaró que la información que utilizaré para el desarrollo de mi trabajo de investigación titulado Gestión administrativa y la satisfacción ciudadana con los servicios públicos en una municipalidad de Lima Norte, 2024 son datos de dominio público; por tanto, no requiero tener la autorización de la institución correspondiente. Asumo la responsabilidad de la veracidad de lo expuesto.

Ciudad, 05 de julio. del año 2024

Firma:

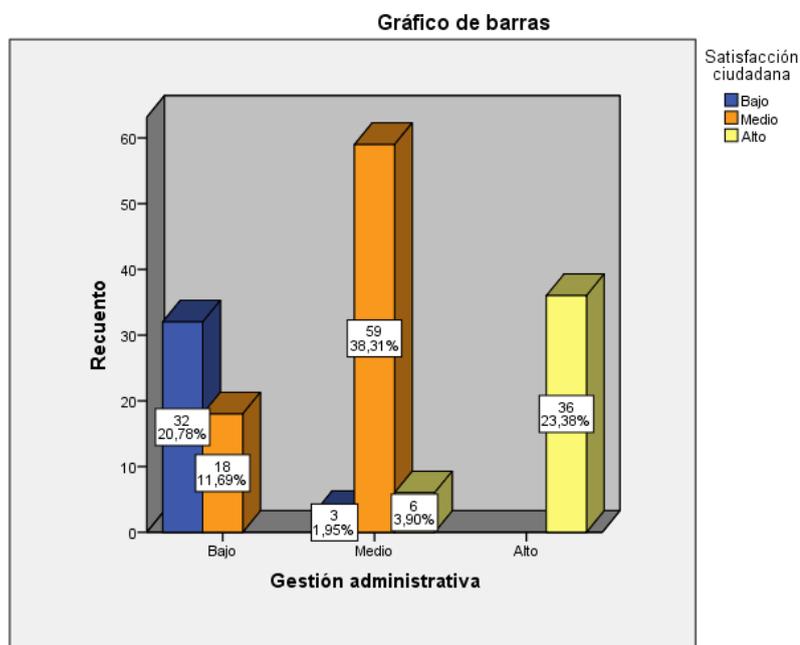
DNI: 42347494



Huella digital

## Anexo 9. Otras evidencias

### Figura del objetivo general



### Figura del objetivo específico 1

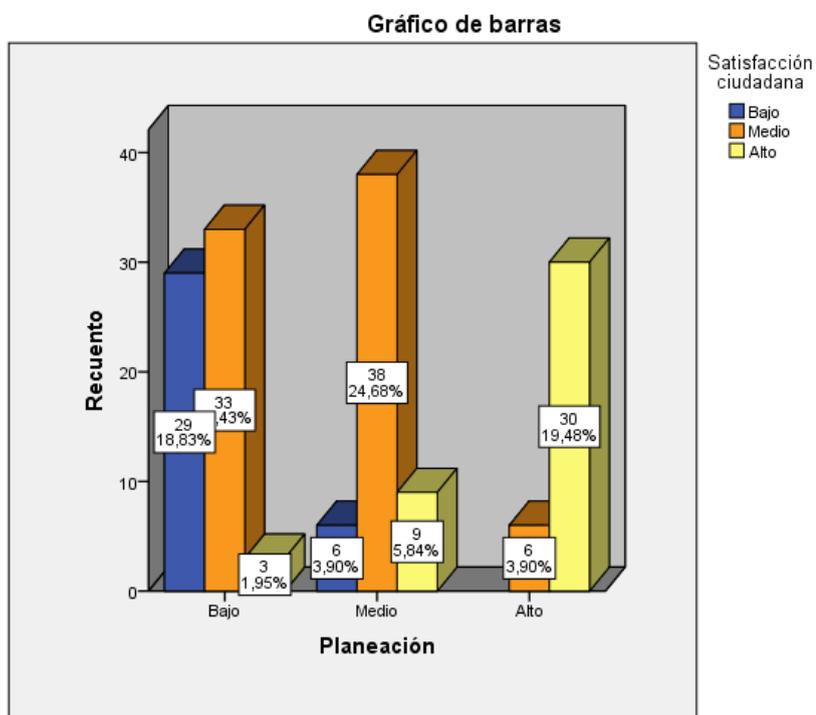


Figura del objetivo específico 2

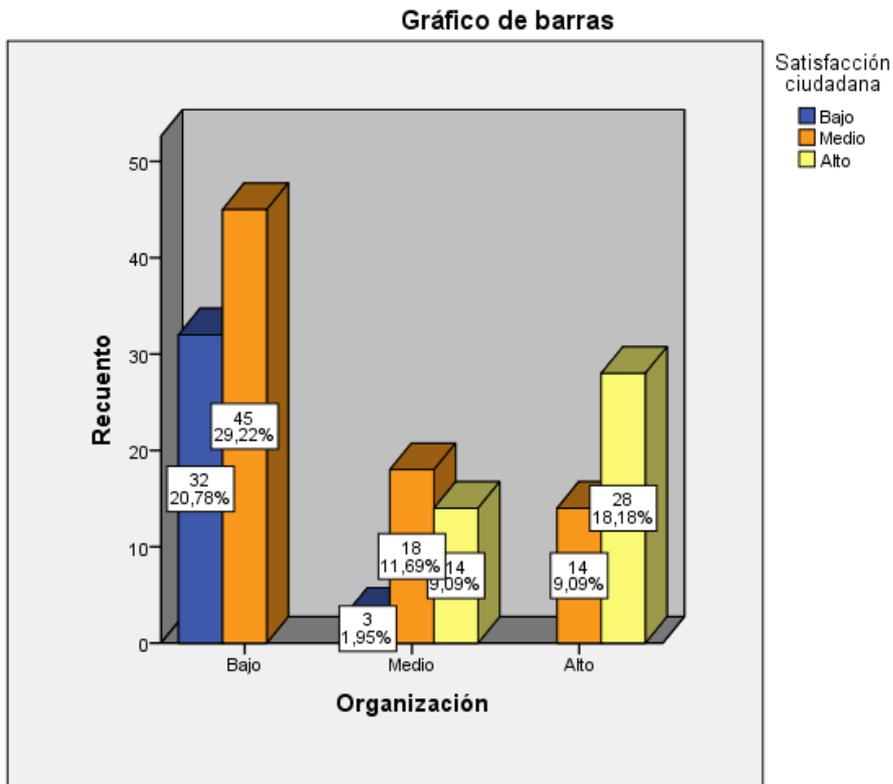


Figura del objetivo específico 3

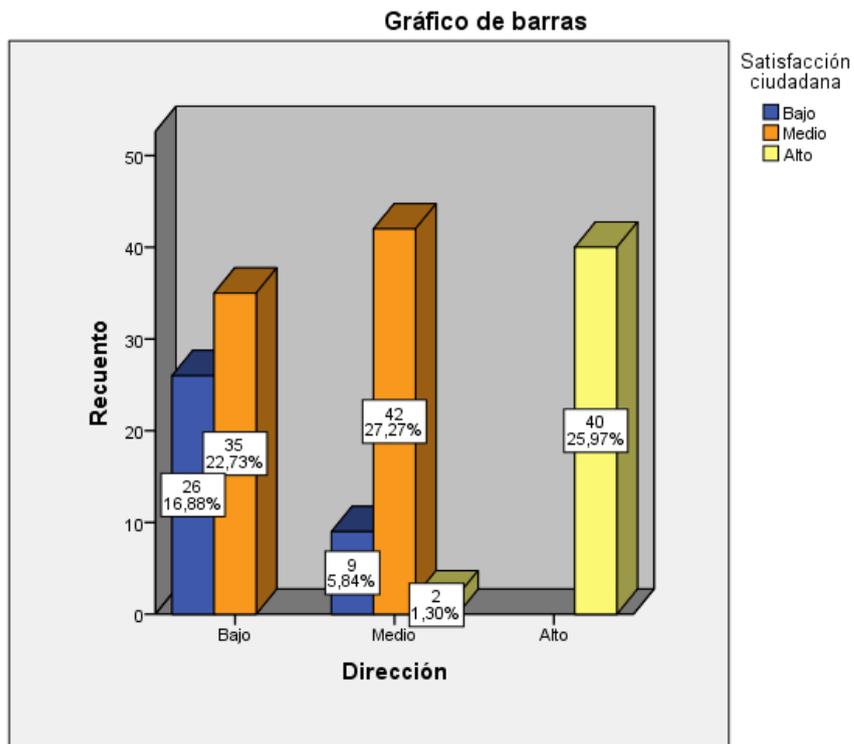
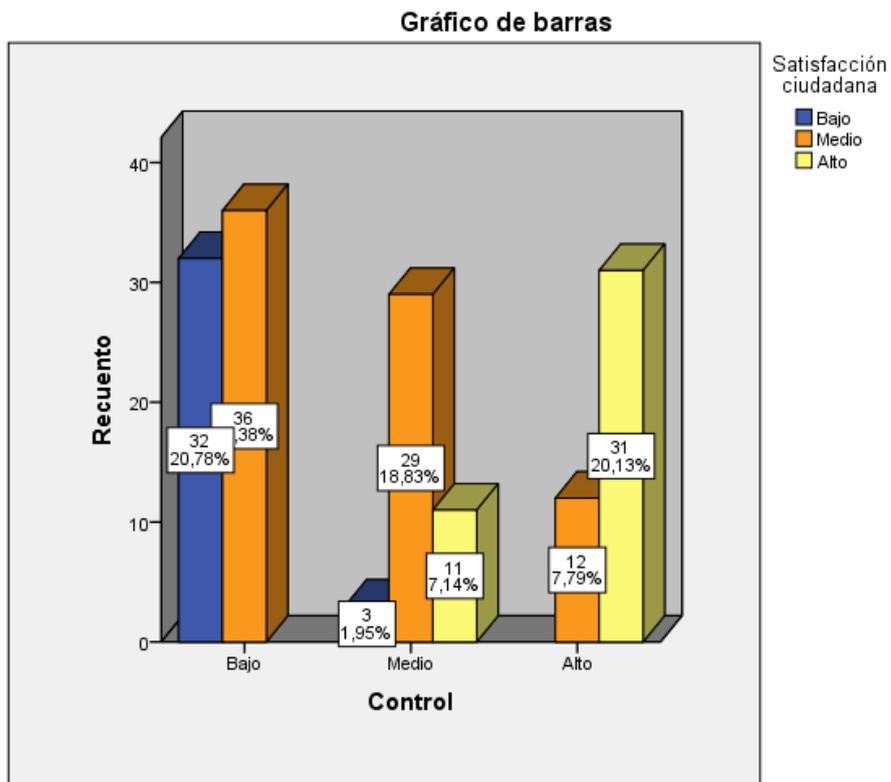


Figura del objetivo específico 4



## Base de datos

	Gestión administrativa															
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16
Encuestado 01	1	2	1	2	1	2	3	1	3	2	1	3	1	2	2	1
Encuestado 02	2	1	1	1	1	2	1	1	3	2	3	1	1	2	2	3
Encuestado 03	2	1	2	1	3	1	2	1	3	2	3	1	1	2	3	3
Encuestado 04	2	1	2	1	2	1	1	3	2	3	2	2	1	3	1	2
Encuestado 05	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	5	1
Encuestado 06	2	1	2	3	2	2	2	1	3	2	1	3	3	1	2	3
Encuestado 07	2	1	1	3	1	5	3	1	2	3	5	5	5	2	5	2
Encuestado 08	2	1	2	2	2	3	1	1	4	3	3	1	1	2	4	1
Encuestado 09	3	1	2	1	2	1	3	1	1	2	5	2	2	1	2	2
Encuestado 10	3	3	1	2	3	5	2	1	1	1	3	1	1	3	3	1
Encuestado 11	2	3	2	1	1	1	1	5	2	2	2	2	2	2	1	2
Encuestado 12	1	3	3	1	2	5	1	1	2	2	1	2	2	1	4	2
Encuestado 13	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	3
Encuestado 14	2	1	5	2	1	5	4	3	2	2	1	2	2	1	1	3
Encuestado 15	1	2	3	1	3	1	4	3	3	1	1	3	3	1	5	2
Encuestado 16	2	5	3	3	1	2	1	3	1	3	1	3	3	1	4	2
Encuestado 17	3	1	2	5	2	2	3	5	1	5	2	5	5	2	2	1
Encuestado 18	3	1	2	1	2	1	2	1	2	3	1	3	3	1	2	3
Encuestado 19	1	2	1	2	1	2	1	3	2	1	2	2	5	2	5	5
Encuestado 20	3	1	3	1	3	3	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1
Encuestado 21	2	5	3	5	1	3	2	1	1	1	2	2	2	3	2	4
Encuestado 22	3	5	2	1	5	5	1	2	2	1	2	1	1	1	2	1
Encuestado 23	3	3	1	3	1	3	1	2	3	4	3	1	5	2	3	5
Encuestado 24	2	5	2	2	2	2	2	2	3	1	5	1	1	2	2	1
Encuestado 25	1	3	1	5	4	4	1	2	1	3	3	5	5	2	5	2
Encuestado 26	2	2	2	3	1	2	2	3	1	2	2	1	1	2	3	1

Encuestado 27	2	1	2	1	3	1	1	3	3	1	1	2	2	5	4	2
Encuestado 28	1	2	3	5	2	1	1	2	2	2	2	2	5	1	3	2
Encuestado 29	2	1	3	3	1	1	1	2	1	2	2	5	1	3	2	5
Encuestado 30	3	1	2	5	2	5	2	1	1	2	3	1	2	1	3	2
Encuestado 31	3	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2	2	1	2	2	1
Encuestado 32	5	2	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	3	1
Encuestado 33	3	1	3	1	4	4	3	4	1	2	3	5	2	2	5	3
Encuestado 34	3	1	3	1	5	4	3	3	2	1	3	3	1	1	3	3
Encuestado 35	5	2	2	2	3	1	2	5	3	1	2	5	2	2	2	5
Encuestado 36	1	2	1	2	1	3	2	1	3	1	2	1	2	3	3	3
Encuestado 37	4	1	2	3	5	2	2	2	3	2	1	3	3	3	2	2
Encuestado 38	3	2	1	3	3	1	2	1	5	3	1	2	5	5	3	1
Encuestado 39	5	3	1	2	5	2	5	2	4	1	3	3	5	3	4	2
Encuestado 40	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	2	3
Encuestado 41	3	4	1	2	3	5	5	2	2	3	2	1	3	3	3	3
Encuestado 42	3	3	2	4	3	3	3	2	3	5	3	3	2	5	4	5
Encuestado 43	4	3	5	4	3	5	3	5	4	1	3	5	5	3	5	3
Encuestado 44	3	4	5	4	3	5	5	3	4	3	4	4	5	4	2	4
Encuestado 45	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	1	3	2	4
Encuestado 46	3	5	3	3	5	5	3	3	5	3	5	3	5	4	3	4
Encuestado 47	3	5	4	4	5	4	3	3	4	3	3	3	4	5	2	5
Encuestado 48	2	4	3	4	5	3	3	4	3	3	4	3	2	4	2	4
Encuestado 49	4	5	5	3	5	3	5	3	5	5	3	3	3	5	3	5
Encuestado 50	5	1	4	3	3	3	3	5	3	4	3	4	4	4	5	4
Encuestado 51	3	3	2	4	3	3	3	2	3	5	3	3	2	5	4	5
Encuestado 52	4	3	5	4	3	5	3	5	4	1	3	5	5	3	5	3
Encuestado 53	3	4	5	4	3	5	5	3	4	3	4	4	5	4	2	4
Encuestado 54	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	1	3	2	4
Encuestado 55	3	5	3	3	5	5	3	3	5	3	5	3	5	4	3	4
Encuestado 56	3	5	4	4	5	4	3	3	4	3	3	3	4	5	2	5

Encuestado 57	2	4	3	4	5	3	3	4	3	3	4	3	2	4	2	4
Encuestado 58	4	5	5	3	5	3	5	3	5	5	3	3	3	5	3	5
Encuestado 59	1	2	1	2	1	2	3	1	3	2	1	3	1	2	2	1
Encuestado 60	2	1	1	1	1	2	1	1	3	2	3	1	1	2	2	3
Encuestado 61	2	1	2	1	3	1	2	1	3	2	3	1	1	2	3	3
Encuestado 62	2	1	2	1	2	1	1	3	2	3	2	2	1	3	1	2
Encuestado 63	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	5	1
Encuestado 64	2	1	2	3	2	2	2	1	3	2	1	3	3	1	2	3
Encuestado 65	2	1	1	3	1	5	3	1	2	3	5	5	5	2	5	2
Encuestado 66	2	1	2	2	2	3	1	1	4	3	3	1	1	2	4	1
Encuestado 67	3	1	2	1	2	1	3	1	1	2	5	2	2	1	2	2
Encuestado 68	3	3	1	2	3	5	2	1	1	1	3	1	1	3	3	1
Encuestado 69	2	3	2	1	1	1	1	5	2	2	2	2	2	2	1	2
Encuestado 70	1	3	3	1	2	5	1	1	2	2	1	2	2	1	4	2
Encuestado 71	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	3
Encuestado 72	2	1	5	2	1	5	4	3	2	2	1	2	2	1	1	3
Encuestado 73	1	2	3	1	3	1	4	3	3	1	1	3	3	1	5	2
Encuestado 74	2	5	3	3	1	2	1	3	1	3	1	3	3	1	4	2
Encuestado 75	3	1	2	5	2	2	3	5	1	5	2	5	5	2	2	1
Encuestado 76	3	1	2	1	2	1	2	1	2	3	1	3	3	1	2	3
Encuestado 77	1	2	1	2	1	2	1	3	2	1	2	2	5	2	5	5
Encuestado 78	3	1	3	1	3	3	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1
Encuestado 79	2	5	3	5	1	3	2	1	1	1	2	2	2	3	2	4
Encuestado 80	3	5	2	1	5	5	1	2	2	1	2	1	1	1	2	1
Encuestado 81	3	3	1	3	1	3	1	2	3	4	3	1	5	2	3	5
Encuestado 82	2	5	2	2	2	2	2	2	3	1	5	1	1	2	2	1
Encuestado 83	1	3	1	5	4	4	1	2	1	3	3	5	5	2	5	2
Encuestado 84	2	2	2	3	1	2	2	3	1	2	2	1	1	2	3	1
Encuestado 85	2	1	2	1	3	1	1	3	3	1	1	2	2	5	4	2
Encuestado 86	1	2	3	5	2	1	1	2	2	2	2	2	5	1	3	2

Encuestado 87	2	1	3	3	1	1	1	2	1	2	2	5	1	3	2	5
Encuestado 88	3	1	2	5	2	5	2	1	1	2	3	1	2	1	3	2
Encuestado 89	3	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2	2	1	2	2	1
Encuestado 90	5	2	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	3	1
Encuestado 91	3	1	3	1	4	4	3	4	1	2	3	5	2	2	5	3
Encuestado 92	3	1	3	1	5	4	3	3	2	1	3	3	1	1	3	3
Encuestado 93	5	2	2	2	3	1	2	5	3	1	2	5	2	2	2	5
Encuestado 94	1	2	1	2	1	3	2	1	3	1	2	1	2	3	3	3
Encuestado 95	4	1	2	3	5	2	2	2	3	2	1	3	3	3	2	2
Encuestado 96	3	2	1	3	3	1	2	1	5	3	1	2	5	5	3	1
Encuestado 97	5	3	1	2	5	2	5	2	4	1	3	3	5	3	4	2
Encuestado 98	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	2	1	2	2	3
Encuestado 99	3	4	1	2	3	5	5	2	2	3	2	1	3	3	3	3
Encuestado 100	3	3	2	4	3	3	3	2	3	5	3	3	2	5	4	5
Encuestado 101	4	3	5	4	3	5	3	5	4	1	3	5	5	3	5	3
Encuestado 102	3	4	5	4	3	5	5	3	4	3	4	4	5	4	2	4
Encuestado 103	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	1	3	2	4
Encuestado 104	3	5	3	3	5	5	3	3	5	3	5	3	5	4	3	4
Encuestado 105	3	5	4	4	5	4	3	3	4	3	3	3	4	5	2	5
Encuestado 106	2	4	3	4	5	3	3	4	3	3	4	3	2	4	2	4
Encuestado 107	4	5	5	3	5	3	5	3	5	5	3	3	3	5	3	5
Encuestado 108	5	1	4	3	3	3	3	5	3	4	3	4	4	4	5	4
Encuestado 109	3	3	2	4	3	3	3	2	3	5	3	3	2	5	4	5
Encuestado 110	4	3	5	4	3	5	3	5	4	1	3	5	5	3	5	3
Encuestado 111	3	4	5	4	3	5	5	3	4	3	4	4	5	4	2	4
Encuestado 112	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	1	3	2	4
Encuestado 113	3	5	3	3	5	5	3	3	5	3	5	3	5	4	3	4
Encuestado 114	3	5	4	4	5	4	3	3	4	3	3	3	4	5	2	5
Encuestado 115	2	4	3	4	5	3	3	4	3	3	4	3	2	4	2	4
Encuestado 116	4	5	5	3	5	3	5	3	5	5	3	3	3	5	3	5

Encuestado 117	1	2	1	2	1	2	3	1	3	2	1	3	1	2	2	1
Encuestado 118	2	1	1	1	1	2	1	1	3	2	3	1	1	2	2	3
Encuestado 119	2	1	2	1	3	1	2	1	3	2	3	1	1	2	3	3
Encuestado 120	2	1	2	1	2	1	1	3	2	3	2	2	1	3	1	2
Encuestado 121	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	5	1
Encuestado 122	2	1	2	3	2	2	2	1	3	2	1	3	3	1	2	3
Encuestado 123	2	1	1	3	1	5	3	1	2	3	5	5	5	2	5	2
Encuestado 124	2	1	2	2	2	3	1	1	4	3	3	1	1	2	4	1
Encuestado 125	3	1	2	1	2	1	3	1	1	2	5	2	2	1	2	2
Encuestado 126	3	3	1	2	3	5	2	1	1	1	3	1	1	3	3	1
Encuestado 127	2	3	2	1	1	1	1	5	2	2	2	2	2	2	1	2
Encuestado 128	1	3	3	1	2	5	1	1	2	2	1	2	2	1	4	2
Encuestado 129	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	3
Encuestado 130	2	1	5	2	1	5	4	3	2	2	1	2	2	1	1	3
Encuestado 131	1	2	3	1	3	1	4	3	3	1	1	3	3	1	5	2
Encuestado 132	2	5	3	3	1	2	1	3	1	3	1	3	3	1	4	2
Encuestado 133	3	1	2	5	2	2	3	5	1	5	2	5	5	2	2	1
Encuestado 134	3	1	2	1	2	1	2	1	2	3	1	3	3	1	2	3
Encuestado 135	1	2	1	2	1	2	1	3	2	1	2	2	5	2	5	5
Encuestado 136	3	1	3	1	3	3	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1
Encuestado 137	2	5	3	5	1	3	2	1	1	1	2	2	2	3	2	4
Encuestado 138	3	5	2	1	5	5	1	2	2	1	2	1	1	1	2	1
Encuestado 139	3	3	1	3	1	3	1	2	3	4	3	1	5	2	3	5
Encuestado 140	2	5	2	2	2	2	2	2	3	1	5	1	1	2	2	1
Encuestado 141	1	3	1	5	4	4	1	2	1	3	3	5	5	2	5	2
Encuestado 142	2	2	2	3	1	2	2	3	1	2	2	1	1	2	3	1
Encuestado 143	2	1	2	1	3	1	1	3	3	1	1	2	2	5	4	2
Encuestado 144	1	2	3	5	2	1	1	2	2	2	2	2	5	1	3	2
Encuestado 145	2	1	3	3	1	1	1	2	1	2	2	5	1	3	2	5
Encuestado 146	3	1	2	5	2	5	2	1	1	2	3	1	2	1	3	2

Encuestado 147	3	1	2	1	2	1	1	1	2	1	2	2	1	2	2	1
Encuestado 148	5	2	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	3	1
Encuestado 149	3	1	3	1	4	4	3	4	1	2	3	5	2	2	5	3
Encuestado 150	3	1	3	1	5	4	3	3	2	1	3	3	1	1	3	3
Encuestado 151	5	2	2	2	3	1	2	5	3	1	2	5	2	2	2	5
Encuestado 152	1	2	1	2	1	3	2	1	3	1	2	1	2	3	3	3
Encuestado 153	4	1	2	3	5	2	2	2	3	2	1	3	3	3	2	2
Encuestado 154	3	2	1	3	3	1	2	1	5	3	1	2	5	5	3	1

Satisfacción Ciudadana

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18
Encuestado 01	1	2	1	2	3	2	1	3	1	2	1	3	2	1	3	1	1	2
Encuestado 02	2	1	1	1	3	2	3	1	1	2	1	3	2	3	1	1	2	1
Encuestado 03	2	1	2	1	3	2	3	1	1	2	1	3	2	3	1	1	2	1
Encuestado 04	2	1	2	1	2	3	2	2	1	3	3	2	3	2	2	1	2	1
Encuestado 05	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1
Encuestado 06	2	1	2	3	3	2	1	3	3	1	1	3	2	1	3	3	2	1
Encuestado 07	2	1	1	3	2	3	5	5	5	2	1	2	3	5	5	5	2	1
Encuestado 08	2	1	2	2	4	3	3	1	1	2	1	4	3	3	1	1	2	1
Encuestado 09	3	1	2	1	1	2	5	2	2	1	1	1	2	5	2	2	3	1
Encuestado 10	3	3	1	2	1	1	3	1	1	3	3	1	1	3	1	1	3	3
Encuestado 11	2	3	2	1	2	2	2	2	2	2	5	2	2	2	2	2	2	3
Encuestado 12	1	3	3	1	2	2	1	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1	3
Encuestado 13	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1
Encuestado 14	2	1	5	2	2	2	1	2	2	1	3	2	2	1	2	2	2	1
Encuestado 15	1	2	3	1	3	1	1	3	3	1	3	3	1	1	3	3	1	2
Encuestado 16	2	5	3	3	1	3	1	3	3	1	3	3	3	1	3	3	2	5
Encuestado 17	3	1	2	5	1	5	2	5	5	2	5	1	5	2	5	5	3	1
Encuestado 18	3	4	2	1	2	3	1	3	3	1	1	2	3	1	3	3	3	4
Encuestado 19	5	2	1	2	2	1	2	2	5	2	3	2	1	2	2	5	5	2
Encuestado 20	3	1	3	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	3	1
Encuestado 21	2	5	3	5	1	1	2	2	2	3	1	1	1	2	2	2	2	5

Encuestado 22	3	5	2	1	2	1	2	1	1	1	2	2	1	2	1	1	3	5
Encuestado 23	3	3	1	3	3	4	3	1	5	2	2	3	4	3	1	5	3	3
Encuestado 24	2	5	2	2	3	1	5	1	1	2	2	3	1	5	1	1	2	5
Encuestado 25	1	3	1	5	1	3	3	5	5	2	2	1	3	3	5	5	1	3
Encuestado 26	2	2	2	3	1	2	2	1	1	2	3	1	2	2	1	1	2	2
Encuestado 27	2	1	2	1	3	1	1	2	2	5	3	3	1	1	2	2	2	1
Encuestado 28	1	2	3	5	2	2	2	2	5	1	2	2	2	2	2	5	1	2
Encuestado 29	2	1	3	3	1	2	2	5	1	3	2	1	2	2	5	1	2	1
Encuestado 30	3	1	2	5	1	2	3	1	2	1	1	1	2	3	1	2	3	1
Encuestado 31	3	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	3	1
Encuestado 32	5	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	5	2
Encuestado 33	3	1	3	1	1	2	3	5	2	2	4	1	2	3	5	2	3	1
Encuestado 34	3	1	3	1	2	1	3	3	1	1	3	2	1	3	3	1	3	1
Encuestado 35	5	2	2	2	3	1	2	5	2	2	5	3	1	2	5	2	5	2
Encuestado 36	1	2	1	2	3	1	2	1	2	3	1	3	1	2	1	2	1	2
Encuestado 37	4	1	2	3	3	2	1	3	3	3	2	3	2	1	3	3	4	1
Encuestado 38	3	2	1	3	5	3	1	2	5	5	1	5	3	1	2	5	3	2
Encuestado 39	5	3	1	2	4	1	3	3	5	3	2	4	1	3	3	5	5	3
Encuestado 40	2	1	2	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	2	1	2	1
Encuestado 41	3	4	1	2	2	3	2	1	3	3	2	2	3	2	1	3	3	4
Encuestado 42	3	3	2	4	3	5	3	3	2	5	2	3	5	3	3	2	3	3
Encuestado 43	4	3	5	4	4	1	3	5	5	3	5	4	1	3	5	5	4	3
Encuestado 44	3	4	5	4	4	3	4	4	5	4	3	4	3	4	4	5	3	4
Encuestado 45	4	3	3	4	3	3	4	3	1	3	3	3	3	4	3	1	4	3
Encuestado 46	3	5	3	3	5	3	5	3	5	4	3	5	3	5	3	5	3	5
Encuestado 47	3	5	4	4	4	3	3	3	4	5	3	4	3	3	3	4	3	5
Encuestado 48	2	4	3	4	3	3	4	3	2	4	4	3	3	4	3	2	2	4
Encuestado 49	4	5	4	3	5	5	3	3	3	5	3	5	5	3	3	3	4	5
Encuestado 50	5	1	4	3	3	4	3	4	4	4	5	3	4	3	4	4	5	1
Encuestado 51	3	3	2	4	3	5	3	3	2	5	2	3	5	3	3	2	3	3

Encuestado 52	4	3	5	4	4	1	3	5	5	3	5	4	1	3	5	5	4	3
Encuestado 53	3	4	5	4	4	3	4	4	5	4	3	4	3	4	4	5	3	4
Encuestado 54	4	3	3	4	3	3	4	3	1	3	3	3	3	4	3	1	4	3
Encuestado 55	3	5	3	3	5	3	5	3	5	4	3	5	3	5	3	5	3	5
Encuestado 56	3	5	4	4	4	3	3	3	4	5	3	4	3	3	3	4	3	5
Encuestado 57	2	4	3	4	3	3	4	3	2	4	4	3	3	4	3	2	2	4
Encuestado 58	4	5	4	3	5	5	3	3	3	5	3	5	5	3	3	3	4	5
Encuestado 59	1	2	1	2	3	2	1	3	1	2	1	3	2	1	3	1	1	2
Encuestado 60	2	1	1	1	3	2	3	1	1	2	1	3	2	3	1	1	2	1
Encuestado 61	2	1	2	1	3	2	3	1	1	2	1	3	2	3	1	1	2	1
Encuestado 62	2	1	2	1	2	3	2	2	1	3	3	2	3	2	2	1	2	1
Encuestado 63	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1
Encuestado 64	2	1	2	3	3	2	1	3	3	1	1	3	2	1	3	3	2	1
Encuestado 65	2	1	1	3	2	3	5	5	5	2	1	2	3	5	5	5	2	1
Encuestado 66	2	1	2	2	4	3	3	1	1	2	1	4	3	3	1	1	2	1
Encuestado 67	3	1	2	1	1	2	5	2	2	1	1	1	2	5	2	2	3	1
Encuestado 68	3	3	1	2	1	1	3	1	1	3	3	1	1	3	1	1	3	3
Encuestado 69	2	3	2	1	2	2	2	2	2	2	5	2	2	2	2	2	2	3
Encuestado 70	1	3	3	1	2	2	1	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1	3
Encuestado 71	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1
Encuestado 72	2	1	5	2	2	2	1	2	2	1	3	2	2	1	2	2	2	1
Encuestado 73	1	2	3	1	3	1	1	3	3	1	3	3	1	1	3	3	1	2
Encuestado 74	2	5	3	3	1	3	1	3	3	1	3	3	3	1	3	3	2	5
Encuestado 75	3	1	2	5	1	5	2	5	5	2	5	1	5	2	5	5	3	1
Encuestado 76	3	4	2	1	2	3	1	3	3	1	1	2	3	1	3	3	3	4
Encuestado 77	5	2	1	2	2	1	2	2	5	2	3	2	1	2	2	5	5	2
Encuestado 78	3	1	3	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	3	1
Encuestado 79	2	5	3	5	1	1	2	2	2	3	1	1	1	2	2	2	2	5
Encuestado 80	3	5	2	1	2	1	2	1	1	1	2	2	1	2	1	1	3	5
Encuestado 81	3	3	1	3	3	4	3	1	5	2	2	3	4	3	1	5	3	3

Encuestado 82	2	5	2	2	3	1	5	1	1	2	2	3	1	5	1	1	2	5
Encuestado 83	1	3	1	5	1	3	3	5	5	2	2	1	3	3	5	5	1	3
Encuestado 84	2	2	2	3	1	2	2	1	1	2	3	1	2	2	1	1	2	2
Encuestado 85	2	1	2	1	3	1	1	2	2	5	3	3	1	1	2	2	2	1
Encuestado 86	1	2	3	5	2	2	2	2	5	1	2	2	2	2	2	5	1	2
Encuestado 87	2	1	3	3	1	2	2	5	1	3	2	1	2	2	5	1	2	1
Encuestado 88	3	1	2	5	1	2	3	1	2	1	1	1	2	3	1	2	3	1
Encuestado 89	3	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	3	1
Encuestado 90	5	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	5	2
Encuestado 91	3	1	3	1	1	2	3	5	2	2	4	1	2	3	5	2	3	1
Encuestado 92	3	1	3	1	2	1	3	3	1	1	3	2	1	3	3	1	3	1
Encuestado 93	5	2	2	2	3	1	2	5	2	2	5	3	1	2	5	2	5	2
Encuestado 94	1	2	1	2	3	1	2	1	2	3	1	3	1	2	1	2	1	2
Encuestado 95	4	1	2	3	3	2	1	3	3	3	2	3	2	1	3	3	4	1
Encuestado 96	3	2	1	3	5	3	1	2	5	5	1	5	3	1	2	5	3	2
Encuestado 97	5	3	1	2	4	1	3	3	5	3	2	4	1	3	3	5	5	3
Encuestado 98	2	1	2	1	1	1	1	2	1	2	2	1	1	1	2	1	2	1
Encuestado 99	3	4	1	2	2	3	2	1	3	3	2	2	3	2	1	3	3	4
Encuestado 100	3	3	2	4	3	5	3	3	2	5	2	3	5	3	3	2	3	3
Encuestado 101	4	3	5	4	4	1	3	5	5	3	5	4	1	3	5	5	4	3
Encuestado 102	3	4	5	4	4	3	4	4	5	4	3	4	3	4	4	5	3	4
Encuestado 103	4	3	3	4	3	3	4	3	1	3	3	3	3	4	3	1	4	3
Encuestado 104	3	5	3	3	5	3	5	3	5	4	3	5	3	5	3	5	3	5
Encuestado 105	3	5	4	4	4	3	3	3	4	5	3	4	3	3	3	4	3	5
Encuestado 106	2	4	3	4	3	3	4	3	2	4	4	3	3	4	3	2	2	4
Encuestado 107	4	5	4	3	5	5	3	3	3	5	3	5	5	3	3	3	4	5
Encuestado 108	5	1	4	3	3	4	3	4	4	4	5	3	4	3	4	4	5	1
Encuestado 109	3	3	2	4	3	5	3	3	2	5	2	3	5	3	3	2	3	3
Encuestado 110	4	3	5	4	4	1	3	5	5	3	5	4	1	3	5	5	4	3
Encuestado 111	3	4	5	4	4	3	4	4	5	4	3	4	3	4	4	5	3	4

Encuestado 112	4	3	3	4	3	3	4	3	1	3	3	3	3	4	3	1	4	3
Encuestado 113	3	5	3	3	5	3	5	3	5	4	3	5	3	5	3	5	3	5
Encuestado 114	3	5	4	4	4	3	3	3	4	5	3	4	3	3	3	4	3	5
Encuestado 115	2	4	3	4	3	3	4	3	2	4	4	3	3	4	3	2	2	4
Encuestado 116	4	5	4	3	5	5	3	3	3	5	3	5	5	3	3	3	4	5
Encuestado 117	1	2	1	2	3	2	1	3	1	2	1	3	2	1	3	1	1	2
Encuestado 118	2	1	1	1	3	2	3	1	1	2	1	3	2	3	1	1	2	1
Encuestado 119	2	1	2	1	3	2	3	1	1	2	1	3	2	3	1	1	2	1
Encuestado 120	2	1	2	1	2	3	2	2	1	3	3	2	3	2	2	1	2	1
Encuestado 121	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1
Encuestado 122	2	1	2	3	3	2	1	3	3	1	1	3	2	1	3	3	2	1
Encuestado 123	2	1	1	3	2	3	5	5	5	2	1	2	3	5	5	5	2	1
Encuestado 124	2	1	2	2	4	3	3	1	1	2	1	4	3	3	1	1	2	1
Encuestado 125	3	1	2	1	1	2	5	2	2	1	1	1	2	5	2	2	3	1
Encuestado 126	3	3	1	2	1	1	3	1	1	3	3	1	1	3	1	1	3	3
Encuestado 127	2	3	2	1	2	2	2	2	2	2	5	2	2	2	2	2	2	3
Encuestado 128	1	3	3	1	2	2	1	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1	3
Encuestado 129	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1
Encuestado 130	2	1	5	2	2	2	1	2	2	1	3	2	2	1	2	2	2	1
Encuestado 131	1	2	3	1	3	1	1	3	3	1	3	3	1	1	3	3	1	2
Encuestado 132	2	5	3	3	1	3	1	3	3	1	3	3	3	1	3	3	2	5
Encuestado 133	3	1	2	5	1	5	2	5	5	2	5	1	5	2	5	5	3	1
Encuestado 134	3	4	2	1	2	3	1	3	3	1	1	2	3	1	3	3	3	4
Encuestado 135	5	2	1	2	2	1	2	2	5	2	3	2	1	2	2	5	5	2
Encuestado 136	3	1	3	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	3	1
Encuestado 137	2	5	3	5	1	1	2	2	2	3	1	1	1	2	2	2	2	5
Encuestado 138	3	5	2	1	2	1	2	1	1	1	2	2	1	2	1	1	3	5
Encuestado 139	3	3	1	3	3	4	3	1	5	2	2	3	4	3	1	5	3	3
Encuestado 140	2	5	2	2	3	1	5	1	1	2	2	3	1	5	1	1	2	5
Encuestado 141	1	3	1	5	1	3	3	5	5	2	2	1	3	3	5	5	1	3

Encuestado 142	2	2	2	3	1	2	2	1	1	2	3	1	2	2	1	1	2	2
Encuestado 143	2	1	2	1	3	1	1	2	2	5	3	3	1	1	2	2	2	1
Encuestado 144	1	2	3	5	2	2	2	2	5	1	2	2	2	2	2	5	1	2
Encuestado 145	2	1	3	3	1	2	2	5	1	3	2	1	2	2	5	1	2	1
Encuestado 146	3	1	2	5	1	2	3	1	2	1	1	1	2	3	1	2	3	1
Encuestado 147	3	1	2	1	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	3	1
Encuestado 148	5	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	5	2
Encuestado 149	3	1	3	1	1	2	3	5	2	2	4	1	2	3	5	2	3	1
Encuestado 150	3	1	3	1	2	1	3	3	1	1	3	2	1	3	3	1	3	1
Encuestado 151	5	2	2	2	3	1	2	5	2	2	5	3	1	2	5	2	5	2
Encuestado 152	1	2	1	2	3	1	2	1	2	3	1	3	1	2	1	2	1	2
Encuestado 153	4	1	2	3	3	2	1	3	3	3	2	3	2	1	3	3	4	1
Encuestado 154	3	2	1	3	5	3	1	2	5	5	1	5	3	1	2	5	3	2

Título: Gestión administrativa y la Satisfacción Ciudadana con los Servicios Públicos en una municipalidad de Lima Norte, 2024				
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS		VARIABLES E INDICADORES
<p><b>Problema General:</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre gestión administrativa y la Satisfacción Ciudadana con los Servicios Públicos en una municipalidad de Lima Norte, 2024?</p> <p><b>Problemas específicos</b></p> <p>1. ¿Cómo se relaciona la planificación de gestión administrativa y la Satisfacción Ciudadana con los Servicios Públicos en una municipalidad de Lima Norte, 2024?</p> <p>2. ¿Cómo se relaciona la organización de atención de gestión administrativa y la Satisfacción Ciudadana con los Servicios Públicos en una municipalidad de Lima Norte, 2024?</p> <p>3. ¿Cómo se relaciona la dirección de gestión administrativa y la Satisfacción</p>	<p><b>Objetivo general:</b></p> <p>Determinar cómo se relaciona gestión administrativa la Satisfacción Ciudadana con los Servicios Públicos en una municipalidad de Lima Norte, 2024</p> <p><b>Objetivos específicos:</b></p> <p>1. Determinar cómo se relaciona la planeación de gestión administrativa atención al ciudadano en una entidad pública, Lima, 2022-2023</p> <p>2. Determinar cómo se relaciona la organización de gestión administrativa atención al ciudadano en una entidad pública, Lima, 2022-2023</p> <p>3. Determinar cómo se relaciona la dirección de gestión administrativa atención al ciudadano en una entidad pública, Lima, 2022-2023</p>	<p><b>Hipótesis general:</b></p> <p>La Gestión Administrativa se relaciona significativamente con la Satisfacción Ciudadana con los Servicios Públicos en una municipalidad de Lima Norte, 2024</p> <p><b>Hipótesis específicas:</b></p> <p>1. La planificación de gestión administrativa se relaciona significativamente con la Satisfacción Ciudadana con los Servicios Públicos en una municipalidad de Lima Norte, 2024</p> <p>2. La organización de gestión administrativa se relaciona significativamente la Satisfacción Ciudadana con los Servicios Públicos en una municipalidad de Lima Norte, 2024</p>	<b>Variable independiente: Gestión administrativa</b>	
			<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>
			Planeación	Plan Operativo Institucional
				Documentos de Gestión
			Organización	Estructura orgánica
				Funciones Administrativas
			Dirección	Liderazgo
				Toma de decisiones
Control	Supervisión			
	Cumplimiento de metas			

<p>¿Ciudadana con los Servicios Públicos en una municipalidad de Lima Norte, 2024?</p> <p>4. ¿Cómo se relaciona el control de gestión administrativa y la Satisfacción Ciudadana con los Servicios Públicos en una municipalidad de Lima Norte, 2024?</p>	<p>4. Determinar cómo se relaciona el control de gestión administrativa atención al ciudadano en una entidad pública, Lima, 2022-2023.</p>	<p>3. La dirección de gestión administrativa se relaciona significativamente con la satisfacción Ciudadana con los Servicios Públicos en una municipalidad de Lima Norte, 2024</p> <p>4. El control de gestión administrativa se relaciona significativamente con la Satisfacción Ciudadana con los Servicios Públicos en una municipalidad de Lima Norte, 2024</p> <p>5.</p>		<p>Evaluación de resultados</p>
<b>Variable dependiente: Satisfacción Ciudadana</b>				
<b>Dimensiones</b>			<b>Indicadores</b>	
Elementos tangibles			Personal calificado	
			Elementos de comunicación	
Confiabilidad			Calidad de servicio	
			Confianza	
Capacidad de respuesta			Orientación al usuario	
			Atención rápida	
Empatía			Atención personalizada	
			Prestación de servicios oportuna	
Seguridad			Disponibilidad de asistencia	
			Generación de confianza	