



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Satisfacción con los actos administrativos en usuarios de la
municipalidad provincial de Huamanga 2018.

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

AUTOR:

Br. ORE MALMACEDA, Alejandra Pelagia

ASESOR:

Dr. Edwin, HUARANCCA ROJAS

SECCIÓN:

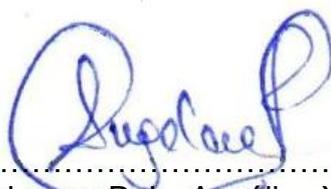
Ciencias Empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

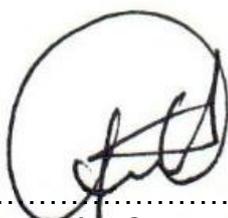
Reforma y modernización del estado

PERÚ-2018

Página del jurado



.....
Mg. Pacherras Ruiz, Angélica Yolanda
Presidente



.....
Dr. Chuquilín Terán, Segundo Antonino
Secretario



.....
Dr. Huarancca Rojas, Edwin
Vocal

A mi esposo por su apoyo incondicional, a mis hijos por haberles quitado el tiempo de compartir y disfrutar en familia, a mis padres Toribio(+) y María Jesús(+) que desde el cielo ve mi logro personal. A Dios por lograr mi objetivo personal, gracias por guiarme en todo momento.

Alejandra Pelagia

Agradecimiento

A la Universidad César Vallejo de Trujillo, por habernos permitido lograr mi objetivo personal y por ende profesional de esa forma fortalecer mi profesión.

A los docentes de la Universidad César Vallejo de Trujillo, por compartir su conocimiento y experiencia en la realización del desarrollo de los cursos.

Al asesor Dr. Edwin Huarancca Rojas, por su colaboración y paciencia para la conclusión del presente trabajo de investigación.

Al público usuario que realizaron trámites dentro de la gerencia de transportes de municipalidad provincial de Huamanga, por su apoyo en el recojo de la información.

A mis queridos hijos, Joel y Sol gracias hijos por entenderme y apoyarme en todo momento.

A mi esposo, por su confianza en mí, quien constantemente estuvo a mi lado; apoyándome en forma económica, moral y psicológico; para el desarrollo y conclusión del presente trabajo, sin ti no hubiera sido posible.

A mis hermanos y hermana por inspirarme confianza y brindarme su apoyo emocional para la conclusión del presente trabajo.

A mis sobrinos y sobrinos por compartir mis sueños, gracias por ser mi inspiración de cumplir con mi objetivo personal.

La autora

Presentación

A la Universidad César Vallejo de la ciudad de Trujillo por darnos la oportunidad de fortalecernos en la preparación y conclusión de la tesis académica de esa forma estar preparado frente a la globalización y competencia laboral.

A mí apreciado asesor metodólogo, **Dr. EDWIN ROJAS HUARANCCA**, por su apoyo y acertada orientación en el desarrollo y culminación del presente trabajo de investigación.

A los funcionarios de la Municipalidad Provincial de Huamanga y trabajadores por darme la oportunidad de realizar el presente trabajo.

A los usuarios que me brindaron las facilidades en el recojo de información y por ende la conclusión del presente trabajo de investigación.

El autor

Índice

Carátula	i
Página del jurado	ii
Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación.....	vi
Índice	vii
RESUMEN.....	ix
ABSTRACT	x
I. INTRODUCCIÓN.....	11
2.1.Realidad problemática.....	12
2.2.Trabajos previos.....	¡Error! Marcador no definido.
2.3.Teorías relacionadas al tema.....	23
2.4.Formulación del problema	32
2.5.Justificación del estudio.....	32
2.6.Hipótesis	33
2.7.Objetivos	33
II. MÉTODO.....	35
2.1.Diseño de investigación	35
2.2.Variable, operacionalización	35
2.3.Población y muestra	37
2.4.Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	38
2.5.Métodos de análisis de datos.....	40
2.6.Aspectos éticos	41
III. RESULTADOS.....	42
IV. DISCUSIÓN	51
V. CONCLUSIONES	53
VI. RECOMENDACIONES	54
VII. REFERENCIAS	55
ANEXOS	
✓ Instrumentos	

- ✓ Validez de los instrumentos.
- ✓ Matriz de consistencia.
- ✓ Constancia emitida por la institución que acredita la realización del estudio
- ✓ Otras evidencias

RESUMEN

El trabajo de investigación se realiza en la Municipalidad provincial de Huamanga 2018, tuvo como problema general ¿En qué medida se relaciona la satisfacción con los actos administrativos en usuarios de la Municipalidad Provincial de Huamanga 2018?. La metodología utilizada fue el cuantitativo nivel de investigación relacional de tipo no experimental de diseño descriptivo correlacional, la muestra es de 170 usuarios quienes solicitan diferentes actos administrativos dentro de la Gerencia de transportes de la Municipalidad Provincial de Huamanga, como: renovación de autorización para prestar servicio de transporte público para servicio de vehículos menores mototaxis, servicio de taxi urbano, ampliación y/o modificación de ruta de servicio urbano, tarjeta única de circulación, renovación de tarjeta única de circulación, renovación de la autorización especial para mototaxis, constancia de verificación física, stiker vehicular municipal mototaxi, licencia de conducir- categoría II-a y b, categoría II-c, revalidación de licencia de conducir y canje de licencia de conducir. Los resultados determinaron que entre las variables satisfacción se relaciona en forma regular con los actos administrativos en usuarios de la Municipalidad Provincial de Huamanga 2018; con un 30,0% (51) considera que tanto los actos administrativos como la satisfacción son regulares. Asimismo, los resultados en la prueba de normalidad nos permiten afirmar que los datos no configuran distribución normal, en $p_valor=0,000$ por lo mismo no supera el valor del nivel de significancia $\alpha(0,05)$ por lo que se asume la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula, razón por lo que se eligió trabajar con el estadígrafo Kolmogorov-Smirnov, debido a que las variables y las dimensiones son del tipo ordinal.

Palabras claves: Satisfacción, acto administrativo.

ABSTRACT

The research work was carried out in the provincial municipality of Huamanga 2018, had as a general problem to what extent is the satisfaction related to the administration of the acts in users of the Provincial Municipality of Huamanga 2018? The methodology used was the quantitative level of relational research of non-experimental type of correlational descriptive design, the sample of 170 users requesting different administrative procedures within the Transportation Management of the Provincial Municipality of Huamanga, such as: renewal of authorization to provide service of public transport for minor motorcycle taxi service, urban taxi service, extension and / or modification of the urban service route, renewal of a single and unique circulation, renewal of the special authorization for motorcycle taxis, proof of physical verification, stota vehicular mototaxi municipal, driving license II-a and b, category II-c, revalidation of driver's license and driver's license. The results determined that among the variables satisfaction is related in a regular way with the administrative acts in users of the Provincial Municipality of Huamanga 2018; with 30.0% (51) considers that both administrative acts and satisfaction are regular. Also, the results in the normality test do not allow the data do not conform to the normal distribution, in $p_value = 0.000$ for the same does not exceed the value of significance level α (0.05) so assumption is assumed alternative and the null hypothesis is rejected, which is why one can choose to work with the Kolmogorov-Smirnov statesman, due to the variables and dimensions of the ordinal type.

Keywords: Satisfaction, administrative act.

I. INTRODUCCIÓN

El presente trabajo se realizó con la finalidad de conocer el estado de satisfacción de los usuarios frente a sus necesidades primordiales en la emisión de los actos administrativo de la gerencia de transportes de la municipalidad provincial de Huamanga, enmarcándose frente a los requisitos del ordenamiento jurídico los cuales se encuentran debidamente identificadas y señaladas dentro del documento de gestión del Texto Único de Procedimientos Administrativos en el cual se encuentra los procedimientos administrativos preparados en sujeción al ordenamiento jurídico peruano es decir teniendo en cuenta las normas, directivas, decreto supremo, ordenanza municipal. Los cuales son aprobadas toda vez que se suprime o modifica la normativa concerniente a un procedimiento administrativo ya que el estado tiene como finalidad conducir y orientar en los servicios estatales a la comunidad garantizado el cumplimiento de las normas.

El texto único de procedimientos administrativos es el documento de gestión en el cual se detalla en forma ordenada, clara los actos administrativos los cuales deberían estar debidamente sustentadas y garantizando el respeto del interés público y en fomento a la actividad económica de la jurisdicción de la municipalidad.

Los gobiernos locales son Entidades que promueven el desarrollo local dentro de su jurisdicción con personería jurídica de derecho público razón por lo que deberán de otorgar servicios de buena calidad dentro de su jurisdicción en estos casos hablamos de la satisfacción con los actos administrativos con usuarios de la Municipalidad provincial de Huamanga, en vista la municipalidad emite actos administrativos pudiendo ser favorable o desfavorable para la población teniendo en cuenta las Normas legales vigentes ya que el acto administrativo goza de presunción de legalidad, principio de debido procedimiento, principio de verdad material, asimismo el acto administrativo es un procedimiento que necesariamente la administración pública actúan de acuerdo a las derechos y deberes de los usuarios. Sin embargo los trabajadores de la Municipalidad Provincial de Huamanga brinda servicios de actos administrativos deficiente ya que no cumplen sus funciones a cabalidad es decir es un problema ya que el personal y/o funcionarios de las Instituciones Públicas poco o nada hacen por dar

una mejor calidad de atención al público usuario que son los clientes, más aun viendo la importancia de otorgar un buen servicio a los ciudadanos que son los clientes finales de los Gobiernos locales a nivel del Perú.

Los servidores de la Municipalidad Provincial de Huamanga deberían asumir las obligaciones que les corresponden en el proceso administrativo en el que participan dentro de la organización municipal. Uno de los puntos fundamentales para el correcto funcionamiento de los procesos es el establecimiento de tiempos de producción. Aunque los municipios ofrezcan sólo servicios, es importante que cada una de las áreas que intervienen en las labores municipales fije los tiempos que invierte en cada proceso para que, así, se pueda informar con exactitud a los usuarios el tiempo que llevará cada trámite o servicio, es decir, fijar estándares de tiempo en la prestación de dichos servicios municipales esto con la finalidad de dar una buena atención a los usuarios quienes realizan trámite en la gerencia de transportes de la Municipalidad provincial de Huamanga.

Por otro lado, los servidores públicos bajo cualquier modalidad de servicios se encuentran en la obligación de ceñirse a las normas vigentes para el cumplimiento de sus funciones ya que en caso de inobservar las leyes vigentes a la fecha los trabajadores bajo cualquier modalidad de servicio su inobservancia de las leyes conlleva a sanciones administrativa ya que la municipalidad representa al estado y por ende debe cumplir con la expectativas de la comunidad de sus jurisdicciones brindando bienes y servicios de calidad de esa forma permitir el desarrollo económico dentro de la jurisdicción de Huamanga y mejorar la vida de los usuarios de la jurisdicción de la Huamanga teniendo como eje principal la finalidad de la gestión pública.

2.1. Realidad problemática

En la actualidad la problemática las Entidades se encuentran preocupadas a fin de implementar con normas y leyes con la finalidad de dar una buena atención y de esa forma lograr la excelencia bajo las premisas de una atención con calidad y calidez a los usuarios los servicios prestados por las Instituciones Públicas.

La satisfacción es un proceso de evaluación de parte de los usuarios quienes emitirán un juicio al momento de solicitar la emisión del acto administrativo en la gerencia de transportes de la municipalidad provincial de Huamanga, ya que la necesidad de satisfacción del usuario es constante en el convivir diario a los

requerimientos de los ciudadanos ya que ellos exigen que los servicios prestados por las Entidades satisfagan sus necesidades de acuerdo a las estrategias de la modernización del estado requiera que las instituciones que representan a nivel nacional representados por los funcionarios, trabajadores bajo cualquier modalidad brinden servicios óptimos a los ciudadanos. Debido a que los ciudadanos quienes son los usuarios tienen necesidades claras que satisfacer en el quehacer diario pero la administración pública peruana en su mayoría no cumple con sus expectativas del usuario razón por lo que surge la insatisfacción llevando esto a desconfiar en el sistema administrativo razón por lo que los usuarios se alejan de su participación vecinal.

Asimismo la satisfacción es la experiencia que el usuario percibe al momento de recibir el servicio por lo cual la satisfacción se da después del consumo del servicio o post consumo por lo que la satisfacción se dará a partir de las experiencias del consumo en este caso en la emisión del acto administrativo siendo estas la expresión formal escrita dentro de la municipalidad provincial de Huamanga en la Gerencia de Transporte, en lo que da a conocer los efectos de la Entidad teniendo en cuenta el ordenamiento jurídico peruano vigente a la fecha de su emisión y teniendo conocimiento a su antecedente y causas y el fin que percibe el usuario.

La autoridad edil el mismo que es representado por sus funcionarios y servidores públicos quienes tienen la facultad de emitir pronunciamiento mediante actos administrativos en concordancia con la Ley de Procedimientos administrativos Ley 27444 y la Ley Orgánica de Municipalidades Ley 27972 y en marco de la modernización del estado promovida por la Presidencia del Consejo de Ministros y en atención al decreto Supremo N° 079-2007-PCM: Aprueba lineamientos para elaboración y aprobación del TUPA y establece disposiciones para el cumplimiento de la Ley del Silencio Administrativo, Decreto Supremo N° 062-2009-PCM: Aprueba el formato del Texto Único de Procedimientos Administrativos (TUPA) y establece precisiones para su aplicación, Decreto Supremo N° 064-2010-PCM: Aprueba la metodología para determinar los costos de los procedimientos administrativos y servicios prestados en exclusividad comprendidos en el TUPA, Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 001-2009-PCM-SGP, Actualizan Formato de Sustentación Legal y Técnica para el

Cumplimiento de las Municipalidades Provinciales y Distritales, Resolución de Secretaría de Gestión Pública N° 003-2010-PCM-SGP: Que aprueba la Guía Metodológica de Determinación de Costos de Procedimientos Administrativos y Servicios Prestados en Exclusividad.

A nivel Internacional

El ordenamiento jurídico establece que las Instituciones públicas tienen el derecho de cumplir las expectativas del usuario en cuanto a servicios y bienes, ya que el sistema se encuentra implementado bajo normas jurídicas en los cuales se encuentran previstos los deberes y derechos de los usuarios. Según Rey (2000). Es el resultado de la demanda del usuario sobre una necesidad requerida ya que el individuo mediante esta labor de atención del requerimiento a sus peticiones y/o necesidades busca ser atendido para que el usuario se sienta conforme o satisfecho plenamente, ya que las expectativas de inversión de tiempo y el esfuerzo de ejecutar dicha acción fueron solucionados mediante una acción recíproca de la Entidad, cumpliendo de esta forma las Instituciones con sus objetivos y metas del buen servicio al ciudadano, pudiendo el usuario determinar la calidad de servicio obtenido.

En España Espejel y Fandos 2007 (Se citó en Giese y Cote 2000) afirma que la satisfacción “Se caracteriza por ser un concepto complejo y de naturaleza específica, por lo que según el contexto de análisis, resulta muy complicado desarrollar una definición global genérica”(p.143). Como podemos apreciar la satisfacción es difícil y propio de cada servicio o bien obtenido y/o consumido que se calificará después del consumo.

La Satisfacción es una respuesta a su expectativa del usuario con la calidad de atención y/o servicio que otorga las Instituciones. Vera 2011 (como citó en Halstead, Hartman y Schmitd, 2004) afirma “Una respuesta afectiva, asociada a una transacción específica, derivada de la comparación del resultado del producto con algún estándar fijado con anterioridad a la compra” (p.43). Dicha satisfacción estará sujeta a la evaluación del usuario consumidor, ya que la calificación a los servicios consumidos concierne a varios aspectos como la a percepción del usuario

Acto administrativo nace de derecho administrativo, el mismo que se da en atención a principios jurídicos por lo mismo producirá efectos jurídicos dentro de una Institución “Las decisiones escritas que adopte la administración se expresará por medio de actos administrativos” (Aliaga, 2012, p.29). Estas decisiones deberán ser dadas o proyectadas teniendo en cuenta el ordenamiento jurídico legal dentro de la Administración Pública.

El acto administrativo es una derivación de Ley, por lo que todo acto administrativo que vulnera la ley carece de validez Rodríguez y Sendín (2009) afirma. “Supone una aplicación de una norma a la realidad”(P.39). Asimismo, en la emisión de actos administrativos predomina el principio de legalidad lo cual implica el cumplimiento de elementos del acto administrativo es decir el cumplimiento de las normas jurídicas en el momento de su emisión por lo que actuará en ejercicio de su potestad que deberá estar expresado literalmente en el ordenamiento jurídico.

A nivel nacional

Según la satisfacción de los ciudadanos con los servicios públicos depende de que, en cada acto de prestación de un servicio, su percepción iguale o supere sus mejores expectativas. Teniendo esto en cuenta, siempre que sea posible, un primer paso para la evaluación de la calidad percibida de los servicios públicos es la identificación de las expectativas de los ciudadanos en torno a sus principales atributos.

Según la afirmación de MINSA (2011) “La satisfacción del usuario es uno de los resultados más importantes de prestar servicios de buena calidad, dado que influye de manera determinante en su comportamiento”(p.40).

A nivel Regional

En la región de Ayacucho existen Instituciones públicas que ofrecen sus servicios a la ciudadanía teniendo en cuenta los fines, objetivos y metas institucionales asimismo cumplir con la misión y visión institucional.

La municipalidad provincial de Huamanga, (2013).Item 74.1 del Texto único de procedimiento administrativo como requisito exigen requisitos que nos se encuentran previstos en la Ley nacional, exigiendo bajo ordenanza municipal ya aprobado hace muchos años atras.

Ya que los procedimientos administrativos se regirán bajo el ordenamiento jurídico central que toman en cuenta como factor principal la de otorgar la calidad de servicio y de esa forma ofrecer la satisfacción como resultado de la atención de los servicios en la emisión de actos administrativos, sin embargo, las Instituciones públicas carecen de personal capacitado, motivado que pueda otorgar un buen servicio razón por lo incumplen con sus fines y objetivos trazados, por lo que todo procedimiento administrativo iniciado en la Municipalidad provincial de Huamanga se demora más de lo previsto en el texto Único de Procedimientos Administrativos, de igual forma requieren requisitos que no se encuentra previsto en la normativa nacional creando de esta forma malestar de insatisfacción con los usuarios que iniciaron un trámite a fin de solicitar un acto administrativo.

2.2 Trabajos previos

A nivel internacional:

En México el OCDE (2012) realiza la publicación Guía para mejorar la calidad regulatoria de trámites estatales y municipales e impulsar la competitividad de México, OECD Publishing, este estudio nos propone la regulación dentro de los todos los niveles de estado en el caso de México proponen que se realice dentro de los 3 niveles de gobierno lo cual se enfoca principalmente en las políticas emanadas en el estado de México. Dando a conocer que la mejora continua requiere de innovaciones e inversiones lo cual será implementado con las buenas prácticas subnacionales.

La recomendación de la OCDE sobre las políticas de gobernanza las mismas que fueron públicas en el año 2012 estableciendo entre sus principios que los países deben promover la relación lógica regulada dentro de los mecanismos y trabajar en equipo dentro de los niveles nacional y subnacional de esa forma dar facilidad para el desarrollo de capacidades.

Como se puede apreciar los procedimientos administrativos en la ciudad de México carece de eficiencia razón por lo que la Organización para la Cooperación de Desarrollo Económico propone mediante la publicación promover las políticas de mejora el bienestar económico y social de los usuarios del sector público, estatal y municipal. La finalidad de proporcionar un manual a los servidores públicos y municipales. Este estudio fue sujeto a un estudio socio económico

teniendo en cuenta la simplicidad y plazos mínimos en los actos administrativos, ya que el administrado es el centro de la actividad gubernamental por lo que implica que las Instituciones Públicas deben brindar una atención adecuada coherente con las disposiciones vigentes del gobierno. El estudio de OCDE demuestra que las Instituciones Públicas en México prestan un servicio deficiente por lo mismo proponen este estudio.

Estudio desarrollado por Gasnell (2015) titulado El acto administrativo y el acceso a la jurisdicción contencioso-administrativa en Panamá, estudio desde una perspectiva descriptiva, cualitativa y comparativa, que consideró en análisis de la legislación de Panamá a partir del año 1943 y su repercusión con la nueva constitución y sus reformas se llegó a las siguientes conclusiones:

El trabajo cumplió con el objetivo de brindar a los ciudadanos usuarios la herramienta para hacer frente a muchas irregularidades que se cometió dentro de la administración pública ya que se dio a conocer aspectos coherentes con el control de las omisiones las cuales serían importantes para una reforma del estado de México.

A nivel Nacional

Rodriguez & Rodas (2017) Los procedimientos administrativos simplificados y la satisfacción del administrado de la municipalidad de san isidro en el año 2013, estudio correlacional causal que considero a 100 administrados la técnica fue la encuesta y el instrumento utilizado fue sometido a juicio de especialistas de administración pública e investigación. La conclusión afirma que existe influencia moderada fuerte positiva en la atención de plataforma, e influencia moderada fuerte positiva en la calidad de servicio al administrado, influencia moderada débil positiva en facilidades y comodidad del administrado, influencia moderada débil positiva del costo de procedimientos administrativos en plataforma.

Huaman (2016) titulado calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en la subgerencia de desarrollo económico y social, de la municipalidad distrital de san jerónimo–2015, estudio de tipo de investigación no experimental, de tipo transeccional correlacional, porque permite analizar y estudiar la relación de hechos y fenómenos de la realidad que considero a 198 usuarios mediante el instrumento de encuesta y se llegó a las siguientes conclusiones:

En lo concerniente a las dimensiones en la mayoría de ellas se pudo conocer que el público usuario se encuentra desconforme, en la dimensión número 01 (comunicación) el 44,9% el público usuario se encuentra en desacuerdo con el comunicado que se le otorga, seguido del 35% que están medianamente de acuerdo.

En la dimensión número 02 (elementos intangibles) el 42,9% del total de los usuarios encuestados afirman que están en desacuerdo con los elementos intangibles; seguidos del 42,4% quienes están medianamente de acuerdo.

En la dimensión número 03 (competencia) el 43,4% del total de los usuarios encuestados afirman que están medianamente de acuerdo con la competencia que muestra el personal de la sub-Gerencia de Desarrollo Económico y Social.

En la dimensión número 04 (empatía) el 59,6% del total de los usuarios encuestados afirman que están en desacuerdo con la empatía que muestra el personal de la Sub Gerencia de Desarrollo Económico y Social; seguido del 22,7% quienes afirman que están medianamente de acuerdo.

Según Rivera (2017), en su tesis titulada Gestión municipal del transporte urbano y la satisfacción del usuario en Lima cercado 2016, de tipo de investigación método descriptivo correlacional diseño no experimental con una muestra de 254 personas con el instrumento de encuesta adecuada para cada variable, llegando a las siguientes conclusiones:

La relación que existe entre las variables de gestión municipal de transporte urbano y satisfacción de usuarios es de sig.bilateral $0.000 < 0.05$; 0.849 y la relación de la variable gestión municipal de transporte urbano y la tangibilidad con Rho 0.905 .

Según Trejo (2016) en su tesis Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión – Huacho, 2016, La satisfacción viene a ser un momento de sensación de felicidad por el servicio recibido, que todo el cuerpo percibe tranquilidad, paz y por lo mismo el usuario se siente agradecido por el buen servicio recibido en otras palabras se siente bien servido.

La satisfacción en usuarios de la municipalidad provincial de Huamanga se dará en la emisión de los actos administrativos que otorguen un servicio eficiente al ciudadano bajo un enfoque de una atención adecuada y tiempo previsto en el

Texto único de procedimientos administrativos con comunicación directa con el usuario de los servicios prestados a través del acto administrativo específicamente en la gerencia de transportes de la municipalidad provincial de Huamanga.

Según Hernandez (2007) Satisfacción del usuario en relación con la atención recibido por el medico familiar en la unidad de medicina familiar N° 16 INFONAVIT, la estancia la Colina, la satisfacción es el bienestar emocional del usuario frente a la atención de la necesidad es decir una atención adecuada frente al usuario.

Como podemos ver la satisfacción con los actos administrativos en la Municipalidad provincial de Huamanga será otorgado a partir de la obtención del acto administrativo sea esto favorable o desfavorable lo que dará a conocer las obligaciones y derechos del ciudadanos a fin de que pueda ser cumplida en función de su requerimiento y disposición.

En Perú Guzmán (2012) Manifiesta que el acto administrativo es la decisión emitido por una funcion administrativa los mismos que afectan a los derechos, deberes e intereses de los usuarios los mismos que acuden a una institución persiguiendo un interes personal de obtener un resultado de lo actuado dentro de la administración publica. Como podemos observar el acto administrativo reconoce o extingú un derecho que ha sido solicitado por un administrado que es la persona usuaria pudiendo ser esta individual o grupal, debiendo reunir características de orden jurídico los cuales otorguen validez que satisfaga al administrado y la Entidad, ya que la finalidad de la función pública peruana se rige otorgar los actos administrativos en atención a la normatividad vigente.

Al respecto lo que se investiga sobre la satisfacción del usuario con los actos administrativos de la Municipalidad provincial de Huamanga específicamente dentro de la Gerencia de Transporte Publico a través de la Sub Gerencia de Control técnico de Transporte ya que los procedimientos administrativos deberían presentar consistencia en vista que son elaborados bajo los principios de legalidad, debido procedimiento, impulso de oficio, razonabilidad, imparcialidad, veracidad, conducta procedimental, celeridad, eficacia, verdad material,

participación, simplicidad, uniformidad, predictibilidad, controles posteriores y otros principios generales de derecho administrativos, como la Ley General de Procedimientos Administrativos, ya que los actos y diligencias tramitados ante la Entidad, el cual determinará la emisión de un acto administrativo pudiendo ser estos favorables o desfavorables de la misma forma individual y/ grupal, debiendo ser su actuación con sujeción a la Ley General de Procedimientos Administrativos vigente a la fecha.

Según la Ley del Procedimiento Administrativo General (2001) menciona en artículo 1.2.1.- Los actos de administración interna de las entidades destinados a organizar o hacer funcionar sus propias actividades o servicios. Estos actos son regulados por cada entidad, con sujeción a las disposiciones de esta Ley, y de las normas que expresamente lo establezcan.

Según Ley de procedimiento administrativo general (2001), Artículo 5° Objeto o contenido del acto administrativo el objetivo del acto administrativo es aquello que decide, declara o certifica el titular de pliego, en ninguna circunstancia será válido el contenido ilícito que infrinja el ordenamiento jurídico nacional, no debiendo vulnerar las normas administrativas derivados de la autoridad jerárquica. Asimismo, el procedimiento administrativo es el conjunto de actos y diligencias tramitados en las Instituciones públicas lo cual conlleva a la emisión de un acto administrativo la misma que conducirá efectos jurídicos sobre intereses, obligaciones y derechos administrativos.

A nivel regional

Según Ledesma (2016) en su tesis satisfacción y compromiso laboral del personal de salud de la microred de San Juan Bautista-Ayacacucho, 2014, llego a las siguientes conclusiones:

La prueba de chi cuadrada encontró que existe relación directa ($p > 0.05$) lo cual indica que existe relación significativa entre las variables de compromiso organizacional y satisfacción laboral del personal de salud de la Micro Red de San Juan Bautista.

El 69.6% de trabajadores consideran que se encuentran satisfechos con su labor por lo que se determina que darán una atención de calidad a los usuarios.

Carhuapoma (2014) en su tesis "Aplicación web para los Procesos Administrativos de los Servicios que ofrece la Sub Gerencia de Transporte y Tránsito de la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2014", llegó a las siguientes conclusiones:

a) Se desarrolló una aplicación web para los procesos administrativos de los servicios que ofrece la Sub Gerencia Transporte y Tránsito de la Municipalidad Provincial de Huamanga, 2014; mediante la metodología XP y tecnologías de internet; con el propósito de reducir el tiempo de trámite documentario de los procesos administrativos, con la finalidad de optimizar el uso de recursos automatizando los procesos administrativos de las licencias de conducir, certificados administrativos de transporte y autorizaciones administrativas de transporte.

b) Se Identificó y describió los procesos administrativos que facilitan el otorgamiento de licencia de conducir; con la finalidad de obtener la licencia de conducir (original) para vehículos menores no motorizados, revalidación de licencia de conducir de vehículos menores y duplicado de licencia de conducir de vehículos menores de forma rápida y simple.

c) Se Identificó y describió los procesos administrativos para generar certificados administrativos de transporte; con la finalidad de almacenar y tener acceso en tiempo real de los certificados habilitación vehicular como son: certificado de habilitación vehicular (tarjeta de circulación), renovación de certificado de habilitación vehicular, duplicación de certificado de habilitación vehicular certificado para prestar servicio de pasajeros (moto taxis formales), constancia verificación físico mecánica del vehículo, duplicado de constancia verificación físico mecánica del vehículo.

d) Se Identificó y describió los procesos administrativos para adquirir autorizaciones administrativas de transporte; con la finalidad tener la información de los servicios eventuales de operación urbano e interurbano.

La finalidad de la Ley Orgánica de Municipalidades Ley 27972 es promover la adecuada prestación de servicios mediante el actuar de acuerdo a los principios de la Ley General de Procedimientos Administrativos. Existen actos administrativos internas y externas los actos administrativos externas se encuentran en el documento de gestión del Texto Único de Procedimiento Administrativo de acuerdo

con el artículo 30° de la Ley de Procedimientos Administrativos Ley 27444 de acuerdo con requisitos de exigencia legal para ejercer sus intereses o derechos, debiendo estar en proporción al contenido y conforme al ordenamiento jurídico peruano. Debiendo ser regulados mediante el cumplimiento de procedimientos regulados. Cabe aclarar el Texto Único de Procedimientos Administrativos antes de su emisión debe ser aprobado bajo una Ordenanza Municipal.

La Municipalidad Provincial de Huamanga de acuerdo con las normas Municipales y jurídicas vigentes cuenta con el Texto Único de Procedimientos Administrativos, en los que se encuentran emanadas los procedimientos administrativos de los cuales se manifiesta el acto administrativo pudiendo ser esta satisfactoria o insatisfactoria para el administrado y/o usuario de la gerencia de transporte de la municipalidad provincia de Huamanga, la insatisfacción se dará por el Incumplimiento de las fechas previstas y exigir requisitos no previstos dentro de las normas jurídicas de alcance nacional, la Constitución Política y la Ley Orgánica de Municipalidades son los principales referentes normativos de las municipalidades. Sin embargo, precisamente ambas normas dan cuenta de que los Gobiernos Locales deben cumplir sus funciones en el marco de un estado unitario y descentralizado que tiene un ordenamiento jurídico único que debe ser cumplido con ordenanzas actualizadas las mismas que son refrendadas bajo directivas, reglamento, decreto supremo, decreto legislativo de vigencia nacional.

El artículo 36.1° de la Ley de Procedimientos administrativos (2001)

Los Procedimientos, requisitos y costos administrativos se establecen exclusivamente mediante decreto supremo o norma de mayor jerarquía, norma de la más alta autoridad regional, de Ordenanza Municipal, dichos procedimientos deben ser comprendidos y sistematizados en el Texto Único de Procedimientos Administrativos, aprobados para cada entidad; en la gerencia de transporte de la municipalidad provincial de Huamanga existen procedimientos administrativos que infringen estos artículos razón por lo que solicitan requisitos que no tienen base legal es decir según la ley se encuentra previsto 7 requisitos previsto bajo Ley y en el texto único de procedimientos administrativos exigen requisitos

exigidos bajo ordenanza municipal, incumpliendo las disposiciones legales en materia de simplificación administrativa.

Los elementos del ordenamiento jurídico están compuestos por leyes y/o normas que rigen el cumplimiento de sus normativas, es decir son aplicables a toda su población y territorio nacional. Por otro lado, también está conformado por normas emitidas por los gobiernos regionales y locales los cuales se dan bajo ordenanzas municipales los cuales son aprobado bajo un consenso de reunión de Consejo Municipal y de alcance; dentro de la jurisdicción de la provincia de Huamanga en materia de su competencia, cuya vigencia está circunscrita a su territorio. Sin embargo, las ordenanzas que se encuentran vigentes a la fecha son ordenanzas desfasadas ya que son ordenanzas que su emisión ya supera los 10 o 15 años de haberse aprobado y que habiéndose modificado las normas de alcance nacional no hay concordancia razón por lo que hay incumplimiento en la aplicación de las normas y leyes vigentes.

Según (Tipe Herrera, 2016) llego a las siguientes conclusiones: En el análisis inferencial se puede apreciar que Rho de Spearman que existe una relación directa alta entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la oficina regional de Ayacucho.

2.2. Teorías relacionadas al tema

2.2.1. Satisfacción

La satisfacción es la demostración de gesto despues de haber consumido el servicio o bien sobre un juicio percibido antes del consumo del bien y/o servicio. Petracci (1998) afirma “Refleja cuanto gusta/ disgusta un servicio al usuario, despues de su utilización y sobre la base de las consecuencias anticipadas”(p.18).

La satisfacción con los actos administrativos en la municipalidad provincial de Huamanga es muy importante ya que el nivel de prestación de los servicios públicos o la capacidad de prestar el servidor público un servicio bajo el enfoque de productividad y optimización de los servicios que ofrece y de esa forma involucrar al usuario en las actividades vecinales permanente. Sin embargo, para la emisión del acto administrativo como expresión formal por parte de la Municipalidad esto se da en función a un debido procedimiento siguiendo ciertos parámetros jurídicos y técnicos respetando el derecho y obligaciones de los

administrados los cuales son los usuarios que acudirán a la municipalidad a realizar trámites cuando ellos requieran contar con dichos documentos. Estos documentos que son los actos administrativos son atendidos con enfoques o ciertos elementos para que pueden ser válidos y surtan efectos plenos en reconocimiento a la ley de procedimiento administrativo Ley N° 27444.

La satisfacción es algo primordial para el usuario bajo una atención de buen servicio. Zarsa (2007) afirma “el conjunto de características de un producto, proceso o servicio que le confiere su aptitud para satisfacer las necesidades del cliente o usuario de dichos servicios”(p.35).

La satisfacción en usuarios de la gerencia de transportes de la municipalidad provincial de Huamanga es una variable clave para la competitividad de la administración pública municipal ya que la municipalidad debe ofrecer servicios de calidad ya que la municipalidad es un canal de participación vecinal que promueve el desarrollo económico local a nivel de su jurisdicción mediante la promoción de la inversión pública y privada por lo que los usuarios en forma cotidiana solicitarán la emisión de acto administrativos a través de sus canales de atención y previo cumplimiento de ciertos requisitos los cuales se encuentran publicadas y emanadas en el documento de gestión del Texto Único de Procedimiento Administrativo, sin embargo dichos procedimientos administrativos se demora mucho por causas injustificadas en algunas veces; en otras veces ocurre que al momento de la presentación de documentos se han recepcionado documentos incompletos por lo que dicho procedimiento no es atendido hasta que el usuario se acerque supuestamente a recoger el acto administrativo, dándose con la sorpresa que la documentación se encuentra encarpeta creando malestar e insatisfacción en los administrados.

El usuario mostrará una actitud de satisfacción o insatisfacción mediante la emisión del acto administrativo dentro de la gerencia de transporte de la municipalidad provincial de Huamanga. Hernandez (2011)afirme.”Se entiende como la acción de satisfacer una necesidad o un deseo, el sentido de estos dos terminos determina que nuestra esencia u ontología es complacer las necesidades de nuestros usuarios”(p.02).

2.2.1.1. Juicio

Según Hernandez (2011) el juicio expresa una opinión lógica de la superioridad o excelencia general de la calidad total de servicio que el individuo expresa en su estado de ánimo, las mismas que se realiza de la ilusión que el individuo siente en el momento o antes del servicio a prestar.

2.2.1.1.1. Excelencia

Excelencia es algo optimo mejor al resto lo que hace algo diferente lo cual se caracterizara como algo único. Según el diccionario enciclopedico universal Domingo et al (2012) manifiesta. “tratamiento de respeto que se da a algunas personas”(p.433).

2.2.1.1.2. Actitud

La actitud es un entrenamiento eficaz dentro de la conducta del individuo el cual se canalizará y se dará a conocer gestos y movimientos del comportamiento del ser humano. Según el diccionario enciclopedico universal Domingo et al (2012) manifiesta. “Postura del cuerpo humano, especialmente cuando es determinado por los movimientos del animo o expresa algo con eficacia”(p.32).

2.2.1.1.3. Expectativa

Es la facultad o posibilidad logica de realizar algo pudiendo ser positiva o negativa, los cuales se constituyen a partir de las habilidades y capacidades. Según el diccionario enciclopedico universal Domingo et al (2012) manifiesta. “Esperanza de conseguir una cosa si se depara la oportunidad que se desea”(p.435).

2.2.2. Servicio

Es la realización de un trabajo por lo cual la Institución contará con personal calificado y/o capacitado en dicho area, cuidando los intereses y necesidades del usuario que realizará diferentes tramites ante una entidad publica. Según el diccionario enciclopedico universal Domingo et al (2012) manifiesta. “Obsequio en beneficio de alguien”(p.893).

El servicio prestado por la Municipalidad provincial de Huamanga a travez de la gerencia de transportes es una actividad llevadas a cabo por el personal de la municipalidad para lo cual el personal deberá estar preparado y/o capacitado y de esa forma cumplir con los roles y objetivos propuestos por la municipalidad bajo el enfoque de transparencia, equidad, productividad, promoción y fomento de la economía local.

2.2.2.1. Efecto

Es el resultado del trámite administrativo conseguido por el usuario. Según el diccionario enciclopédico universal Domingo et al (2012) manifiesta. "Documento o valor mercantil, sea normativo, endosable o al portador"(p.373).

2.2.2.2. Interés

El interés es la conveniencia o la necesidad que el individuo busca satisfacer o tiene por conseguir un buen resultado. Según el diccionario enciclopédico universal Domingo et al (2012) afirma. "valor que en sí tiene una cosa"(p.580).

2.2.2.3. Necesidad

Es el impulso del ser humano de acuerdo a su requerimiento y causas, lo que el individuo considera que debería obtener. Según diccionario enciclopédico universal Domingo et al (2012) menciona. "Impulso irresistible que hace que las causas obren infaliblemente en cierto sentido"(p.730).

2.2.3. Resultados

Es un algo que sucede por una causa por lo mismo hay un acontecimiento de realización con énfasis de los beneficios y desventajas de la decisión. Según el diccionario enciclopédico universal Domingo et al (2012) afirma. "efecto o consecuencia de un hecho operación o deliberación"(p.855).

2.2.3.1. Consecuencia

Resultado de propuestas que se deduce de varias propuestas con enlaces estrictos estas sean aceptadas o rechazadas con razonamiento lógico Según el diccionario enciclopédico universal Domingo et al (2012) afirma "proposición que se deduce de otra u otras con enlace tan riguroso, que admitidas o negadas las premisas es inevitable admitirla o negarla"(p.291).

2.2.3.2. Hecho

Realización total de un trabajo o un encargo. Según el diccionario enciclopédico universal Domingo et al (2012) menciona. "Ejecutar poner por obra una acción o trabajo"(p.532).

2.2.3.3. Operaciones

Es la actuación voluntaria por una reacción de una causa de lo cual surgiera un efecto. Según el diccionario enciclopédico universal Domingo et al (2012) afirma. "Negociación sobre valores o mercaderías"(P.758).

2.2.4. Acto Administrativo

El acto administrativo son los documentos emitidos por las Instituciones publicas las cuales se emanan teniendo en cuenta las normas legales vigentes a la fecha de la emisión regulando un procedimiento legal entre las instituciones publicas y el individuo usuario de que realiza trámite ante una Institución publica. Se puede determinar que el acto administrativo son declaraciones emitidas por la Administración Pública constituyen las actuaciones administrativas externas. Las declaraciones, pueden ser plasmadas en diferentes documentos como: resoluciones, oficios, memoranda, contratos y nace a consecuencia y/o petición de una necesidad o en respuesta de una actuación administrativa diaria en la administración publica.

Según (general, <https://www.indecopi.gob.pe/...Ley...Procedimiento+Administrativo+General+>, 2001) “Son actos administrativos, las declaraciones de las entidades que, en el marco de normas de derecho público, están destinadas a producir efectos jurídicos sobre los intereses, obligaciones o derechos de los administrados dentro de una situación concreta”(p.7).

El acto administrativo externas se encuentran en el documento de gestión del Texto Único de Procedimiento Administrativo de acuerdo con el artículo 30° de la Ley de Procedimientos Administrativos Ley 27444 de acuerdo con requisitos de exigencia legal para ejercer sus intereses o derechos, debiendo estar en proporción al contenido y conforme al ordenamiento jurídico peruano. Cabe aclarar que el Texto Único de Procedimientos Administrativos antes de su emisión es aprobado bajo una ordenanza Municipal esta a su vez deberá ser actualizada cada vez que la normatividad legal jurídica cambie o se modifique, también será actualizado toda vez que la unidad impositiva tributaria modifique su valor. En la municipalidad de Huamanga las ordenanzas no se actualizan razón por lo que las ordenanzas municipales no se encuentran de acuerdo con la normatividad vigente lo que conlleva a exigir requisitos que no se encuentran prevista en la normatividad de acuerdo al ordenamiento jurídico nacional.

La función administrativa dentro de las Instituciones públicas peruanas se da en base o en cumplimiento de las normativas, reglamentos, decretos legislativos los cuales se darán a conocer en el Texto Único de Procedimiento Administrativo el cual es preparado teniendo en cuenta las Directivas previstas bajo las pautas de la

Presidencia de Consejo de Ministros por el Decreto Supremo 079-2017-PCM, lineamientos para elaboración y aprobación de TUPA la misma que deberá ser aprobado bajo una Ordenanza Municipal que tiene de Ley bajo su jurisdicción. De acuerdo a la Ley de procedimiento administrativo General ley 27444 Artículo 44.6, lo cual deberá ser preparada en concordancia con las leyes y normas vigentes en peruanas.

Debido a la proximidad entre el estado que es la Municipalidad Provincial de Huamanga y los usuarios se puede discernir con mayor claridad si los gobiernos locales están satisfaciendo sus expectativas los cuales son emanadas bajo ley de orden nacional. Si los usuarios están satisfechos con el desempeño de los funcionarios locales, los usuarios sentirán mayor representación y se demostrara con una participación activa en los eventos que realiza la municipalidad brindando mayor apoyo al sistema.

En cambio, si la Municipalidad provincial de Huamanga es incapaz de satisfacer sus demandas, los ciudadanos podrían expresar su descontento demostrando su ausencia en las actividades organizadas por la municipalidad y eso se demuestra con la baja participación ciudadana en las audiencias públicas programas en forma anual.

También se tendría que ver las limitaciones a fin de medir la calidad de modernidad y eficiencia en el manejo de los servicios que brindan las municipalidades a la comunidad fortaleciendo los aspectos técnicos de capacitación continua del personal estable y personal contratado en cuanto fortalecimiento institucional con temas en actualización del texto único de procedimientos administrativo los cuales resulten de apropiado bajo un análisis del texto único de procedimientos administrativos y de esa forma para mejorar la atención en los actos administrativos y bajo los principios de legalidad y de forma mejorar la gestión municipal provincial.

La satisfacción con los actos administrativos de la Municipalidad Provincial de Huamanga es un problema a menudo ya que los usuarios no se sienten satisfechos con los resultados de sus actos administrativos. La municipalidad provincial de Huamanga por su condición de gobierno local debe liderar su desarrollo en fortalecimiento de capacitación personal, dando énfasis a las capacidades y la cultura organizacional para otorgan un buen trato con eficiencia

al usuario en un entorno favorable para la mejora de la calidad de vida de las personas. La municipalidad provincial de Huamanga cumple un papel muy importante en el proceso de descentralización, dotando de mayores recursos a las en fortalecimiento del personal para que de esa forma la atención sea realmente efectiva.

En el presente trabajo se abordara la investigación la satisfacción con los actos administrativos en usuarios de la Municipalidad provincial de Huamanga específicamente dentro de la Gerencia de Transportes los servicios más solicitados por dichos usuarios son :

Renovación de autorización para prestar servicio de transporte público para servicio de vehículos menores mototaxis, servicio de taxi urbano, ampliación y/o modificación de ruta de servicio urbano, tarjeta única de circulación, renovación de tarjeta única de circulación, renovación de la autorización especial para mototaxis, constancia de verificación física, stiker vehicular municipal mototaxi, licencia de conducir- categoría II-a y b, categoría II-c, revalidación de licencia de conducir y canje de licencia de conducir.

2.2.4.1. Normas

Una norma es un principio o ley que emite el poder legislativo del estado que es establecida con el proposito de conducir el comportamiento del individuo o la correcta realización de sus acciones a nivel de una jurisdicción. Según Villoro (1989) menciona. “Una norma es una orden general, dada por quien tiene autoridad para regular la conducta de otros”(p.857).

2.2.4.1.1. Orden

La orden es un mandamiento por una autoridad por lo mismo se deberá cumplir bajo los principios de reglas dadas. Según Villoro (1989) menciona “es decir, un mandato por el cual se pretende obligar a las normas mandadas”(p.857).

2.2.4.1.2. Autoridad

Es la cualidad que tiene una persona el cual será vinculado bajo un cargo, pudiendo representar a una institución sea privada o pública. Según Villoro (1989) afirma. “La autoridad es precisamente la potestad de mando, la que generalmente esta limitado a un campo o esfera; por ejemplo, una familia, una sociedad, un estado, la iglesia. Por lo tanto, la autoridad es generalmente limitado. Solo Dios posee una autoridad ilimitada”(p.857).

2.2.4.1.3. Conducta

Es la forma de actuar, una manera de comportamiento o de realizar algo de acuerdo a principios de la persona por lo cual hasta puede abstenerse de intervenir. Según Villoro (1989) menciona. “Modo de actuar, de comportarse , de realizar algo y hasta de abstenerse de intervenir” (p.57).

2.2.4.2. Efectos jurídicos

Según MINJUS (2014) Los actos administrativos estarán destinadas a cambiar la situación legal que ya existía, lo dicho anteriormente señala que un acto administrativo se dará en forma externa de la administración estatal ya que la administración posee un dominio específico de establecer cambios regular o extinguir las relaciones jurídicas con carácter administrativo, creandose derechos específicos regulandose las relaciones legales administrativas o pudiendo extinguirse según el resultado de los actos administrativos que se dieron en una entidad determinada.

2.2.4.2.1. Voluntad

Es la capacidad de elegir entre diferentes caminos de actuación de acuerdo a una determinada elección específico bajo un fin específico las cuales podrán ser bajo un principio de efectividad, eficaz dentro de la administración pública pudiendo ser inspirada por razones de voluntad de conducta del personal. Diccionario enciclopédico universal Domingo et al (2012) menciona. “Elección hecha por el propio dictamen o gusto” (P.993).

2.2.4.2.2. Actividad externa.

Para determinar actividad externa se tendría que definir actividad y externa por separado:

Actividad para el diccionario enciclopédico universal Domingo et al (2012) menciona. “Conjunto de operaciones o tareas propias de una persona o entidad”(p.32).

Externa Según el diccionario enciclopédico universal Domingo et al (2012) manifiesta. “Dice de lo que obra o se manifiesta a lo exterior”(p.437).

Se puede apreciar que la actividad externa es un conjunto de labores específicos en este caso de la manifestación del acto administrativo, lo cual se manifestará a lo exterior a favor de los usuarios de la jurisdicción de la Municipalidad provincial de Huamanga específicamente de la gerencia de

transportes mediante actos administrativos documentos como licencias de funcionamiento, resoluciones, oficios, certificados, constancias y otros servicios requeridos por los usuario quienes solicitaron mediante un debido procedimientos para lo cual tuvieron que adjuntar documentos requisitos exigidos en el documentos de gestión del Texto Unico de procedimientos administrativos población beneficiaría.

2.2.4.2.3. Declaraciones

Según Guzman (2012). Las declaraciones otorgadas por administración pública realizada bajo un debido proceso los cuales se emitirán de acuerdo con los principios, normas, leyes y/o reglamentos vigentes en la administración pública lo cuales no necesariamente serán plasmadas en actos administrativos pudiendo ser estas ser fictas.

2.2.4.3. Derecho de los administrados

El derecho de los administrados es reclamar el cumplimiento de los plazos previstos para cada procedimiento lo cual esta previsto en el documento de gestión del Texto Unico de Procedimientos administrativos (2001). Según el artículo 55° La importancia en la atención del servicio de acuerdo al orden de ingreso, bajo un trato de respeto hacia el ser humano, acceder a información contenida en los expediente del procedimiento administrativo en cualquier circunstancia y sin limitación en forma gratuita, a ser informados en los procedimientos de oficio del plazo de duración asimismo exigir el cumplimiento de los plazos previstos en el texto único de procedimientos administrativos en cumplimiento de las leyes y la constitución así como exigir la responsabilidad de las Entidades y trabajadores cuando corresponde legalmente.

2.2.4.3.1. Cumplimiento

Hecho o actuación voluntaria por un requerimiento solicitado a cumplirse. Según el diccionario diccionario enciclopedico universal Domingo et al (2012), afirma “acción y efecto de cumplir o cumplirse”(p.319).

2.2.4.3.2. Plazos

Según Ley de procedimiento administrativo general (2001). Artículo 131.1° Los plazos y conclusiones son conocidos como la fecha final y se computarán independientemente de cualquier formalidad obligando por iguales a la administración pública, asimismo deberá con supervisión espontánea hacia los subalternos a fin de que se cumplan con los plazos previstos ya que es derecho de los usuarios exigir el cumplimiento de los plazos.

2.2.4.3.3. Actuación

Según Decreto legislativo 1272 (2016) las actuaciones surgen de la autoridad administrativa las cuales deberán ser coherentes con la legislación nacional vigente con las probabilidades legítimas del administrado.

2.3. Formulación del problema

2.3.1. Problema general

¿En qué medida se relaciona la satisfacción con los actos administrativos en usuarios de la Municipalidad Provincial de Huamanga 2018?

2.3.1.1. Problemas específicos

¿En qué medida la satisfacción del usuario se relaciona con la norma en la Municipalidad Provincial de Huamanga 2018?

¿En qué medida la satisfacción del usuario se relaciona con los efectos jurídicos en la Municipalidad Provincial de Huamanga 2018?

¿En qué medida la satisfacción se relaciona con los derechos de los administrados en la Municipalidad Provincial de Huamanga 2018?

2.4. Justificación del estudio

Por **conveniencia** nuestro estudio servirá para hacer conocer la problemática de la satisfacción con los actos administrativos en usuarios que realizan los trámites dentro de la municipalidad provincial de Huamanga.

Por **relevancia social** nuestro estudio se enfoca en beneficiar a los usuarios de la población del área de influencia de la Gerencia de transporte de la municipalidad provincial de Huamanga las conclusiones de nuestro estudio deben procurar implementar las estrategias que atiendan la necesidad de desarrollar el potencial humano del personal que labora en la Gerencia de transporte por lo que se mejorará la atención al usuario.

Implicancias prácticas el presente trabajo considero que contribuirán a mejorar a solucionar la falta de implementación de las estrategias los cuales permitirán la mejora en las cualidades del desarrollo humano del personal en el área de Gerencia de transportes de la municipalidad provincial de Huamanga, los cuales se darán a conocer dentro de las conclusiones y recomendaciones del presente trabajo.

Por el valor **teórico** del presente estudio se encuentra en la posibilidad de incrementar su conocimiento de los trabajadores de la gerencia de transportes sobre las variables de satisfacción ya que el área de estudio presenta las estrategias de mejora para una buena atención al público usuario.

Por la **utilidad metodológica** se considera que los instrumentos elaborados en el presente trabajaron los cuales se encuentran validados por el SPSS el cual servirá para futuros trabajos de investigación.

2.5. Hipótesis

2.5.1. Hipótesis general

La satisfacción se relaciona significativamente con los actos administrativos en usuarios de la Municipalidad Provincial de Huamanga 2018.

2.5.2. Hipótesis específicas

La satisfacción se relaciona significativamente con la norma en la Municipalidad Provincial de Huamanga 2018.

La satisfacción se relaciona significativamente con los efectos jurídicos en la Municipalidad Provincial de Huamanga 2018.

La satisfacción se relaciona significativamente con los derechos de los administrados en la Municipalidad Provincial de Huamanga 2018.

2.6. Objetivos

2.6.1. Objetivo general

Determinar la relación entre la satisfacción con los actos administrativos en usuarios de la Municipalidad Provincial de Huamanga 2018.

2.6.2. Objetivos específicos

Determinar la relación entre la satisfacción y la norma en la Municipalidad Provincial de Huamanga 2018.

Determinar la relación entre la satisfacción y los efectos en la Municipalidad Provincial de Huamanga 2018.

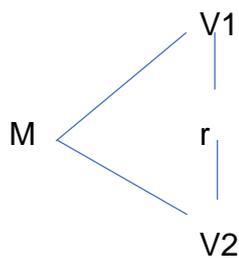
Determinar la relación entre la satisfacción y los derechos de los administrados en la Municipalidad Provincial de Huamanga 2018.

II. MÉTODO

2.1. Diseño de investigación

Carrasco (2007) afirma “Es el conjunto de estrategias procedimientos y metodologías definidas y elaboradas previamente para desarrollar el proceso de investigación” (p.59).

Esquema:



Donde:

M es la muestra de estudio.

V1 es la medición de la variable: satisfacción.

V2 es la medición de la variable: acto administrativo.

r, es el grado de correlación y la intensidad entre las variables.

2.2. Variables, operacionalización

2.2.1. Identificación de variables

Variable 1: Satisfacción

Variable 2: Acto administrativo

2.2.2. Variables, operacionalización

Variables	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION
Satisfacción	Alvarez (2012) Es un juicio acerca de un rasgo del producto o servicio o un producto o servicio en si mismo, que proporciona un nivel placentero de recompensa que se relaciona con el consumo.	Una atención adecuada con personal calificado y capacitado para un buen servicio a la ciudadanía. Propuesto por el autor	Juicio	-Excelencia. -Actitud -Expectativas.	Ordinal: Excelente Bueno Regular Deficiente
			Servicio	-Efecto . -Intereses. -Necesidades	
			Resultado	-Consecuencia -Hecho -Operaciones	
Acto administrativo	Declaraciones de las entidades que, en el marco de normas de derecho público, están destinadas a producir efectos jurídicos sobre los intereses, obligaciones o derechos de los administrados dentro de una situación concreta. LGPA	Resultados al ciudadano en los procedimientos administrativos de acuerdo o en sugesión a las normas y leyes vigentes del Perú. Propuesto por el autor	Normas	-Orden -Autoridad -Conducta	Ordinal Excelente Bueno Regular Deficiente
			Efectos	-Voluntad.-. -Actividad externa. -Declaraciones	
			Derechos de los administrados	-Cumplimiento -Plazos -Actuación	

2.3. Población y muestra

2.3.1. Población

La población es la agrupación de elementos que pertenecen a un ámbito espacial donde se desarrolla el trabajo de investigación. Carrasco (2007) menciona. “Es el conjunto de todos los elementos (unidades de análisis) que pertenecen al ámbito espacial donde se desarrolla el trabajo de investigación” (p.236).

Por lo tanto, la población para este estudio estará conformado por los usuarios de la gerencia de transportes de la Municipalidad Provincial de Huamanga que realizaron trámites administrativos en la obtención de acto administrativo.

2.3.2. Muestra

La muestra es Según Hernandez, Fernandez y Baptista (2014) “La muestra es un subgrupo de la población de interés sobre el cual se recolectan, datos, y que tiene que definirse y delimitarse de antemano con precisión, además de que debe ser representativo de la población” (p 173). De tal, la forma la muestra del presente estudio estaba compuesta de 300 usuarios de la Municipalidad Provincial de Huamanga.

En el presente trabajo la muestra es de tipo heterogénea es decir la población muestral son diferentes, en edad, sexo, nivel de conocimiento.

Para definir el tamaño de la muestra se ha utilizado el método probabilístico y aplicando la formula estadística para poblaciones menores a 100,000

$$n = \frac{(p * q) Z^2 * N}{(E)^2 (N-1) + (P*q)Z^2}$$

$$n = \frac{(1.96)^2 * 0.5 * 0.5 * 300}{(0.05)^2 (300-1) + (1.96)^2 * 0.5 * 0.5} = 170$$

Donde:

n : Tamaño de muestra que se tomará en cuenta para el trabajo de campo. Es la variable que se desea determinar.

p y q : Representan la probabilidad de la población de estar o no incluidas en la muestra. De acuerdo con la doctrina, cuando no se conoce esta probabilidad por estudios estadísticos, se asume que p y q tienen el valor de 0.5 cada uno.

Z: Representa las unidades de desviación estándar que en la curva normal definen una probabilidad de error= 0.05, lo que equivale a un intervalo de confianza del 95% en la estimación de la muestra. Por lo tanto, el valor de Z = 1.96

N: El total de la población. En este caso es de 300 personas, considerando a aquellas personas que tienen elementos para responder por los temas de investigación a realizar.

E: Representa el error estándar de la estimación, de acuerdo con la doctrina, debe ser 0.099 o menos. En este caso se tomará 0.05.

2.3.3. Criterios de selección

- Criterio de exclusión de usuarios: Serán excluidos usuarios que no se encuentren presentes a la hora de tomar la encuesta en los diferentes lugares como: oficinas de las asociaciones de transportistas, terminales visitadas, gerencia de transportes de la municipalidad provincial de Huamanga y lugares con afluencia de transportistas.
- Criterio de inclusión: Serán incluidos todos aquellos usuarios que tienen registrado su procedimiento administrativo para la obtención del acto administrativo, en la Gerencia de transportes de la municipalidad provincial de Huamanga en el periodo enero a junio del 2018 los procedimientos administrativos de: renovación de autorización para prestar servicio de transporte público para servicio de vehículos menores mototaxis, servicio de taxi urbano, ampliación y/o modificación de ruta de servicio urbano, tarjeta única de circulación, renovación de tarjeta única de circulación, renovación de la autorización especial para mototaxis, constancia de verificación física, stiker vehicular municipal mototaxi, licencia de conducir- categoría II-a y b, categoría II-c, revalidación de licencia de conducir y canje de licencia de conducir; y los que se encuentran en los diferentes lugares que se visito para recojo de datos.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1. Técnica

La técnica según Carrasco (2007) Constituyen el conjunta de reglas y pautas las cuales guiaran la actividad que se desarrollará con la investigación en cada etapas de la investigación científica. La tecnica son herramientas procedimentales

y estrategias los cuales se aplican previo conocimiento en cuanto a su utilidad. (p.264)

2.4.2. Instrumento

Valderrama (2013), Los instrumentos son las formas de como el quien investiga desarrolla para el recojo, almacenamiento, procesamiento de la información siendo estos formulados con pruebas de conocimiento o escalas de actitudes, como Pearson, semántico y otras pruebas necesarias las que se adecuan al presente trabajo. Razón por lo que su selección deberá realizar en forma coherente los cuales serán utilizados en las variables 1 y variable 2 , en este caso se elaborará y aplicará el cuestionario, a la muestra usuarios de la gerencia de transportes de la Municipalidad provincial de Huamanga la misma que será recogido los datos para ambas variables.

La variable de satisfacción conformada por 3 dimensiones de Juicio lo cual tiene 03 indicadores y cada indicador contiene 03 items, servicios 03 indicadores con 03 items y la dimensión resultados con 03 indicadores y 03 items.

De la misma forma la variable acto administrativo estuvo conformada por 03 dimensiones de Normas, efectos jurídicos y derechos de los administrados de lo cual cada dimensión está conformada por 03 indicadores y cada uno 03 items.

El instrumento fue elaborado por la propia autora. Asimismo, el grado de satisfacción se hallarán asignando valores y rango de promedios a las respuestas de los usuarios, asignándose valores a las respuestas que estos daban de acuerdo con la escala de tipo Likert.

2.4.3. Validez

La validez es la propiedad que tiene el instrumento que servirá para medir lo que tiene que medir. Carrasco (2007) menciona. “Este atributo de los instrumentos de investigación consiste en que estos miden con objetividad, precisión, veracidad y autenticidad aquello que se desea medir de las variable o variables en estudio”(p.336).

Para verificar la validez se aplicó la encuesta bajo la prueba piloto a 30 personas de población similar lo cual se realizó validez de constructo en el SPSSV25 razón por lo que se tuvo que reformular algunas preguntas de los variables satisfacción y acto administrativo. Además, se realizó el juicio de experto el cual fue validado por el metodólogo responsable.

2.4.4. Confiabilidad

La confiabilidad registra los datos similares con la propiedad que posee el instrumento en diferentes aplicaciones y diferentes momentos. Carrasco (2007) afirma. “La confiabilidad es la cualidad o propiedad de un instrumento de medición, que le permite obtener los mismos resultados, al aplicarse una o más veces a la misma persona o grupos de persona en diferentes periodos de tiempo”(p.339).

A fin de medir la consistencia del instrumento se examinó la confiabilidad en el SPSSV25, con una muestra de 30 usuarios de similar característica antes de la aplicación de encuesta a la muestra, posteriormente se sometió a examinar la validez de constructo del instrumento verificando que algunos ítems mostraron una escala menor razón por lo que se tuvo que reformular dichos ítems de las variables que intervienen.

2.4.4.1 Confiabilidad del instrumento de satisfacción

A fin de comprobar la confiabilidad del cuestionario de la variable satisfacción se realizó encuesta a 30 usuarios con población de similar característica, con SPSS V25 con el alfa de Cronbach como resultado fue de .909 lo que significa que el instrumento es altamente confiable.

Tabla 1

Estadística de fiabilidad para variable de Satisfacción.

Alfa de cronbach	N° de elementos
.909	27

Nota : Prueba piloto aplicada a N=30, antes de aplicar a la muestra.

2.4.4.2 Confiabilidad del instrumento de acto administrativo

Con la finalidad de comprobante el instrumento del acto administrativo se ejecutó la encuesta a 30 usuarios con similares características de la muestra, como resultado se obtuvo una alta confiabilidad de .952.

Tabla 2

Estadística de fiabilidad para variable Actos administrativos.

Alfa de cronbach	N° de elementos
.952	27

Nota : Prueba piloto aplicada a N=30, antes de aplicar a la muestra.

2.5. Métodos de análisis de datos

Los métodos de análisis de datos que fueron utilizados en el procesamiento de la información fueron los métodos estadísticos, haciendo énfasis en la inducción y la deducción, así como el análisis y la síntesis de la información, que nos han permitido contextualizar e interpretar el fenómeno estudiado.

Para el procesamiento, presentación y análisis de la información se han elaborado tablas estadísticas, así como el cálculo de estadígrafos descriptivos y de correlación, para lo cual se utilizó el software estadístico SPSS V25.

2.6. Aspectos éticos

Para la realización del trabajo de investigación se solicitó la autorización respectiva a las autoridades que tienen la responsabilidad de la municipalidad provincial de Huamanga, específicamente la gerencia de Transporte, asimismo, se garantizó respeto de derecho de la propiedad intelectual, habiendo registrado formalmente cada uno de los textos utilizados en la realización del presente trabajo de investigación.

La originalidad del informe final está garantizado a través del uso del software Turnitin.

III. RESULTADOS

3.1. A nivel descriptivo

Tabla 3

Resultados del contraste entre la satisfacción y los actos administrativos en usuarios de la Municipalidad Provincial de Huamanga 2018.

	Valores	Satisfacción				Total	
		Deficiente	Regular	Bueno	Excelente		
Actos administrativos	Deficiente	Recuento	21	3	2	0	26
		% del total	12,4%	1,8%	1,2%	0,0%	15,3%
	Regular	Recuento	7	51	20	3	81
		% del total	4,1%	30,0%	11,8%	1,8%	47,6%
	Bueno	Recuento	0	6	41	9	56
		% del total	0,0%	3,5%	24,1%	5,3%	32,9%
	Excelente	Recuento	0	0	0	7	7
		% del total	0,0%	0,0%	0,0%	4,1%	4,1%
Total		Recuento	28	60	63	19	170
		% del total	16,5%	35,3%	37,1%	11,2%	100,0%

Nota: n=170; instrumentos de medición.

La tabla 3 registra la siguiente información:

Para el caso de los actos administrativos se puede observar que el 15,3% (26) considera que es deficiente; 47,6% (81) sostiene que es regular; 32,9% (56) manifiesta que es bueno y 4,1% (7) opina que es excelente.

En relación a la satisfacción se observa que el 16,5% (28) sostiene que es deficiente; 35,3% (60) opina que es regular; 37,1% (63) manifiesta que es bueno y 11,2% (19) considera que es excelente.

Para el caso del contraste podemos notar que el 30,0% (51) considera que tanto los actos administrativos como la satisfacción son regulares.

Tabla 4

Resultados del contraste entre la satisfacción y la norma en usuarios de la Municipalidad Provincial de Huamanga 2018.

	Valores	Satisfacción				Total	
		Deficiente	Regular	Bueno	Excelente		
Norma	Deficiente	Recuento	28	7	12	2	49
		% del total	16,5%	4,1%	7,1%	1,2%	28,8%
	Regular	Recuento	0	49	4	2	55
		% del total	0,0%	28,8%	2,4%	1,2%	32,4%
	Bueno	Recuento	0	4	47	4	55
		% del total	0,0%	2,4%	27,6%	2,4%	32,4%
Excelente	Recuento	0	0	0	11	11	
	% del total	0,0%	0,0%	0,0%	6,5%	6,5%	
Total	Recuento	28	60	63	19	170	
	% del total	16,5%	35,3%	37,1%	11,2%	100,0%	

Nota: n=170; instrumentos de medición.

La tabla 4 registra la siguiente información:

Para el caso de la norma se puede observar que el 28,8% (49) considera que es deficiente; 32,4% (55) sostiene que es regular; 32,4% (55) manifiesta que es bueno y 6,5% (11) opina que es excelente.

En relación a la satisfacción se observa que el 16,5% (28) sostiene que es deficiente; 35,3% (60) opina que es regular; 37,1% (63) manifiesta que es bueno y 11,2% (19) considera que es excelente.

Para el caso del contraste podemos notar que el 28,8% (49) considera que tanto la norma como la satisfacción son regulares.

Tabla 5

Resultados del contraste entre la satisfacción y los efectos jurídicos de la Municipalidad Provincial de Huamanga 2018.

	Valores		Satisfacción				Total
			Deficiente	Regular	Bueno	Excelente	
efectos jurídicos	Deficiente	Recuento	23	8	5	2	38
		% del total	13,5%	4,7%	2,9%	1,2%	22,4%
	Regular	Recuento	1	43	7	4	55
		% del total	0,6%	25,3%	4,1%	2,4%	32,4%
	Bueno	Recuento	3	5	47	1	56
		% del total	1,8%	2,9%	27,6%	0,6%	32,9%
	Excelente	Recuento	1	4	4	12	21
		% del total	0,6%	2,4%	2,4%	7,1%	12,4%
Total		Recuento	28	60	63	19	170
		% del total	16,5%	35,3%	37,1%	11,2%	100,0%

Nota: n=170; instrumentos de medición.

La tabla 5 registra la siguiente información:

Para el caso de los efectos jurídicos se puede observar que el 22,4% (38) considera que es deficiente; 32,4% (55) sostiene que es regular; 32,9% (56) manifiesta que es bueno y 12,4% (21) opina que es excelente.

En relación a la satisfacción se observa que el 16,5% (28) sostiene que es deficiente; 35,3% (60) opina que es regular; 37,1% (63) manifiesta que es bueno y 11,2% (19) considera que es excelente.

Para el caso del contraste podemos notar que el 25,3% (43) considera que tanto los efectos jurídicos como la satisfacción son regulares.

Tabla 6

Resultados del contraste entre la satisfacción y los derechos de los administrados de la Municipalidad Provincial de Huamanga 2018.

Valores	Satisfacción				Total		
	Deficiente	Regular	Bueno	Excelente			
derechos de los administrados	Deficiente	Recuento	23	10	8	2	43
		% del total	13,5%	5,9%	4,7%	1,2%	25,3%
	Regular	Recuento	2	45	9	4	60
		% del total	1,2%	26,5%	5,3%	2,4%	35,3%
	Bueno	Recuento	3	4	44	0	51
		% del total	1,8%	2,4%	25,9%	0,0%	30,0%
	Excelente	Recuento	0	1	2	13	16
		% del total	0,0%	0,6%	1,2%	7,6%	9,4%
Total		Recuento	28	60	63	19	170
		% del total	16,5%	35,3%	37,1%	11,2%	100,0%

Nota: n=170; instrumentos de medición.

La tabla 6 registra la siguiente información:

Para el caso de los derechos de los administrados se puede observar que el 25,3% (43) considera que es deficiente; 35,3% (60) sostiene que es regular; 30,0% (51) manifiesta que es bueno y 9,4% (16) opina que es excelente.

En relación a la satisfacción se observa que el 16,5% (28) sostiene que es deficiente; 35,3% (60) opina que es regular; 37,1% (63) manifiesta que es bueno y 11,2% (19) considera que es excelente.

Para el caso del contraste podemos notar que el 26,5% (45) considera que tanto los derechos de los administrados como la satisfacción son regulares.

3.2. A nivel inferencial

3.2.1. Prueba de normalidad

Tabla 7

Resultados de la prueba de normalidad.

Valores	Kolmogorov Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Satisfacción	,564	170	,000
Actos administrativos	,597	170	,000
Norma	,539	170	,000
Efectos jurídicos	,521	170	,000
Derecho de los administrados	,543	170	,000

Nota: n=170; instrumentos de medición.

Los resultados en la prueba de normalidad nos permiten afirmar que los datos no configuran distribución normal, en la medida que para todos los casos en $p_valor=0,000$ por lo mismo no supera el valor del nivel de significancia $\alpha(0,05)$ por lo que se asume la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

El estadígrafo elegido es el Kolmogorov Smirnov, debido a que las variables y las dimensiones son del tipo ordinal.

3.2.2. Prueba de hipótesis

3.2.2.1. Para la hipótesis general

Hipótesis alterna (Ha)

La satisfacción se relaciona significativamente con los actos administrativos en usuarios de la Municipalidad Provincial de Huamanga 2018.

Hipótesis nula (Ho)

La satisfacción no se relaciona significativamente con los actos administrativos en usuarios de la Municipalidad Provincial de Huamanga 2018.

Tabla 8

Cálculo de la asociación entre la satisfacción y los actos administrativos en usuarios de la Municipalidad Provincial de Huamanga 2018.

Valores		Actos administrativos	
		Satisfacción	
Tau_b de	Satisfacción	1,000	,698 [*]
Kendall		.	,000
		N	170
	Actos administrativos	,698 [*]	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	170

Nota: n=170; instrumentos de medición.

El valor de Tau_b=0,698 lo que significa que la relación entre las variables contrastadas es directa y altamente significativa.

El p_valor=0,00 es menor a $\alpha=0,05$ (5%) por lo que se toma la **decisión** de aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula.

3.2.2.2. Para la hipótesis específica 1

Hipótesis alterna (Ha)

La satisfacción se relaciona significativamente con la norma en la Municipalidad Provincial de Huamanga 2018.

Hipótesis nula (Ho)

La satisfacción no se relaciona significativamente con la norma en la Municipalidad Provincial de Huamanga 2018.

Tabla 9

Cálculo de la asociación entre la satisfacción y la norma en usuarios de la Municipalidad Provincial de Huamanga 2018.

		Valores	Satisfacción	Norma
Tau_b de Kendall	Satisfacción	Coefficiente de correlación	1,000	,668*
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	170	170
	Norma	Coefficiente de correlación	,668*	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	170	170

Nota: n=170; instrumentos de medición.

El valor de $Tau_b=0,668$ lo que significa que la relación entre las variables contrastadas es directa y altamente significativa.

El $p_valor=0,00$ es menor a $\alpha=0,05$ (5%) por lo que se toma la **decisión** de aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula.

3.2.2.3. Para la hipótesis específica 2

Hipótesis alterna (Ha)

La satisfacción se relaciona significativamente con los efectos en la Municipalidad Provincial de Huamanga 2018.

Hipótesis nula (Ho)

La satisfacción del usuario no se relaciona significativamente con los efectos jurídicos en la Municipalidad Provincial de Huamanga 2018.

Tabla 10

Cálculo de la asociación entre la satisfacción y la norma en usuarios de la Municipalidad Provincial de Huamanga 2018.

Valores		Satisfacción	efectos jurídicos
Tau_b de Kendall	Satisfacción	1,000	,575*
	Coeficiente de correlación	.	,000
	Sig. (bilateral)	170	170
efectos jurídicos	Coeficiente de correlación	,575*	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	170	170

Nota: n=170; instrumentos de medición.

El valor de Tau_b=0,575 lo que significa que la relación entre las variables contrastadas es directa y moderada.

El p_valor=0,00 es menor a $\alpha=0,05$ (5%) por lo que se toma la **decisión** de aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula.

3.2.2.4. Para la hipótesis específica 3

Hipótesis alterna (Ha)

La satisfacción se relaciona significativamente con los derechos de los administrados en la Municipalidad Provincial de Huamanga 2018.

Hipótesis nula (Ho)

La satisfacción no se relaciona significativamente con los derechos de los administrados en la Municipalidad Provincial de Huamanga 2018.

Tabla 11

Cálculo de la asociación entre la satisfacción y los derechos de los administrados de la Municipalidad Provincial de Huamanga 2018.

Valores		Satisfacción	derechos de los administrados
Tau_b de	Satisfacción	1,000	,595*
Kendall	Coeficiente de correlación	.	,000
	Sig. (bilateral)	170	170
	N	,595*	1,000
	derechos de los administrados	,000	.
	Coeficiente de correlación	170	170
	Sig. (bilateral)		
	N		

Nota: n=170; instrumentos de medición.

El valor de Tau_b=0,595 lo que significa que la relación entre las variables contrastadas es directa y moderada.

El p_valor=0,00 es menor a $\alpha=0,05$ (5%) por lo que se toma la **decisión** de aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula.

IV. DISCUSIÓN

La finalidad del presente trabajo de investigación es el análisis estadístico descriptivo correlacional entre las variables de satisfacción y acto administrativo.

A partir de los resultados conseguidos en el presente trabajo de investigación aceptamos la hipótesis alternativa general que establece este resultado que se contrasta con el resultado de investigación lo cual se llevó a cabo por Tipe Herrera Carlos Celso (2017) en su trabajo de investigación calidad de servicio y nivel de satisfacción en el gobierno regional de Ayacucho. 2016, quien determina que existe una correlación positiva y alta de (0.752), por lo tanto, rechazan la hipótesis nula y aceptan la hipótesis alterna en las variables de calidad de servicio y el nivel de satisfacción del usuario en la oficina Regional de estudios e investigaciones del Gobierno Regional de Ayacucho 2016. Hallándose de acuerdo con el estudio realizado que se ha definido que la satisfacción se relaciona significativamente con los actos administrativos en usuarios de la Municipalidad Provincial de Huamanga 2018, El valor de $Tau_b=0,698$ lo que significa que la relación entre las variables contrastadas es directa y altamente significativa y el $p_valor=0,00$ es menor a $\alpha=0,05$ (5%) por lo que se toma la decisión de aceptar la hipótesis alterna y rechazar la hipótesis nula.

Por otro lado, los resultados de relación de las hipótesis específicas se detallan a continuación:

Entre la correlación de satisfacción y la norma en usuarios de la municipalidad provincial de Huamanga 2018, esta hipótesis se pudo comprobar a través del SPSSV25 que el valor de $Tau_b=0.668$, lo que significa que la relación contrastada es directa y altamente significativa. Entre las acepciones del acto

administrativo previsto en la ley de procedimiento administrativo general (2001), con Guzmán (2012) que afirma que el acto administrativo es la decisión emitida es la decisión por una función administrativa los mismos que afectan a los derechos, deberes e intereses de los usuarios los tal como manifiesta la Ley de procedimientos administrativos manifiesta que son declaraciones de las entidades que, en el marco de normas de derecho público, están destinadas a producir efectos jurídicos sobre los intereses, obligaciones o derechos de los administrados dentro de una situación concreta.

Entre el cálculo de contraste de satisfacción se relaciona significativamente con los efectos jurídicos en usuarios en la Municipalidad provincial de Huamanga 2018, se obtuvo en el estadígrafo Tau_de Kendall =0,575 coeficiente de correlación lo que significa que es directa moderada.

Asimismo, para el contraste de satisfacción con derecho de los administrados de la municipalidad provincial de Huamanga 2018, se obtuvo de 0.595 lo que significa que a relación es directa moderada.

V. CONCLUSIONES

El procesamiento de datos los cuales fueron realizados en SPSSV25, demuestra que:

En el contraste entre las variables de satisfacción y actos administrativos en usuarios de la Municipalidad Provincial de Huamanga 2018, demuestra que es regular con 51 usuarios (30%), por lo que tanto los actos administrativos como la satisfacción son regulares.

En el contraste entre la satisfacción y la norma en usuarios de la Municipalidad Provincial de Huamanga 2018, Para el caso podemos notar que el 28,8% (49) considera que tanto la norma como la satisfacción son regulares.

Resultados del contraste entre la satisfacción y los efectos jurídicos de la Municipalidad Provincial de Huamanga 2018, Para el caso del contraste podemos notar que el 25,3% (43) considera que tanto los efectos jurídicos como la satisfacción son regulares.

Del contraste entre la satisfacción y los derechos de los administrados de la Municipalidad Provincial de Huamanga 2018, Para el caso del contraste podemos notar que el 26,5% (45) considera que tanto los derechos de los administrados como la satisfacción son regulares.

VI. RECOMENDACIONES

A la municipalidad provincial de Huamanga, a fin de que la satisfacción del usuario es lo primordial ya que las Municipalidades como órgano de gobierno central cumplen el rol de promover una adecuada prestación de servicio y como ente de desarrollo local mediante un adecuado servicio con eficiencia y eficacia.

Al Gerente de la gerencia de transportes de la municipalidad provincial de Huamanga, quién es el responsable de la gerencia a fin de que desarrollen fortalecimientos al personal estable y eventual bajo cualquier modalidad los cuales son responsables de la atención al público a fin de mejorar en la atención con calidez y calidad humana y fortalecimiento en la Ley del procedimiento administrativo general Ley 27444 y análisis y revisión del Texto único de procedimiento administrativo a fin de corroborar si las ordenanzas municipales se encuentran de acuerdo a las normas vigentes.

A los trabajadores de la Municipalidad provincial de Huamanga a fin de que mejoren en el manejo de emociones y empatía personal y de esa forma mejorar la atención al usuario de la municipalidad provincial de Huamanga y soliciten a los superiores el fortalecimiento en forma permanente en temas de capacitación de la Ley de Procedimientos Administrativos general y modernización del estado bajo el enfoque de la reforma administrativa institucional de transparencia, descentralizado, solidario eficiente y eficaz de esa forma cumplir con los objetivos, fines y metas trazadas de la Institución.

VII. REFERENCIAS

Bibliografía

- 1272, D. L. (2016). *Decreto Legislativo que modifica la Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General y deroga la Ley N° 29060, Ley del Silencio Administrativo*. Lima.
- Acuña, C. G. (2015). *El acto administrativo y el acceso a la jurisdicción contencioso administrativa en Panamá*. Madrid.
- al, D. e. (2012). *Diccionario enciclopedico universal*. Madrid.
- Aliaga Medina, V. R. (2012). *Acto administrativo, procedimiento administrativo, información pública y causales de secreto o reserva de la información los criterios del consejo para la transparencia*. Santiago.
- Blanco Loredo, J. E. (2010). *Satisfacción de usuarios sobre la atención brindada por enfermería en alojamiento conjunto del hospital del niño y la mujer*. Potosí.
- Carhuapoma Yance, S. (2014). *"Aplicación web para los Procesos Administrativos de los Servicios que ofrece la Sub. Ayacucho*.
- Carmina, E. B. (2007). *Una aplicación del enfoque multiatributo para un producto agroalimentario con denominación de origen protegida: El jamon de Teroel*. España.
- Eyzaguirre Reynoso, O. A. (2016). *Expectativa y satisfacción estudiantil por el servicio académico de la universidad privada de Tacna en el año 2015*. Tacna.
- Gasnell Acuña, C. (2015). *El acto administrativo y el acceso a la jurisdicción contencioso administrativo en Panama*. Madrid.
- general, L. d. (10 de abril de 2001).
<https://www.indecopi.gob.pe/...Ley...Procedimiento+Administrativo+General+>. Obtenido de <https://www.indecopi.gob.pe/...Ley...Procedimiento+Administrativo+General+>:
<https://www.google.com/>
- general, L. d. (10 de abril de 2001).
<https://www.indecopi.gob.pe/...Ley...Procedimiento+Administrativo+General+>. Obtenido de <https://www.indecopi.gob.pe/...Ley...Procedimiento+Administrativo+General+>:
<https://www.google.com/>
- general, L. d. (10 de abril de 2001).
<https://www.indecopi.gob.pe/...Ley...Procedimiento+Administrativo+General+>. Obtenido de <https://www.indecopi.gob.pe/...Ley...Procedimiento+Administrativo+General+>:
<https://www.google.com/>
- general, L. d. (10 de abril de 2001).
<https://www.indecopi.gob.pe/...Ley...Procedimiento+Administrativo+General+-+Ley...>
Obtenido de <https://www.indecopi.gob.pe/...Ley...Procedimiento+Administrativo+General+-+Ley...>:
<https://www.google.com/>

- Guzman Ñapuri, C. (2012). *Las actuaciones impugnables en el proceso contencioso administrativo peruano*. Lima.
- Hernandez Salazar, p. (2011). *La importancia de la satisfaccion del usuario*. Mexico: CUB UNAM Mexico.
- Hernandez Salazar, P. (2011). *La importancia de la satisfaccion del usuario*. Mexico.
- Hernandez, G. G. (2007). *Satisfacción del usuario en relación con la atención recibida por el medico familiar en la unidad de medicina familiar N° 16 INFONAVIT, la estancia Colina*. Colima.
- Huaman, M. A. (2016). *calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en la sub gerencia de desarrollo económico y social, de la municipalidad distrital de san jerónimo – 2015*. . Andahuaylas.
- Huamanga, M. p. (24 de julio de 2013).
<https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/aprueban-el-reglamento-del-proceso-del-presupuesto-participa-ordenanza-n-004-2013-mph-907244-1/>. Obtenido de
<https://busquedas.elperuano.pe/normaslegales/aprueban-el-reglamento-del-proceso-del-presupuesto-participa-ordenanza-n-004-2013-mph-907244-1/>:
<https://www.google.com.pe/search?>
- Ledesma Zerpa, N. F. (2016). *Satisfacción y compromiso laboral del personal de salud de la microred de San Juan Bautista-Ayacucho 2014*. Ayacucho.
- Ley Organica de Municipalidades. (2003). Lima, Peru: El Peruano.
- LGPA. (2001). *Ley de Procedimiento administrativo general*. Lima.
- Lopez, L. G. (2012). *Satisfaccion de los clientes y usuarios con el servicio ofrecido en redes de supermercados gubernamentales*. Caracas.
- M, A. C. (2012). *Satisfacción de los clientes y usuarios con el servicio ofrecidos en redes de supermercados gubernamentales*. Caracas.
- Medina, V. R. (2012). *Acto administrativo, procedimiento administrativo, información pública y causales de secreto o reserva de la información los criterios del consejo para la transparencia*. Santiago.
- Millones Zagal, P. (2010). *Medición y control del nivel de satisfacción de los clientes en un supermercado*. Piura.
- Millones Zagal, P. (2010). *Medición y control del nivel y satisfacción de los clientes en un supermercado*. Piura.
- MINJUS. (2014). *Guia práctica sobre la revisión de los actos administrativos en el ordenamiento jurídico peruano*. Lima.
- MINSA. (11 de julio de 2011). "Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos y servicios médicos de apoyo". Lima, Lima, Perú. Obtenido de
ftp://ftp2.minsa.gob.pe/descargas/calidad/normas/.../doc_Satisfaccion_usu_externo.pd.

- Monica, P. (1998). *La medición de la calidad y la satisfacción del ciudadano y del usuario de servicios públicos privatizados*. Buenos Aires.
- Monica, P. (1998). *La medición de la calidad y la satisfacción del ciudadano-usuarios de servicios públicos privatizados*. Buenos Aires.
- Napurí, C. G. (2012). Las actuaciones impugnables en el Proceso Contencioso Administrativo peruano. *circulo de derecho administrativo*, 111.
- OCDE. (2012). *Guía para mejorar la calidad regulatoria de trámites estatales y municipales e impulsar la competitividad de México*. OECD Publishing. Mexico: Centro de la OCDE en México para América Latina.
- Rey Martín, C. (2000). *Análisis del usuario: un concepto en alza*. Barcelona.
- Rivera Salazar, M. A. (2017). *Gestión municipal de transporte urbano y la satisfacción del usuario en Lima cercado en el año 2016*. Lima.
- Rodriguez, L. F., & Rodas Cueva, R. H. (2017). *Los procedimientos administrativos simplificados y la satisfacción del administrado de la municipalidad de san isidro en el año 2013*. Lima.
- Rodriguez-Arana, J. A. (2009). *Acto administrativo, procedimiento administrativo y revisión de la actuación administrativa*. España: Gesbiblo, S.L.
- S., C. D. (2007). *Metodología de la investigación científica*. Lima: San marcos.
- S., C. D. (2007). *Metodología de la investigación científica*. Lima: San Marcos.
- Salazar, M. A. (2017). *Gestión municipal de transporte urbano y la satisfacción del usuario en Lima cercado en el año 2016*. Lima.
- Silva, J. J. (2004). *Satisfacción en el trabajo de los directores de escuelas secundarias públicas de la región Jacobina Brasil*. Jacobina.
- Tipe Herrera, C. C. (2016). *Calidad de servicio y nivel de satisfacción en el gobierno regional de Ayacucho 2016*. Ayacucho.
- Tipe Herrera, C. C. (2016). *Calidad de servicio y nivel de satisfacción en el Gobierno Regional de Ayacucho, 2016*. Ayacucho.
- Trejo, C. W. (2016). *Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios de la universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión – huacho, 2016*. . Huacho.
- Vera Martinez, J. (2011). *Atributos de calidad de servicio de la telefonía móvil para clientes mexicanos y su impacto en la satisfacción y en la lealtad hacia la marca*. Mexico.
- Villoro Toranza, M. (1989). *La norma jurídica y sus caracteres*. Mexico.
- Zarsa Aresmendi, M. D. (2007). La calidad del cuidado y la satisfacción de la persona. *Revista enfermería universitaria*, 35.

CUESTIONARIO-SATISFACCION

Instrucciones: A continuación, le presentamos una serie de afirmaciones, referidos a valorar la satisfacción, considerando que no existen respuestas correctas ni incorrectas, tenga a bien, por favor, marcar con un aspa, en la hoja de respuestas, en la opción que mejor exprese su punto de vista, de acuerdo con el siguiente código:

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

N°	ITEMS	PUNTAJES				
		1	2	3	4	5
DIMENSIÓN I: JUICIO						
1	Considera que el servicio que la institución logra una excelencia total.					
2	El perfil de los trabajadores de la municipalidad contribuye en el alcance de la excelencia total de la entidad.					
3	Las instalaciones de la municipalidad apoyan en el alcance de la excelencia en la atención al público					
4	La actitud del personal muestra habilidades y preparación para responder preguntas e inquietudes.					
5	El personal de la Municipalidad muestra una actitud positiva ante su petición.					
6	La actitud del personal es aceptable.					
7	Su expectativa fue satisfecho con el servicio recibido dentro de la gerencia de transportes					
8	Los tramites dentro de la gerencia de transportes se realizaron en la fecha esperada					
9	El acto administrativo solicitado dentro de la gerencia de transportes cumplió con su expectativa.					
DIMENSIÓN II: SERVICIOS						
10	Considera que el efecto de sus documentos se encuentra de acuerdo con las normas vigentes.					
11	Los efectos de su trámite serán atendidos oportunamente.					
12	El efecto del acto administrativo fue satisfactorio para usted.					

13	Por su interés personal hacen que la documentación solicitada por la gerencia de transportes sea difícil de entregar.					
14	Considera que la municipalidad a través de la gerencia de transportes cuida sus intereses.					
15	La municipalidad presta sus servicios cuidando su interés personal.					
16	Los servicios prestados por la gerencia de transportes fueron atendidos de acuerdo con su necesidad.					
17	Considera necesario contar con el acto administrativo emitido por la gerencia de transportes.					
18	La necesidad de contar con acto administrativo hizo que realizo el trámite dentro de la gerencia de transportes.					
DIMENSION : RESULTADO						
19	El resultado del trámite realizado es la consecuencia de la presentación de sus documentos.					
20	Los resultados obtenidos en su tramite es a consecuencia de su solicitud					
21	Considera que la capacitación es la consecuencia de la buena atención dentro de la gerencia de transportes.					
22	Los hechos del acto administrativo se encuentran en su carpeta de trámite.					
23	El hecho de que usted presenta su expediente incompleto hace que sea observado.					
24	La demora en la atención de la documentación solicitada a la gerencia de transportes ha hecho que se perjudique.					
25	Las operaciones realizadas en la caja estuvieron de acuerdo con su economía.					
26	Usted cree que las operaciones jurídicas exigidas por la gerencia de transportes están de acuerdo con las normas.					
27	Toda operación debe ser realizado por un representante de la empresa.					

CUESTIONARIO-ACTO ADMINISTRATIVO

Instrucciones: A continuación, le presentamos una serie de afirmaciones, referidos a valorar el Acto administrativo, considerando que no existen respuestas correctas ni incorrectas, tenga a bien, por favor, marcar con un aspa, en la hoja de respuestas, en la opción que mejor exprese su punto de vista, de acuerdo con el siguiente código:

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

N°	ITEMS	PUNTAJES				
		1	2	3	4	5
DIMENSIÓN I: NORMAS						
1	Las instalaciones de la gerencia de transportes muestran orden.					
2	Los trabajadores de la gerencia de transportes son ordenados.					
3	Los trámites solicitados en gerencia de transportes y la misma que es observada guarda orden.					
4	La autoridad se preocupa por una atención adecuada ante su solicitud.					
5	Usted cree que los requisitos exigidos por la autoridad son necesarios.					
6	La conducta de los inspectores demuestra que la autoridad no capacita en forma permanente.					
7	La conducta de los trabajadores hace pensar que la autoridad no se preocupa por capacitar al personal que labora dentro de la gerencia de transporte.					
8	Considera que la conducta de la autoridad de la gerencia de transportes se rige de acuerdo con las normas.					
9	La capacitación al personal debe ser continuo, para mejorar la conducta de los trabajadores.					
DIMENSIÓN II: EFECTOS JURIDICOS						
10	Considera que el personal que trabaja en la gerencia					

	de transporte le atendió con voluntad.					
11	Los efectos jurídicos surgen de la voluntad de los trabajadores de la gerencia de transportes.					
12	La voluntad de los trabajadores impide en su trámite administrativo.					
13	El trámite administrativo es para actividad externa o es actividad personal.					
14	Usted solicita el acto administrativo para una empresa de transportes					
15	Usted necesita obtener el acto administrativo con fines personales					
16	Usted se encuentra feliz por la declaración del acto administrativo.					
17	Se encuentra de acuerdo con la declaración en el documento solicitado.					
18	Las declaraciones en los actos administrativos serán siempre positivas y/o a su favor.					
DIMENSIÓN III DERECHO DE LOS ADMINISTRADOS						
19	Cuando usted realiza el trámite le solicitaron el cumplimiento de ciertos requisitos.					
20	El cumplimiento de requisitos se encuentra de acuerdo con las normas.					
21	Cumplieron con la fecha prevista que le comunicaron.					
22	Usted cree que los plazos previstos son considerables.					
23	El plazo previsto en el texto único ordenado es aceptable.					
24	Cuando realizaste el trámite usted prevé el plazo.					
25	La actuación del personal de la gerencia de transportes fue de su agrado.					
26	El resultado del acto administrativo es de acuerdo con la actuación de la Institución.					
27	La actuación del personal que trabaja dentro de la gerencia de transportes se rige a valores éticos.					

VALIDEZ-SATISFACCIÓN

1. VARIANZA

ITEM	VARIANZA
V1_D1_P1	0.345
V1_D1_P2	0.240
V1_D1_P3	0.386
V1_D1_P4	0.378
V1_D1_P5	0.240
V1_D1_P6	0.409
V1_D1_P7	0.378
V1_D1_P8	0.369
V1_D1_P9	0.300
V1_D2_P10	0.309
V1_D2_P11	0.345
V1_D2_P12	0.240
V1_D2_P13	0.386
V1_D2_P14	0.378
V1_D2_P15	0.240
V1_D2_P16	0.409
V1_D2_P17	0.271
V1_D2_P18	0.231
V1_D3_P19	0.464
V1_D3_P20	0.395
V1_D3_P21	0.386
V1_D3_P22	0.345
V1_D3_P23	0.240
V1_D3_P24	0.386
V1_D3_P25	0.378
V1_D3_P26	0.240
V1_D3_P27	0.409
PUNTAJE_SATISFACCION	17.625

CONFIABILIDAD-SATISFACCIÓN

Resumen de procesamiento de casos				Estadísticas de fiabilidad	
		N	%	Alfa de Cronbach	N de elementos
Casos	Válido	170	100,0	,867	27
	Excluido ^a	0	,0		
	Total	170	100,0		
<p>a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.</p>					

2. CÁLCULO DE LA R DE PEARSON SATISFACCION

ITEM	PEARSON	CONDICIÓN
V1_D1_P1	0,395	VÁLIDO
V1_D1_P2	0,394	VÁLIDO
V1_D1_P3	0,457	VÁLIDO
V1_D1_P4	0,468	VÁLIDO
V1_D1_P5	0,528	VÁLIDO
V1_D1_P6	0,548	VÁLIDO
V1_D1_P7	0,395	VÁLIDO
V1_D1_P8	0,394	VÁLIDO
V1_D1_P9	0,457	VÁLIDO
V1_D2_P10	0,468	VÁLIDO
V1_D2_P11	0,528	VÁLIDO
V1_D2_P12	0,548	VÁLIDO
V1_D2_P13	0,634	VÁLIDO
V1_D2_P14	0,478	VÁLIDO
V1_D2_P15	0,469	VÁLIDO
V1_D2_P16	0,447	VÁLIDO
V1_D2_P17	0,564	VÁLIDO
V1_D2_P18	0,457	VÁLIDO
V1_D3_P19	0,364	VÁLIDO
V1_D3_P20	0,467	VÁLIDO
V1_D3_P21	0,368	VÁLIDO
V1_D3_P22	0,475	VÁLIDO
V1_D3_P23	0,618	VÁLIDO
V1_D3_P24	0,395	VÁLIDO
V1_D3_P25	0,394	VÁLIDO
V1_D3_P26	0,457	VÁLIDO
V1_D3_P27	0,468	VÁLIDO

3. MATRIZ DE CORRELACIÓN

ITEM	V1_D1_P1	V1_D1_P2	V1_D1_P3	V1_D1_P4	V1_D1_P5	V1_D1_P6	V1_D1_P7	V1_D1_P8	V1_D1_P9	V1_D2_P10	V1_D2_P11	V1_D2_P12	V1_D2_P13	V1_D2_P14	V1_D2_P15	V1_D2_P16	V1_D2_P17	V1_D2_P18	V1_D3_P19	V1_D3_P20	V1_D3_P21	V1_D3_P22	V1_D3_P23	V1_D3_P24	V1_D3_P25	V1_D3_P26	V1_D3_P27	PUNTAJE_ESTAB_LAB
V1_D1_P1	1	0.141	0.030	0.255	0.066	0.085	0.157	0.016	0.073	0.084	0.085	0.210	0.144	0.005	0.007	0.068	0.083	0.083	0.166	0.243	0.144	0.409	0.030	0.124	0.031	0.084	0.048	0.107
V1_D1_P2	0.141	1	0.289	0.517	0.217	0.259	0.044	0.217	0.129	0.133	0.172	0.048	0.114	0.126	0.158	0.005	0.091	0.147	0.084	0.118	0.049	0.086	0.247	0.028	0.249	0.016	0.342	0.095
V1_D1_P3	0.030	0.289	1	0.000	0.120	0.088	0.101	0.051	0.057	0.168	0.088	0.191	0.367	0.068	0.297	0.032	0.060	0.043	0.213	0.149	0.284	0.033	0.190	0.029	0.024	0.215	0.023	-0.122
V1_D1_P4	0.255	0.517	0.000	1	0.097	0.100	0.095	0.097	0.429	0.211	0.100	0.120	0.094	0.286	0.240	0.184	0.113	0.244	0.172	0.000	0.000	0.000	0.107	0.324	0.000	0.135	0.196	0.136
V1_D1_P5	0.066	0.217	0.120	0.097	1	0.290	0.009	0.065	0.073	0.092	0.097	0.012	0.018	0.286	0.104	0.248	0.196	0.083	0.117	0.054	0.110	0.027	0.000	0.173	0.052	0.052	0.019	0.152
V1_D1_P6	0.085	0.259	0.088	0.100	0.290	1	0.191	0.193	0.322	0.106	0.200	0.359	0.094	0.095	0.120	0.000	0.225	0.000	0.086	0.093	0.189	0.281	0.215	0.081	0.271	0.000	0.000	0.298
V1_D1_P7	0.157	0.044	0.101	0.095	0.009	0.191	1	0.729	0.010	0.097	0.191	0.111	0.036	0.453	0.118	0.169	0.208	0.478	0.400	0.137	0.144	0.039	0.068	0.279	0.017	0.017	0.152	0.546
V1_D1_P8	0.016	0.217	0.051	0.097	0.065	0.193	0.729	1	0.176	0.010	0.193	0.104	0.110	0.268	0.104	0.337	0.196	0.272	0.300	0.126	0.073	0.299	0.208	0.220	0.052	0.183	0.272	0.517
V1_D1_P9	0.073	0.129	0.057	0.429	0.073	0.322	0.010	0.176	1	0.238	0.000	0.116	0.081	0.195	0.013	0.374	0.024	0.092	0.037	0.260	0.182	0.070	0.230	0.157	0.087	0.058	0.119	0.209
V1_D2_P10	0.084	0.133	0.168	0.211	0.092	0.106	0.097	0.010	0.238	1	0.317	0.004	0.140	0.205	0.122	0.394	0.349	0.116	0.170	0.145	0.239	0.043	0.189	0.206	0.305	0.162	0.168	0.113
V1_D2_P11	0.085	0.172	0.088	0.100	0.097	0.200	0.191	0.193	0.000	0.317	1	0.359	0.189	0.095	0.240	0.184	0.225	0.244	0.431	0.000	0.000	0.094	0.000	0.162	0.135	0.135	0.065	0.231
V1_D2_P12	0.210	0.044	0.191	0.120	0.012	0.359	0.111	0.104	0.116	0.000	0.116	0.009	0.068	0.225	0.292	0.007	0.009	0.454	0.014	0.276	0.158	0.049	0.086	0.039	0.022	0.022	0.112	0.112
V1_D2_P13	0.144	0.114	0.367	0.094	0.018	0.094	0.036	0.110	0.081	0.140	0.189	0.068	0.1	0.217	0.158	0.069	0.405	0.023	0.212	0.477	0.286	0.106	0.101	0.215	0.332	0.332	0.049	0.085
V1_D2_P14	0.005	0.129	0.066	0.286	0.286	0.095	0.453	0.268	0.195	0.205	0.095	0.225	0.217	1	0.233	0.257	0.208	0.595	0.318	0.226	0.235	0.068	0.434	0.241	0.017	0.277	0.520	

V1_D2_P 15	0.00 7	0.15 8	- 0.29 7	- 0.24 0	0.10 4	0.12 0	0.11 8	- 0.10 4	0.01 3	0.12 2	- 0.24 0	- 0.29 2	0.15 8	0.23 3	1	0.00 7	0.00 9	0.27 8	0.01 4	0.27 6	0.27 2	- 0.16 1	0.17 2	- 0.05 8	- 0.18 4	- 0.18 4	0.20 1	0.177
V1_D2_P 16	0.06 8	- 0.00 5	- 0.03 2	0.18 4	- 0.24 8	0.00 0	0.16 9	0.33 7	,374 4	,394 4	- 0.18 4	0.00 7	- 0.06 9	0.25 7	0.00 7	1	0.09 0	0.02 2	0.05 8	0.17 7	,364 4	- 0.18 4	0.13 1	,462 3	0.03 3	0.03 3	0.17 2	,489
V1_D2_P 17	0.08 3	0.09 1	0.06 0	- 0.11 3	- 0.19 6	0.22 5	0.20 8	0.19 6	- 0.02 4	- 0.34 9	0.22 5	0.00 9	- ,405 4	0.20 8	0.00 9	0.09 0	1	0.16 5	0.26 6	- 0.20 4	0.34 1	- 0.01 4	0.28 3	0.20 1	0.04 1	0.04 1	,506 4	,402
V1_D2_P 18	- 0.08 3	- 0.14 7	- 0.04 3	0.24 4	0.08 3	0.00 0	,478 2	0.27 2	- 0.09 2	0.11 6	- 0.24 4	- ,454 4	0.02 3	,595 4	0.27 8	0.02 2	0.16 5	1	0.04 2	0.16 0	0.13 9	- 0.26 4	0.13 1	0.02 0	- 0.06 6	0.09 9	0.13 6	0.259
V1_D3_P 19	- 0.16 6	- 0.08 4	- 0.21 3	0.17 2	0.11 7	- 0.08 6	,400 0	0.30 0	- 0.03 7	- 0.17 0	,431 4	0.01 4	- 0.21 2	0.31 8	0.01 4	0.05 8	0.26 6	0.04 2	1	- 0.31 1	0.11 4	0.14 0	0.06 2	,447 2	0.06 2	0.06 2	0.26 7	,404
V1_D3_P 20	0.24 3	- 0.11 8	- 0.14 9	0.00 0	- 0.05 4	0.09 3	0.13 7	- 0.12 6	0.26 0	0.14 5	0.00 0	0.27 6	,477 6	0.22 6	0.27 6	0.17 7	- 0.20 4	0.16 0	- 0.31 1	1	,388 5	- 0.34 5	- 0.06 7	0.03 0	- 0.01 7	0.10 9	- 0.05 7	0.302
V1_D3_P 21	- 0.14 4	0.04 9	- 0.28 4	0.00 0	0.11 0	0.18 9	0.14 4	0.07 3	0.18 2	0.23 9	0.00 0	0.15 8	0.28 6	0.23 5	0.27 2	,364 1	0.34 1	0.13 9	0.11 4	,388 4	1	- 0.07 1	0.10 1	,399 7	0.07 7	0.20 4	0.32 1	,649
V1_D3_P 22	- ,409	- 0.08 6	- 0.03 3	0.00 0	- 0.02 7	- 0.28 1	0.03 9	0.29 9	- 0.07 0	- 0.04 3	- 0.09 4	- 0.04 9	0.10 6	- ,409	- 0.16 1	- 0.18 4	- 0.01 4	- 0.26 4	0.14 0	- 0.34 5	- 0.07 1	1	- 0.06 7	0.01 5	0.03 4	0.03 4	- 0.03 9	-0.073
V1_D3_P 23	0.03 0	0.24 7	- 0.19 0	- 0.10 7	0.00 0	0.21 5	0.06 8	0.20 8	0.23 0	- 0.18 9	0.00 0	0.08 6	- 0.10 1	0.06 8	0.17 2	0.13 1	0.28 3	0.13 1	0.06 2	- 0.06 7	- 0.10 1	0.06 7	1	0.00 0	0.33 9	0.04 8	,375 4	,413
V1_D3_P 24	- 0.12 4	- 0.02 8	- 0.02 9	0.32 4	0.17 3	0.08 1	0.27 9	0.22 0	0.15 7	0.20 6	0.16 2	0.03 9	- 0.21 5	,434 8	- 0.05 8	- ,462 3	0.20 1	0.02 0	,447 0	0.03 0	,399 5	0.01 5	0.00 0	1	- 0.15 4	- 0.04 4	0.17 0	,568
V1_D3_P 25	0.03 1	0.24 9	- 0.02 4	0.00 0	- 0.05 2	0.27 1	0.01 7	0.05 2	- 0.08 7	- 0.30 5	0.13 5	- 0.02 2	0.33 2	- 0.24 1	- 0.18 4	0.03 3	0.04 1	- 0.06 6	0.06 2	- 0.01 7	0.07 7	0.03 4	0.33 9	- 0.15 4	1	0.26 8	0.02 4	0.247
V1_D3_P 26	- 0.08 4	0.01 6	0.21 5	- 0.13 5	- 0.05 2	0.00 0	0.01 7	0.18 3	0.05 8	- 0.16 2	0.13 5	- 0.02 2	0.33 2	0.01 7	- 0.18 4	0.03 3	0.04 1	0.09 9	0.06 2	0.10 9	0.20 4	0.03 4	0.04 8	- 0.04 4	0.26 8	1	0.11 2	0.284
V1_D3_P 27	0.04 8	- 0.34 2	- 0.02 3	0.19 6	- 0.01 9	0.00 0	0.15 2	0.27 2	- 0.11 9	- 0.16 8	0.06 5	- 0.11 2	- 0.04 9	0.27 7	0.20 1	0.17 2	,506 6	0.13 6	0.26 7	- 0.05 7	0.32 1	0.03 9	,375 0	0.17 0	0.02 4	0.11 2	1	,482
PUNTAJE _ESTAB_ LAB	0.10 7	0.09 5	- 0.12 2	0.13 6	0.15 2	0.29 8	,546 2	,517 2	0.20 9	0.11 3	0.23 1	0.11 2	0.08 5	,520 7	0.17 7	,489 4	,402 9	0.25 9	,404 2	0.30 2	,649 3	- 0.07 3	,413 5	,568 7	0.24 4	0.28 4	,482 4	1

VALIDEZ-ACTOS ADMINISTRATIVOS

1. VARIANZA

ITEM	VARIANZA
V1_D1_P1	0.231
V1_D1_P2	0.464
V1_D1_P3	0.395
V1_D1_P4	0.386
V1_D1_P5	0.231
V1_D1_P6	0.386
V1_D1_P7	0.378
V1_D1_P8	0.369
V1_D1_P9	0.300
V1_D2_P10	0.309
V1_D2_P11	0.345
V1_D2_P12	0.240
V1_D2_P13	0.386
V1_D2_P14	0.378
V1_D2_P15	0.240
V1_D2_P16	0.409
V1_D2_P17	0.271
V1_D2_P18	0.231
V1_D3_P19	0.464
V1_D3_P20	0.395
V1_D3_P21	0.386
V1_D3_P22	0.392
V1_D3_P23	0.299
V1_D3_P24	0.369
V1_D3_P25	0.231
V1_D3_P26	0.464
V1_D3_P27	0.395
PUNTAJE_ACTO ADMINISTRATIVO	18.547

CONFIABILIDAD-ACTOS ADMINISTRATIVOS

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	170	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	170	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,861	27

VALIDEZ-ACTOS ADMINISTRATIVOS

2. VARIANZA

ITEM	VARIANZA
V1_D1_P1	0.231
V1_D1_P2	0.464
V1_D1_P3	0.395
V1_D1_P4	0.386
V1_D1_P5	0.231
V1_D1_P6	0.386
V1_D1_P7	0.378
V1_D1_P8	0.369
V1_D1_P9	0.300
V1_D2_P10	0.309
V1_D2_P11	0.345
V1_D2_P12	0.240
V1_D2_P13	0.386
V1_D2_P14	0.378
V1_D2_P15	0.240
V1_D2_P16	0.409
V1_D2_P17	0.271
V1_D2_P18	0.231
V1_D3_P19	0.464
V1_D3_P20	0.395
V1_D3_P21	0.386
V1_D3_P22	0.392
V1_D3_P23	0.299
V1_D3_P24	0.369
V1_D3_P25	0.231
V1_D3_P26	0.464
V1_D3_P27	0.395
PUNTAJE_ACTO ADMINISTRATIVO	18.547

2. CÁLCULO DE LA R DE PEARSON

ITEM	PEARSON	CONDICIÓN
V1_D1_P1	0,634	VÁLIDO
V1_D1_P2	0,478	VÁLIDO
V1_D1_P3	0,469	VÁLIDO
V1_D1_P4	0,447	VÁLIDO
V1_D1_P5	0,564	VÁLIDO
V1_D1_P6	0,634	VÁLIDO
V1_D1_P7	0,394	VÁLIDO
V1_D1_P8	0,394	VÁLIDO
V1_D1_P9	0,457	VÁLIDO
V1_D2_P10	0,468	VÁLIDO
V1_D2_P11	0,528	VÁLIDO
V1_D2_P12	0,548	VÁLIDO
V1_D2_P13	0,634	VÁLIDO
V1_D2_P14	0,478	VÁLIDO
V1_D2_P15	0,469	VÁLIDO
V1_D2_P16	0,447	VÁLIDO
V1_D2_P17	0,564	VÁLIDO
V1_D2_P18	0,457	VÁLIDO
V1_D3_P19	0,364	VÁLIDO
V1_D3_P20	0,467	VÁLIDO
V1_D3_P21	0,368	VÁLIDO
V1_D3_P22	0,475	VÁLIDO
V1_D3_P23	0,634	VÁLIDO
V1_D3_P24	0,478	VÁLIDO
V1_D3_P25	0,469	VÁLIDO
V1_D3_P26	0,447	VÁLIDO
V1_D3_P27	0,564	VÁLIDO

3. MATRIZ DE CORRELACIÓN

ITEM	V1_D1_P1	V1_D1_P2	V1_D1_P3	V1_D1_P4	V1_D1_P5	V1_D1_P6	V1_D1_P7	V1_D1_P8	V1_D1_P9	V1_D2_P10	V1_D2_P11	V1_D2_P12	V1_D2_P13	V1_D2_P14	V1_D2_P15	V1_D2_P16	V1_D2_P17	V1_D2_P18	V1_D3_P19	V1_D3_P20	V1_D3_P21	V1_D3_P22	V1_D3_P23	V1_D3_P24	V1_D3_P25	V1_D3_P26	V1_D3_P27	PUNTAJE_ESTAB_LAB
V1_D1_P1	1	0.141	-0.030	0.255	0.066	0.085	0.157	-0.016	0.073	0.084	0.085	0.210	0.144	0.005	0.007	0.068	0.083	0.083	0.166	0.243	0.144	-0.409	0.030	0.124	0.031	0.084	0.048	0.546
V1_D1_P2	0.141	1	0.289	0.517	0.217	0.259	0.044	0.217	0.129	0.133	0.172	0.048	0.114	0.126	0.158	-0.005	0.091	0.147	0.084	0.118	0.049	0.086	-0.247	0.028	0.249	0.016	0.342	0.517
V1_D1_P3	-0.030	0.289	1	0.000	0.120	-0.088	0.101	0.051	0.057	0.168	0.088	0.191	0.367	0.068	-0.297	0.032	0.060	0.043	0.213	0.149	0.284	0.033	-0.190	0.029	0.024	0.215	0.023	0.209
V1_D1_P4	-0.255	-0.517	0.000	1	-0.097	0.100	0.095	0.097	0.429	0.211	0.100	0.120	-0.094	0.286	-0.240	0.184	0.113	0.244	0.172	0.000	0.000	0.000	-0.107	0.324	0.000	0.135	0.196	0.113
V1_D1_P5	-0.066	0.217	-0.120	-0.097	1	0.290	0.009	0.065	-0.073	0.092	-0.097	0.012	0.018	0.286	0.104	-0.248	0.196	0.083	0.117	0.054	0.110	-0.027	0.000	0.173	-0.052	0.052	0.019	0.546
V1_D1_P6	0.085	0.259	-0.088	0.100	0.290	1	-0.191	-0.193	0.322	0.106	0.200	0.359	-0.094	0.095	0.120	0.000	0.225	0.000	-0.086	0.093	0.189	-0.281	0.215	0.081	0.271	0.000	0.000	0.298
V1_D1_P7	0.157	-0.044	-0.101	0.095	0.009	-0.191	1	0.729	-0.010	0.097	0.191	-0.111	-0.036	0.453	0.118	0.169	0.208	0.478	0.400	0.137	0.144	0.039	0.068	0.279	0.017	0.017	0.152	0.546
V1_D1_P8	-0.016	0.217	-0.051	0.097	-0.065	0.193	0.729	1	0.176	0.010	0.193	-0.104	-0.110	0.268	-0.104	0.337	0.196	0.272	0.300	-0.073	0.299	0.208	0.220	0.052	0.183	0.272	0.517	
V1_D1_P9	0.073	0.129	-0.057	-0.429	0.073	0.322	0.010	0.176	1	0.238	0.000	-0.116	0.081	0.195	0.013	0.374	-0.024	0.092	0.037	0.260	0.182	-0.070	0.230	0.157	-0.087	0.058	-0.119	0.209
V1_D2_P10	-0.084	-0.133	-0.168	0.211	0.092	0.106	0.097	0.010	0.238	1	-0.317	0.004	-0.140	0.205	0.122	0.394	-0.349	0.116	-0.170	0.145	0.239	-0.043	-0.189	0.206	-0.305	0.162	0.168	0.113
V1_D2_P11	0.085	-0.172	-0.088	0.100	-0.097	0.200	0.191	0.193	0.000	-0.317	1	0.359	-0.189	-0.095	-0.240	-0.184	0.225	-0.244	0.431	0.000	0.000	-0.094	0.000	0.162	0.135	0.135	0.065	0.231
V1_D2_P12	0.210	0.044	0.190	-0.120	0.012	0.359	-0.111	-0.104	0.116	0.004	-0.359	1	-0.068	-0.225	0.292	0.007	0.009	0.454	-0.014	0.276	0.158	0.049	-0.086	0.039	-0.022	0.022	0.112	0.112
V1_D2_P13	-0.144	0.114	0.367	0.094	-0.018	0.094	0.036	0.110	-0.081	0.140	0.189	-0.068	1	-0.217	0.158	0.069	-0.405	0.023	-0.212	0.477	0.286	0.106	0.101	-0.332	0.332	0.049	-0.085	
V1_D2_P14	-0.005	-0.126	0.068	0.286	0.286	0.095	0.453	0.268	0.195	0.205	0.095	0.225	-0.217	1	0.233	0.257	0.208	0.595	0.318	0.226	0.235	-0.409	0.068	0.434	-0.024	0.017	0.277	0.520

V1_D2_P 15	0.00 7	0.15 8	- 0.29 7	- 0.24 0	0.10 4	0.12 0	0.11 8	- 0.10 4	0.01 3	0.12 2	- 0.24 0	- 0.29 2	0.15 8	0.23 3	1	0.00 7	0.00 9	0.27 8	0.01 4	0.27 6	0.27 2	- 0.16 1	0.17 2	- 0.05 8	- 0.18 4	- 0.18 4	0.20 1	0.177
V1_D2_P 16	0.06 8	- 0.00 5	- 0.03 2	0.18 4	- 0.24 8	0.00 0	0.16 9	0.33 7	,374 4	,394 4	- 0.18 4	0.00 7	- 0.06 9	0.25 7	0.00 7	1	0.09 0	0.02 2	0.05 8	0.17 7	,364 4	- 0.18 4	0.13 1	,462 3	0.03 3	0.03 3	0.17 2	,489
V1_D2_P 17	0.08 3	0.09 1	0.06 0	- 0.11 3	- 0.19 6	0.22 5	0.20 8	0.19 6	- 0.02 4	- 0.34 9	0.22 5	0.00 9	- ,405 4	0.20 8	0.00 9	0.09 0	1	0.16 5	0.26 6	- 0.20 4	0.34 1	- 0.01 4	0.28 3	0.20 1	0.04 1	0.04 1	,506 6	,402
V1_D2_P 18	- 0.08 3	- 0.14 7	- 0.04 3	0.24 4	0.08 3	0.00 0	,478 4	0.27 2	- 0.09 2	0.11 6	- 0.24 4	- ,454 4	0.02 3	,595 4	0.27 8	0.02 2	0.16 5	1	0.04 2	0.16 0	0.13 9	- 0.26 4	0.13 1	0.02 0	- 0.06 6	0.09 9	0.13 6	0.259
V1_D3_P 19	- 0.16 6	- 0.08 4	- 0.21 3	0.17 2	0.11 7	- 0.08 6	,400 4	0.30 0	- 0.03 7	- 0.17 0	,431 4	0.01 4	- 0.21 2	0.31 8	0.01 4	0.05 8	0.26 6	0.04 2	1	- 0.31 1	0.11 4	0.14 0	0.06 2	,447 2	0.06 2	0.06 2	0.26 7	,404
V1_D3_P 20	0.24 3	- 0.11 8	- 0.14 9	- 0.00 0	0.05 4	0.09 3	0.13 7	- 0.12 6	0.26 0	0.14 5	0.00 0	0.27 6	,477 4	0.22 6	0.27 6	0.17 7	- 0.20 4	0.16 0	- 0.31 1	1	,388 4	- 0.34 5	- 0.06 7	0.03 0	- 0.01 7	0.10 9	- 0.05 7	0.302
V1_D3_P 21	- 0.14 4	0.04 9	- 0.28 4	- 0.00 0	0.11 0	0.18 9	0.14 4	0.07 3	0.18 2	0.23 9	0.00 0	0.15 8	0.28 6	0.23 5	0.27 2	,364 4	0.34 1	0.13 9	0.11 4	,388 4	1	- 0.07 1	0.10 1	,399 4	0.07 7	0.20 4	0.32 1	,649
V1_D3_P 22	- ,409 6	- 0.08 3	- 0.03 3	0.00 0	0.02 7	- 0.28 1	0.03 9	0.29 9	- 0.07 0	- 0.04 3	- 0.09 4	- 0.04 9	0.10 6	,409 4	- 0.16 1	- 0.18 4	- 0.01 4	- 0.26 4	0.14 0	- 0.34 5	- 0.07 1	1	- 0.06 7	0.01 5	0.03 4	0.03 4	- 0.03 9	,546
V1_D3_P 23	0.03 0	0.24 7	- 0.19 0	- 0.10 7	0.00 0	0.21 5	0.06 8	0.20 8	0.23 0	- 0.18 9	0.00 0	0.08 6	- 0.10 1	0.06 8	0.17 2	0.13 1	0.28 3	0.13 1	0.06 2	- 0.06 7	0.10 1	- 0.06 7	1	0.00 0	0.33 9	0.04 8	,375 4	,517
V1_D3_P 24	- 0.12 4	- 0.02 8	0.02 9	0.32 4	0.17 3	0.08 1	0.27 9	0.22 0	0.15 7	0.20 6	0.16 2	0.03 9	- 0.21 5	,434 4	- 0.05 8	- ,462 4	0.20 1	0.02 0	,447 4	0.03 0	,399 4	0.01 5	0.00 0	1	- 0.15 4	- 0.04 4	0.17 0	0.209
V1_D3_P 25	0.03 1	0.24 9	- 0.02 4	- 0.00 0	0.05 2	0.27 1	0.01 7	0.05 2	- 0.08 7	- 0.30 5	0.13 5	- 0.02 2	0.33 2	0.24 1	0.18 4	0.03 3	0.04 1	- 0.06 6	0.06 2	- 0.01 7	0.07 7	0.03 4	0.33 9	- 0.15 4	1	0.26 8	0.02 4	0.113
V1_D3_P 26	- 0.08 4	0.01 6	0.21 5	- 0.13 5	0.05 2	- 0.00 0	0.01 7	0.18 3	0.05 8	0.16 2	0.13 5	0.02 2	0.33 2	0.01 7	- 0.18 4	0.03 3	0.04 1	0.09 9	0.06 2	0.10 9	0.20 4	0.03 4	0.04 8	- 0.04 4	0.26 8	1	0.11 2	,546
V1_D3_P 27	0.04 8	- 0.34 2	- 0.02 3	0.19 6	0.01 9	- 0.00 0	0.15 2	0.27 2	- 0.11 9	0.16 8	0.06 5	- 0.11 2	- 0.04 9	0.27 7	0.20 1	0.17 2	,506 4	0.13 6	0.26 7	0.05 7	0.32 1	- 0.03 9	,375 4	0.17 0	0.02 4	0.11 2	1	,517
PUNTAJE ESTAB_ LAB	0.10 7	0.09 5	- 0.12 2	0.13 6	0.15 2	0.29 8	,546 4	,517 4	0.20 9	0.11 3	0.23 1	0.11 2	0.08 5	,520 4	0.17 7	,489 4	,402 4	0.25 9	,404 4	0.30 2	,649 4	- 0.07 3	,413 4	,568 4	0.24 7	0.28 4	,482 4	1

ANEXOS

Satisfacción con los actos administrativos en usuarios de la Municipalidad Provincial de Huamanga 2018.

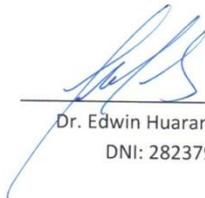
PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	METODOLOGIA
<p><u>Problema general</u> ¿En qué medida se relaciona la satisfacción con los actos administrativos en usuarios de la Municipalidad Provincial de Huamanga 2018?</p> <p><u>Problemas específicos</u> ¿En qué medida la satisfacción del usuario se relaciona con la norma en la Municipalidad Provincial de Huamanga 2018?</p> <p>¿En qué medida la satisfacción del usuario se relaciona con los efectos jurídicos en la Municipalidad Provincial de Huamanga 2018?</p> <p>¿En qué medida la satisfacción del usuario se relaciona con los derechos de los administrados en la Municipalidad Provincial de Huamanga 2018?</p>	<p><u>Objetivo general</u> Determinar la relación entre la satisfacción con los actos administrativos en usuarios de la Municipalidad Provincial de Huamanga 2018.</p> <p><u>Objetivos específicos</u> Determinar la relación entre la satisfacción y la norma en la Municipalidad Provincial de Huamanga 2018</p> <p>Determinar la relación entre la satisfacción y los efectos en la Municipalidad Provincial de Huamanga 2018.</p> <p>Determinar la relación entre la satisfacción y los derechos de los administrados en la Municipalidad Provincial de Huamanga 2018.</p>	<p><u>Hipótesis general</u> La satisfacción se relaciona significativamente con los actos administrativos en usuarios de la Municipalidad Provincial de Huamanga 2018.</p> <p><u>Hipótesis específicos</u> La satisfacción se relaciona significativamente con la norma en la Municipalidad Provincial de Huamanga 2018.</p> <p>La satisfacción se relaciona significativamente con los efectos jurídicos en la Municipalidad Provincial de Huamanga 2018.</p> <p>La satisfacción se relaciona significativamente con los derechos de los administrados en la Municipalidad Provincial de Huamanga 2018.</p>	<p>Variable 1: Satisfacción</p> <p>DIMENSIONES: Juicio Servicios Resultados</p> <p>Variable 2: Actos administrativos</p> <p>DIMENSIONES Normas Efectos jurídicos Derechos de los administrados</p>	<p>Tipo de investigación No experimental</p> <p>Nivel de investigación Relacional Enfoque del estudio : cuantitativo.</p> <p>Diseño de investigación Descriptivo correlacional</p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph LR M --- V1 M --- V2 V1 --- r --- V2 </pre> </div> <p>Población La población contará con 300 usuarios de la gerencia de transportes de la municipalidad provincial de Huamanga 2018. Muestra: La muestra será de 170 usuarios que realizaron trámites dentro de la gerencia de transportes de la municipalidad provincial de Huamanga 2018.</p>

ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD
DE LOS TRABAJOS ACADÉMICOS DE LA UCV

Yo, **Dr. Edwin Huaranca Rojas** docente del Diseño y Desarrollo de Trabajo de Investigación de la Escuela de Posgrado – Trujillo; y revisor del trabajo académico titulado: **SATISFACCIÓN CON LOS ACTOS ADMINISTRATIVOS EN USUARIOS DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUAMANGA 2018**, del estudiante ALEJANDRA PELAGIA ORE MALMACEDA he constatado por medio del uso de la herramienta **turnitin** lo siguiente:

Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud de 22% verificable en el **Reporte de Originalidad** del programa turinitin, grado de coincidencia mínimo que convierte el trabajo en aceptable y no constituye plagio, en tanto cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la **Universidad César Vallejo**.

Trujillo, 11 de agosto 2018



Dr. Edwin Huaranca rojas
DNI: 28237903



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL
UCV**

Yo Alejandra Pelagia Ore Malmaceda identificado con DNI N° 28290779
egresado del Programa Académico de Maestría en Gestión Pública de la Escuela
de Posgrado de la Universidad César Vallejo, autorizo () , no autorizo () la divulgación y comunicación
pública de mi trabajo de investigación titulado
"Satisfacción con los actos administrativos en usuarios de la
municipalidad provincial de Huamanga 2018
"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según
lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33
Fundamentación en caso de no autorización:


FIRMA

DNI: 28290779



Trujillo 20 de agosto del 2018



"AÑO DEL DIALOGO Y LA RECONCILIACION NACIONAL"



EL QUE SUSCRIBE GERENTE DE LA GERENCIA DE TRANSPORTES DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUAMANGA, OTORGA LA PRESENTE.

CONSTANCIA:

A la señora **ALEJANDRA PELAGIA ORE MALMACEDA**, identificado con DNI, 28290779, con domicilio en la Asoc. Basilio Auqui Mz. I lote 12, se le autoriza a realizar la aplicación de los instrumentos validación a los usuarios de la Municipalidad Provincial de Huamanga de la Gerencia de Transportes, datos que le serán útiles para la elaboración de su tesis para la obtención del grado de magister; el cual lleva por título: **SATISFACCION CON LOS ACTOS ADMINISTRATIVO DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUAMANGA AÑO 2018.**

Para lo cual se expide el presente documento al interesado para fines que crea pertinente.

Ayacucho de 28 Mayo del 2018


MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUAMANGA
GERENCIA DE TRANSPORTES
Ing. Luis Fernando Davila Rabanal
GERENTE

SOLICITO: AUTORIZACION PARA REALIZAR UN TRABAJO DE INVESTIGACIÓN.

SEÑOR ALCALDE DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE HUAMANGA



Alejandra Pelagia Ore Malmaceda, identificada con D..N.I. 28290779 con domicilio en la Asoc. Basilio Auqui Mz. I lote 12, estudiante de Maestría de Gestión Pública de la Universidad Cesar Vallejo, ante Ud; con el debido respeto me presento y expongo lo siguiente:

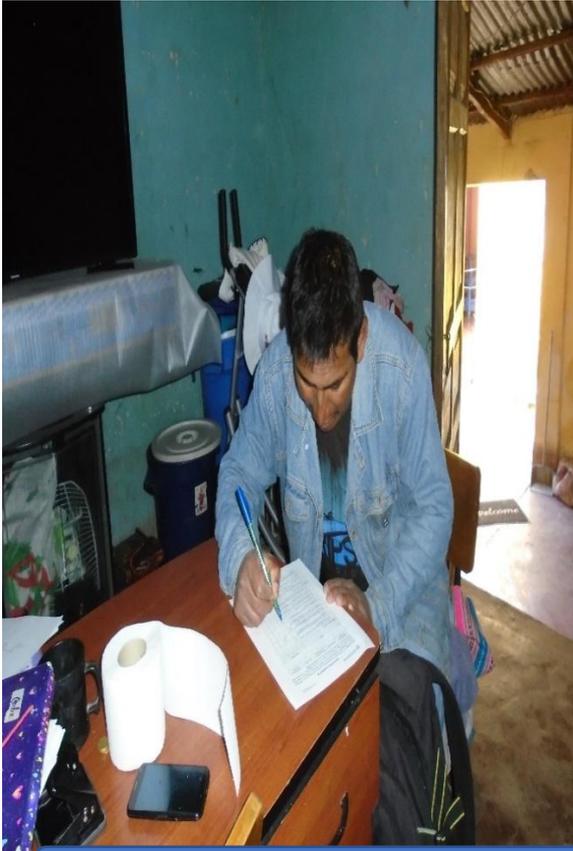
Que, cursando estudios mención Gestión Pública con el tema **Satisfacción de usuarios con los actos administrativos de la Municipalidad Provincial de Huamanga año 2018**, solicito su autorización a fin de obtener y practicar la encuesta y/o cuestionario a los usuarios de la Gerencia de Transporte.

POR LO EXPUESTO:

Señor alcalde de la Municipalidad Provincial de Huamanga acceder mi petición por ser necesaria.

Ayacucho, 16 de Mayo del 2018


Alejandra P. Ore Malmaceda
D.N.I. 28290779



Recopilación de encuesta en diferentes lugares autorizadas





Toma de encuesta a los usuarios que realizan trámites dentro de la gerencia de transportes de la municipalidad provincial de Huamanga.



Toma prueba de piloto.