



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Gestión administrativa en la satisfacción del usuario de la Municipalidad de San
Martín de Porres, año 2019

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión Pública

AUTOR:

Br. Benjamin Benito Cupe Burga (ORCID: 0000-0003-3408-4911)

ASESOR:

Dr. Abner Chávez Leandro (ORCID: 0000-0002-0167-5523)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de Políticas Públicas

Lima – Perú

2020

Dedicatoria

Con mucho aprecio a Dios,
mi familia y asesor

Dr. Abner

Agradecimiento

A los docentes, personal auxiliar y administrativos de la UCV
que de una u otra manera colaboraron con mi
formación académica y así llegar
hasta al éxito.

Página del Jurado



DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): CUPE BURGA, BENJAMIN BENITO

Para obtener el Grado Académico de *Maestro en Gestión Pública*, ha sustentado la tesis titulada:

GESTION ADMINISTRATIVA EN LA SATISFACCION DEL USUARIO DE LA MUNICIPALIDAD DE SAN MARTIN DE PORRES, AÑO 2019

Fecha: 25 de enero de 2020

Hora: 10:15 a.m.

JURADOS:

PRESIDENTE: Dr. Yolvi Ocaña Fernandez

Firma:

SECRETARIO: Dr. Edwin Alberto Martinez Lopez

Firma:

VOCAL: Dr. Abner Chávez Leandro

Firma:

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

..... *APROBADO POR MAYORIA*

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

.....
.....
.....
.....

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

..... *ASA*

Nota: El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.

Declaratoria de autenticidad

Yo, Benjamín Benito Cupe Burga con DNI N° 06145039, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el reglamento de Grados y Títulos de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño a la tesis: "Gestión administrativa en la satisfacción del usuario de la municipalidad de San Martín de Porres, año 2019", es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presenta en la presente tesis son auténticos y veraces. En tal sentido asumo la *responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto en los documentos como de información aportada por la cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.*

Lima, 15 de diciembre de 2019.


.....
BENJAMÍN BENITO CUPE BURGA

ÍNDICE

	Pág.
Carátula	
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del Jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Índice de tablas	viii
Índice de figuras	ix
RESUMEN	1
ABSTRACT	2
I. Introducción	3
II. Método	12
2.1. Tipo y diseño de investigación	12
2.2. Operacionalización de variables	12
2.3. Población, muestra y muestreo	15
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	16
2.5. Procedimiento	17
2.6. Método de análisis de datos	17
2.7. Aspectos éticos	17
III. Resultados	19
3.1 Resultados Descriptivos	19
3.2. Resultados inferenciales	22
IV. Discusión.	28

V. Conclusiones	30
VI. Recomendaciones	31
Referencias	32
Anexos	35
1. Matriz de consistencia	35
2. Instrumento de medición de variables	37

Índice de tablas

	Pág.
Tabla 1. Operalización de la variable gestión administrativa	13
Tabla 2. Operalización de la variable satisfacción del usuario	14
Tabla 3. Distribución de frecuencia de la gestión administrativa de la Municipalidad de S.M.P.	19
Tabla 4. Frecuencia de las dimensiones de la gestión administrativa de la Municipalidad de San Martín de Porres, 2019	19
Tabla 5. Frecuencia de la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de San Martín de Porres, 2019	20
Tabla 6. Frecuencia de las dimensiones de la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de San Martín de Porres, 2019	21
Tabla 7. Prueba de bondad de ajuste de la satisfacción del usuario en la gestión administrativa en la Municipalidad San Martín de Porres,2019	22
Tabla 8. Prueba de variabilidad pseudo R al cuadrado gestión administrativa / incidencia de la satisfacción del usuario	23
Tabla 9. Estimaciones de parámetro de la gestión administrativa en la satisfacción del usuario de la Municipalidad de San Martín de Porres 2019	23
Tabla 10. Estimaciones de parámetros de la gestión administrativa y la fiabilidad	24
Tabla 11. Estimaciones de parámetros de la gestión administrativa y la capacidad de respuesta	25
Tabla 12. Estimaciones de parámetros de la gestión administrativa y la seguridad	25
Tabla 13. Estimaciones de parámetros de la gestión administrativa y la seguridad	26
Tabla 14. Estimaciones de parámetros de la gestión administrativa y los elementos Tangibles	27

Índice de figuras

	Pág.
Figura 1. Sobre la gestión administrativa en el Municipio de San Martín de Porres 2019	19
Figura 2. Las dimensiones de la gestión administrativa de la Municipalidad de San Martín de Porres, 2019	20
Figura 3. La satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de San Martín de Porres,2019	20
Figura 4. Niveles de las dimensiones de la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de San Martín de Porres, 2019	21

Resumen

Con motivo de una percepción de satisfacción de los usuarios, al realizar mis labores cotidianas como profesional del derecho en los diferentes actos administrativos que realizo desde hace un buen tiempo en las diferentes administraciones de la municipalidad de San Martín de Porres, es que opte medir científicamente este grado de aceptación de la gestión administrativa y su relación con la satisfacción del usuario.

Para ello aplique un método científico de enfoque Cuantitativo; ya que se usó la recolección de datos para probar mi hipótesis, con base en la medición numérica y el análisis estadístico, con lo cual se estableció patrones de comportamiento y probamos acertadamente nuestra teoría.

Este método es de tipo aplicada y explicativa porque se vio el efecto de la variable independiente, gestión administrativa sobre la dependiente, satisfacción del usuario. Así mismo es de nivel correlacional causal porque tuvo como objetivo describir relaciones entre dos o más variables en un momento determinado, así es como tratamos también de descripciones, pero no de variables individuales sino de sus relaciones.

Tal es así, que de la población total de la municipalidad de San Martín de Porres (739,252 pobladores según último censo del INEI) se tomó el muestro probabilístico de tipo aleatorio simple, Malhotra (2008), obteniéndose 348 pobladores, los cuales fueron encuestados, mediante instrumentos que fueron validado por expertos en la materia.

Como resultado final se obtuvo que la variable independiente Gestión Administrativa, fue definida como buena por una mayoría representativa de un 61.82 % de los pobladores encuestados y la variable satisfacción del usuario fue percibida por un 54.3 % como poco satisfecho.

Palabras claves: gestión administrativa, satisfacción de usuarios, variable independiente

Abstract

On the occasion of a perception of user satisfaction, when doing my daily work as a legal professional in the different administrative acts that I have done for a long time in the different administrations of the municipality of San Martin de Porres, it is that I choose to measure scientifically This degree of acceptance of administrative management and its relationship with user satisfaction.

To do this, apply a scientific method of Quantitative approach; since data collection was used to test my hypothesis, based on numerical measurement and statistical analysis, with which behavior patterns were established and we correctly tested our theory.

This method is of an applied and explanatory type because the effect of the independent variable, administrative management on the dependent, user satisfaction was seen. It is also of a causal correlational level because it aimed to describe relationships between two or more variables at a given time, this is how we also deal with descriptions, but not individual variables but their relationships.

So much so, that from the total population of the municipality of San Martin de Porres (739,252 inhabitants according to the last INEI census), the simple random probabilistic sampling, Malhotra (2008) was taken, obtaining 348 inhabitants, which were surveyed, through instruments that were validated by experts in the field.

As a final result, it was obtained that the independent variable Administrative Management was defined as good by a representative majority of 61.82% of the population surveyed and the user satisfaction variable was perceived by 54.3% as unsatisfied.

Keywords: administrative management, user satisfaction, independent variable

I. Introducción

La municipalidad de San Martín de Porres es un distrito con una población de 739,252 ciudadanos, que representa un 8 por ciento de la Región Lima, según el plan estratégico inicial 2018 se evidencia que uno de los objetivos estratégicos es promover la gestión institucional para ello como acción estratégica prevé espacios y mecanismos de participación ciudadana, procesos administrativos simplificados, capacidades fortalecidas del personal, impugnatorio laborales y penales, número de instrumentos de gestión actualizados.

Conceptualizado así la realidad, el problema que se plantea se focaliza en la tutela municipal así como el logro de la satisfacción del poblador en los diferentes gobiernos ediles, ocasionado por una serie de factores de deficiencia en la atención al ciudadano. Así mismo el Estado promulga una norma, Ley N° 27972, del veintiséis de mayo del 2003, que permite dar un giro del enfoque de gestión orientando hacia la viva actividad personal del usuario y su propio interés por la participación comunal involucrándose el mismo en las decisiones generales de su comuna.

Por ello es importante reincidir la necesidad de urgencia sobre las acciones que inciden con mayor énfasis la satisfacción en relación a las atenciones que se van a desarrollar incidiendo en apuntalar los recursos y mejoras, también como sumar nuevos prototipos de la gestión adecuada vs el proceso final al usuario teniendo como icono informativo la participación directa del mismo poblador tal como se propone en la moderna gestión pública. Siendo esta la problemática actual de muchas gestiones y corporaciones municipales, es meritorio recordar que carecen de presupuesto necesario para absolver mínimamente los problemas en sus respectivos territorios de acción, situación que nos urge tener presente y favorecer las necesidades y realidades a transformar en beneficio del ciudadano

Después de esta breve historia del tema que estamos tratando, donde hemos partido de lo general hacia lo específico y habiendo explicado el problema, donde hemos delineado los factores básicos del mismo, nos avocaremos a desarrollar la realidad problemática explicando su relevancia y determinaremos la solución más rápida. Ante este panorama planteamos que la transformación de estas dimensiones de nuestras variables antes mencionadas y que se desarrollan en nuestro distrito de estudio, será de suma importancia y relevancia determinar el estado real en que se encuentran, será muy continua la deficiencia organización institucional por la carencia de un flujograma bien estructurado así como los procedimientos, funciones y responsabilidades que no están debidamente establecidos; menos aún se aplican técnicas y métodos en el proceso de simplificación del trabajo.

Así mismo no se tiene una línea transversal entre la integración para elección y la obtención de recursos para operar los indicadores de gestión, los recursos económicos, humanos y materiales. ¿Ante esta realidad se percibirá una dirección disminuida del proceso administrativo, deficiencia de liderazgo donde la orientación y conducción del proceso administrativo es disminuido?

Esta realidad entorpece una evaluación y control de la efectividad funcional de funcionarios y trabajadores que coadyuven para anular errores contribuyendo a la mejora continua de las operaciones administrativas y así lograr una gestión con eficiencia. ¿Así también es bueno plantearnos en este trabajo, que está percibiendo nuestro poblador, como satisfacción del cliente, como consumidor de los actos administrativos ediles, que es producto de su estado emocional del momento al evaluar finalmente el resultado de su trámite administrativo y lo que espera de ello?

Como **antecedente nacional** tenemos un trabajo de investigación de Peña (2018) en el que evalúa nuestras variables vs calidad del servicio en el territorio edil del distrito de San Marcos, Huari. Ancash, la cual se investigó, en contraste con la realidad, una cantidad de 328 usuarios San Marquinos, el sistema de acopio de datos se desarrolló mediante encuestas con diferenciación para cada variable, se basó en Munch (2010) para la gestión administrativa y en Vázquez, Rodríguez y Díaz (1996) para calidad del servicio. Este estudio concluyo que efectivamente hay enlace de consideración muy significativa entre ambas variables percibidas por los ciudadanos de San Marcos.

Como segundo antecedente tenemos a Fuentes (2017) con su estudio sobre nuestras variables en la Municipalidad Mariscal Nieto, dicho estudio realizado corresponde a una investigación similar a la nuestra. Para el estudio se consideró 12,471 personas y como muestra se tiene a 86 personas a quienes se les aplicaron los cuestionarios de ambas variables.

Es preciso anotar que los instrumentos utilizados se elaboraron según la escala de Likert conformada por 5 alternativas de contestación y en el cual se resumió que efectivamente se tiene una buena base estadística que respalda una correspondencia natural entre ambas variables. También es aceptable un mejor desarrollo sobre la primera variable y sus dimensiones planificación, organización, dirección, control, aumentara la satisfacción del poblador San Marquino.

También tenemos el estudio de Calero (2015) con un título similar al de Peña (2018) con la diferencia que la muestra a usar es de 3 profesionales, 32 técnicos, 10 auxiliares en condición de estables y contratados del Municipio de Huaral.

Como técnicas de trabajo se realizó cuestionarios a desarrollar contando como instrumentos primordiales las guías de entrevista y cuestionario. Al término del trabajo se colige que la primera variable de gestión es positiva y adecuada si hay trabajadores que realicen sus jornadas sin ningún tipo de mezquindades o errores, tendrá resultados positivos siempre y cuando exista una correcta distribución de personal, donde la planificación sea adecuada, exista una organización óptima y líderes que involucren a todo el personal con los objetivos de la institución.

Como **antecedente internacional** tenemos un trabajo de investigación de Armada (2015), cuyo título se refiere que como indicador de calidad en la atención de los pobladores se tiene a la variable dependiente, esto es complacencia del contribuyente dentro del municipio, la parte técnica se desarrolló utilizando un cuestionario de 1990 creado por sociólogos y validados por el factor basado en la relación de la importancia en determinados puntos con nexo a un conjunto de conceptos.

Como producto final de esta investigación se ratificó que la percepción obtenida del contribuyente es la complacencia del mismo, y es una percepción alta. Concluyendo estadísticamente significativo durante 1991. Y para el 2015, los recursos de distribución en el área del deporte municipal supeditan la capacidad para la satisfacción de necesidades, sin contar con mucha significancia en otra dimensión que advierten los ciudadanos.

Un segundo trabajo, es de Basantes (2014), donde el título está basado en un arquetipo del Régimen Público y superioridad de gestión en la comunidad Ambatina, desarrollándose como procedimientos de investigación el uso de herramientas tales mínimamente la aplicación de un conjunto de preguntas a pobladores para obtener su opinión, las cuales me darán un resultado adecuado para obtener la desaprobación de los usuarios de la comunidad de Ambato y así determinar que si se obtienen resultados adversos, crear planes para superar la calidad en atención.

Como conclusiones se tuvieron que un gran porcentaje de ciudadanos usuarios de Ambato sienten que la atención recibida es regular, por lo que, se resume que no es adecuada la atención recibida. También que al Municipio de Ambato le urge superar los bajos índices de

calidad al servicio del poblador. Así mismo, que los servidores de la comuna de Ambato no tienen aptitud para atender al poblador

Así también, Rojas (2015) investigó mediante un estudio relacionado en el estándar de aceptación del poblador como instrumento de ayuda al trabajo municipal de Lo Prado, que, desarrollar problemas relacionados a las ciencias sociales se pueden resolver mediante los modelos de ecuaciones estructurales.

Aquí, el autor concluyo que el factor organizacional es del de mayor relevancia en relación a la satisfacción, separándose largamente de los otros factores. A partir de ello se trazaron tácticas que equilibraran el peso de los demás factores sobre la satisfacción, apreciándose así, donde el consejo municipal asignara sus prioridades. Finalmente se visualizó que descriptivamente no se evaluó bien la imagen municipal por lo que se establecieron parámetros para mejorarlas.

Bien, la **base teórica** que se tomó en cuenta se inicia con un recuento de los creadores de la **gestión administrativa**, iniciamos con: Confucio, que evoco un conjunto de parámetros para la administración pública, incidiendo que el servidor público debe conocer la realidad del país para estar calificado a resolverlos, seleccionando trabajadores que ingresan no por favoritismo sanguíneo o partidario, sino, técnico honrado y éticamente aceptado. Adam Smith, propuso la separación de actividades y la especialización con lo que se tendrá una mejor producción.

Henry Metacalfe, impuso técnicas modernas de evaluación de desempeño con efecto deseado de excelencia y en la obra escrita de su autoría que toco el tema del valor de cambio versus gasto invertido, así como el proceso de accionar en forma responsable mediante la aplicación de instrumentos que ayuden a cumplir nuestras metas, concepto por el cual signo lo que es la aplicación dogmática de la gestión. científica. Woodrow Wilson, fue el que inicio enseñando a nivel universitario la administración denominándolo ciencia y lo separo de la política.

Finalmente, Taylor, determino que hay fallas humanas que incidían en la mala administración ya que ellos no se desenvuelven y trabajan adecuadamente. Durante los años 80 y 90 trabajo dentro de un conjunto de compañías desarrollando nuevas teorías con un solo horizonte: el de la excelencia de las mismas, encontrando en el camino que efectivamente existía imperfecciones originados por el trabajador, esto en base que ellos solo desarrollan el mínimo esfuerzo para cumplir las metas de la institución.

Así mismo impulso que los empleadores mejoraran sustentablemente los honorarios de los empleados con mejor desempeño. Logro reducir en 2 horas el tiempo de trabajo del día incluyendo lapsos de reposo, así también logro aplicar sueldos diferenciales. Cerrando este punto, citaremos a Fayol que fue quien inicio con una nueva tesis desarrollada del nuevo concepto de organizar la administración, por lo que se le denomina el progenitor de la modernidad administrativa. Pionero de la aplicación de su teoría en los colegios para lo cual desarrollo un numero especifico de elementos básicos en la descripción de su tesis, los cuales los encontramos en su obra desarrollada.

Según Amador, (2003), determina que cuando se desarrolla una gestión en la administración primero planteamos las bases conjuntamente con la determinación del flujograma institucional orientándola a sus objetivos principales, planeando, organizando nuestra institución para dirigirla y observar sus acciones. Así mismo Guillen (1996) también nos expresa una teoría administrativa como la unión de acciones por la que el representante desenvuelve sus acciones mediante el cabal cumplimiento de las etapas que conforman un accionar en el desarrollo de las secuencias administrativas.

Definido nuestra primera variable independiente continuaremos con sus **dimensiones**, para ello citaremos a Fayol, que nos plantea como tales a la Planificación, Organización, Dirección y Control. Primero, **Planificar** lo define como pensar en el futuro y esquematizarlo, es hacer, establecer objetivos y procedimientos adecuado para alcanzarlos, como indicadores tenemos plan estratégico, plan operativo y de mantenimiento. Segundo, **Control**, es revisar, constatar si todo lo desarrollado se cumple de acuerdo a lo establecido y acciones impartidas. El objetivo es focalizar debilidades y minimizarlas, es verificar todo lo que se está desarrollando aplicando medidas de subsanación. Sus indicadores son, política de control, control de recursos humanos, control de materiales, control presupuestal y control de procesos. Tercero, **Dirección**, dirige la organización en actividad, llegar al rendimiento máximo de sus capacidades es el máximo objetivo perfilando todos los ímpetus y energías hacia un solo objetivo, el triunfo, soslayando las aspiraciones de los trabajadores a los intereses de la organización. a fondo su personal, es hacer que cada uno de los integrantes de la organización sean conscientes de un solo objetivo, el de la institución, y dejen todo a su alcance para lograrlo. Sus indicadores son cultura organizativa, capacitación, evaluación de puestos y clima organizacional ; cuarto, **Organización**, nos define como la etapa que nos va a brindar todo el quehacer de la organización y se subdivide entre organización material y social, consigue el objetivo principal con la construcción de un binomio material humana., según Fayol, quien asume la

responsabilidad de dirigir tiene múltiples funciones entre las que destacan, proteger que el programa de acción esté maduramente preparado y ejecutado, establecer un líder único, realizar un buen llamado de gente capacitada definiendo claramente sus funciones. Sus indicadores son estructura orgánica, asignación de puestos, organización de procesos, distribución de equipos y organización de personal.

En cuanto a nuestra segunda variable que es dependiente de la primera, Calva (2009) mencionando a Verdugo, lo describe afirmando que es el resultado producto de un conflicto, para lo cual la solución al mismo es la razonabilidad eficaz y va más allá, afirmando que es una acción que da calma y respuesta a la inconformidad, desagrado o desazón.

Ahora, los que aplican la ciencia de la información en base a la tecnología conocen que es el consumidor el que inicia y cierra el círculo del desarrollo y traslado de conocimientos, capturar el concepto mental es el alma que nos induce a tener un máximo en mayor significancia para consolidar las peculiaridades propias de la insatisfacción, pero finalmente atender su privación, esto es, cumplir su agrado. Un precedente, de este cumplir, el agrado del cliente, nos lleva el concepto de atribución del valor del acto realizado.

Lancaster (1995), nos indica que el concepto de evaluar se inicia por los años 70, principalmente con análisis que conceptúan las acciones valorativas de las recopilaciones, campo abiertamente desarrollado desde aquellas épocas. Esta variable que apareció desde los años 70 en forma paulatinamente, pero segura se fue acentuándose en los diferentes procesos de gestión hasta que hoy se presenta y se acepta como una parte esencial de las valoraciones que se aplican en toda fase o base de información.

Si optimizamos el empleo de los datos, estamos priorizando la diversidad más que el acopio: la respuesta positiva del usuario en contra de la complacencia del especialista a cargo de la biblioteca; la zona de influencia versus el análisis del mismo, en conclusión, acción ante inacción. Revisando estudios extranjeros sobre nuestra variable dependiente en todo el aspecto se concluyó que escasean los temas relacionados al mismo, así mismo se encontró que trabajos inherentes a nuestra variable se iniciaron por los años 80 y elevándose en forma paulatinamente hasta hoy lo que nos indica que nuestra variable ha sido muy poca tratada.

Si revisamos literatura, según (Salazar,2008) en Latinoamérica se continua con ese patrón de investigación, donde solo se han realizado trabajos en busca de encontrar la obligación de obtención de datos y que los trabajos de esa índole recién aparecen por los mismos años 80

Otro, Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) con su teoría metódica SERVQUAL basada en las contraposiciones entre percepción y expectativas lo presentan como un camino a seguir

para obtener una medición del conjunto de propiedades de nuestra variable. Este instrumento que consta de 22 preguntas dispersado en ellas las diferentes dimensiones de nuestra variable, es modificado por los mismos incluyendo lo que originaba cada dimensión por lo que es, el resultado esperado, lo que debía ser por lo que se esperaba.

Así mismo, aquellos puntos establecidos dañosamente se reevaluaron y se les redactó en forma efectiva. Así focalizado el tema también se conceptúa como patrón afirmativo sustractivo. Por otro lado, autores distintos establecen que la calidad debe cuantificarse solo percepciones.

Continuando con el relato histórico, Teas (1993) cuestiona estas definiciones y estructura de SERVQUAL, por lo que sus creadores reevaluaron su creación original concluyendo en un nuevo modelo que incorpore las características vectoriales y lo tradicional. Parasuraman (1994) concluyó que con estos nuevos aportes cambian las bases de su instrumento e incrementa lo que puede ocasionar en la diferencia del servicio percibido vs el servicio adecuado.

Entre las dimensiones de esta variable tenemos: 1) Fiabilidad, 2) Capacidad de Respuesta, 3) Seguridad, 4) Empatía 5) Elementos Tangibles. La primera dimensión se define como el arte que se desarrolla al brindar un servicio en forma oportuna, fidedigna con destreza y exactitud cero yerros. Sus indicadores son, cumplimiento del servicio prometido, servicio de calidad, solución de problemas, servicio esperado horario de atención. La segunda dimensión, es la pre disponibilidad de dar un servicio con celeridad prontitud y oportuno. Es insuficiente tener la logística para prestar el servicio si no darlo cuando el solicitante lo pida. Esta virtud de accionar rápidamente es lo que caracteriza a la solicitud inmediata del pedido y su respuesta precisa y al momento oportuno. Entre los indicadores tenemos personal que tienen intención de ayudar, personal que atiende en forma rápida personal orientador, tiempo de espera cortos, facilidades para entrar en contacto e información. En tercera variable la definimos a la cultura formativa de nuestros empleados que representaran día a día la credibilidad mediante la veracidad y franqueza ante la solicitud prestada. Sus indicadores son, personal que muestra cortesía, personal que inspira confianza, personal con conocimiento del servicio otorgado al cliente. La cuarta dimensión la definimos como la individualización de la atención de cada comprador donde el cliente es percibido asertivamente por nuestro vendedor y hace suyo la necesidad del cliente, Sus indicadores son atención personalizada, horario conveniente, preocupación por los intereses del usuario, amabilidad y buen trato, y por último la quinta dimensión de nuestra variable la definimos como la visualización de nuestro cliente ante las

instalaciones materiales de nuestro establecimiento, así cómo vea la vestimenta de nuestro personal, y la composición de nuestros equipos para dar prestación a nuestro cliente. Entre los indicadores de esta variable tenemos equipo de aspecto moderno, apariencia del personal, instalaciones físicas, personal uniformado e identificado.

Definido ya nuestra teoría, conceptuemos ahora la **formulación del problema** enunciando como **problema general** una interrogante ¿la gestión administrativa incide en la satisfacción del usuario en nuestra institución edil? Como **interrogantes específicas** validas tenemos, **primero**, ¿cómo incide la gestión administrativa y la fiabilidad en nuestra institución edil? **Segundo** ¿cómo incide gestión administrativa y la Capacidad de Respuesta, en nuestra institución edil? **Tercero**, ¿cómo incide la gestión administrativa y la Seguridad, en la municipalidad de san Martín de Porres? **Cuarto**, ¿cómo incide la gestión administrativa y la Empatía en nuestra institución edil? **Quinto**, ¿cómo incide la gestión administrativa y los elementos tangibles en nuestra institución edil?

Como **justificación teórica**, siguiendo con teoría de Taylor, padre de la administración científica, nos plantea como las **dimensiones** de la misma, a la Planificación, Organización, Dirección y Control. Amador (2003) nos indica que proceso administrativo constituye establecer un flujograma y a partir de ello aplicar metodológicamente formar las diferentes áreas funcionales que constituyen la empresa y así mantener en control a la misma.

Guillen (1996) nos indica que gestión administrativa es la agrupación de hechos por lo que un personal gerencial realizan sus acciones establecidas mediante la ejecución de lo que indica las definiciones de las cinco etapas que componen una buena administración.

Partiendo de ello muchos de los usuarios al realizar algún trámite en nuestra institución edil vemos que el cuento de hadas a gestionar para hacer atendidos y cuando llegamos al servicio administrativo se convierte en un cuento de terror. Tal es así lo importante es definir el estándar de la satisfacción de los usuarios en cuanto a la que se desarrolla nuestra institución edil.

Como **objetivo general** tenemos que enmarcar el dominio que abarca la gestión administrativa en la satisfacción del usuario de la localidad de San Martín de Porres, así también como **objetivos específicos** tenemos que **primero**, establecer la influencia de gestión administrativa y la fiabilidad en la satisfacción del usuario en localidad de San Martín de Porres, **segundo**, establecer influencia de eficiencia de gestión administrativa y capacidad de

respuesta en la satisfacción del usuario en localidad de San Martin de Porres, **tercero**, establecer influencia de gestión administrativa y la seguridad en satisfacción del usuario de localidad de San Martin de Porres, **cuarto**, determinar influencia, gestión administrativa y empatía en satisfacción del usuario en localidad de San Martin de Porres. por último, **quinto**, establecer influencia de gestión administrativa y los elementos tangibles en satisfacción del usuario en localdad de San Martin de Porres.

Ante la problemática presentada construimos una **hipótesis general** como respuesta “la gestión administrativa influye directamente en la satisfacción del usuario en la localidad de San Martin de Porres”, así mismo como **hipótesis específicas** planteamos las siguientes, **primero**, la gestión administrativa incide en la fiabilidad en localidad de San Martin de Porres, **segundo**, gestión administrativa incide en capacidad de respuesta en localidad de San Martin de Porres, **tercero**, gestión administrativa incide en Capacidad de respuesta en localidad de San Martin de Porres, **cuarto**, gestión administrativa incide en Seguridad en localidad de san Martin de Porres, **quinto**, gestión administrativa incide en Empatía en la localidad de san Martin de Porres, **sexto**, gestión administrativa incide en elementos tangibles en localidad de San Martin de Porres.

II. Método

2.1 Tipo y diseño de investigación

2.1.1 Enfoque

Cuantitativo por cuanto al acumular información específica del tema, vamos acreditar nuestra hipótesis como válida, todo ello basado en el análisis estadístico y gráfica, todo ello sostenido por los cálculos matemáticos, y así crear lineamientos y comportamientos de nuestra aceptación de nuestra teoría.

2.1.2 Tipo

Es aplicada y explicativa porque se pretende ver la consecuencia que produce la variable independiente en la dependiente.

2.1.3 Nivel

Es correlacional causal porque el motivo es explicar que relaciones existen entre las dos variables en un punto exacto y real, de la misma manera tratamos las descripciones, pero no de variables únicas por lo contrario sus relaciones correlacionales o causales.

2.1.4 Diseño

Es pre-experimental y transversal ya que no nos permite maniobrar variables o designar adrede con los elementos o sujetos a trabajar. Por ello, no existe posiciones o estímulos a los que se hallan sometido los individuos a trabajar. Según Sampieri (2003), el no experimental basa su estudio en el espacio en el cual se recolectan la información, ya sea en un solo momento, en un espacio único con un fin de desarrollar variable y su influencia de relación entre ellas, en un momento específico y su diseño único.

2.2 Operacionalización de variables

En este acápite determinamos la operacionalización de nuestras dos variables, es decir vamos a descomponer las mismas deductivamente, tanto la variable independiente, gestión administrativa, como la variable dependiente, satisfacción del usuario, en dimensiones, indicadores, ítem, escala de medición, niveles de rango, con ello logramos que nuestras variables están bien definidas.

Resumiendo, veremos que como investigador en nuestro proyecto se plantea determinar cuáles son las características del propósito de mi estudio, introducida en nuestra hipótesis, quienes están evaluando nuestra realidad, que es lo mismo decir que vamos a aplicar una prueba no científica mediante la medición.

Tabla 1.

Operalización de la variable gestión administrativa

Dimensiones	Indicadores	Item	Escala De Medición	Niveles de Rango		
Planeación	Planificación	1-3	Escala Likert	Mala	3-6	
	Proyección a futuro			Regular	7-10	
	Obtención de Resultados			Buena	11-15	
Organización	Diseñar estrategias y proces	4-9	Escala Likert			
	Disposición de funciones y responsabilidades			1 nunca	Mala	3-6
	Pericias de simplificación ac recursos humanos, materiale			2 casi nunca	Regular	7-10
				3 indiferente	Buena	11-15
				4 casi siempre		
Dirección	Proceso administrativo	10-12	Escala Likert	5 siempre	Mala	3-6
	Conducción			Regular	7-10	
	Orientación			Buena	11-15	
Control	Evaluación de resultados	13-15	Escala Likert		Bajo	3-7
	Corregir errores			Medio	8-12	
	Mejora de operaciones			Alto	13-17	

Tabla 2

Operalización de la variable satisfacción del usuario

Dimensiones	Indicadores	Item	Escala De Medición	Niveles de Rango
Fiabilidad	Cumplimiento de la prestación prometida			Insatisfecho 5-11
	Servicio de calidad	1-5		Poco Satisfecho 12-18
	Solución de problemas		Satisfecho 19-25	
	Servicio esperado			
	Horario de atención			
Capacidad de respuesta	Servidores con anhelo de ayudar			
	Funcionarios que atienden en forma rápida			Insatisfecho 6-13
	Personas que orientan	6-11		Poco Satisfecho 14-21
	Tiempo de espera		Escala Likert	Satisfecho 22-30
	Facilidades para entrar en contacto		1 nunca	
Seguridad	Información		2 casi nunca	
	Distintivo que muestra cortesía		3 indiferente	Insatisfecho 3-6
	Individuo que inspira confianza	12-14	4 casi siempre	Poco Satisfecho 7-10
	Personal con conocimiento del servicio otorgado		5 siempre	Satisfecho 11-15
	Servicio directo			Insatisfecho 4-9
Empatía	Horario conveniente			
	Preocupación por interés del usuario	15-18		Poco Satisfecho 10-15
	Amabilidad y buen trato			Satisfecho 16-21
Elemento tangibles	Instalaciones cómodas			
	Equipo de aspecto moderno			Insatisfecho 5-11
	Apariencia del personal	19-21		Poco Satisfecho 12-18
	Instalaciones físicas			Satisfecho 19-25
	Uniformados e identificados			

Fuente. Magallanes (2018)

2.3. Población, muestra y muestreo

2.3.1 Población

Constituida por pobladores masculino y femenino con rango etario entre 18 a 59 años, de acuerdo a los resultados del último censo del 2007, así mismo, es necesario precisar, que nuestra población de nuestro distrito, según INEI está compuesta por 286,954 habitantes.

2.3.2 Muestra

Si se desea calcular la muestra en estudio, aplicaremos la técnica de muestreo 56 probabilístico en el cual todo individuo de mi comunidad cuenta como probabilidad de selección equitativa y conocida. Así mismo, se individualiza a los demás componentes, extrayéndose la muestra con un procedimiento aleatorio del marco de muestreo.

$$n = \frac{z^2 * p * q * N}{e^2(N - 1) + z^2 * p * q}$$

Dónde:

n = Tamaño de la muestra

N = Población

Z = Nivel de confianza (1.96)

p = Probabilidad de éxito

q = Probabilidad de fracaso

e = Error de precisión

$$n = \frac{1.96^2 * 738,252 * 0.5 * 0.5}{0.05^2 * (738,252 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 384$$

2.3.3 Muestreo

El muestreo es aleatorio simple porque cada individuo de mi comunidad cuenta con oportunidad similar de trabajarlo como parte de nuestro rango de selección. Identificado los pobladores a trabajar, se les impondrá un valor numérico y seleccionamos en forma aleatoria. La aleatorización puede realizarse mediante listas de números aleatorios generados por sistema, aplicándolas para escoger de la población los individuos.

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

2.4.1 Técnica

Empleamos como procedimiento de acopio de información a través de fuentes indirectas o sujetos que coincidan con los números obtenido, y fuentes directas, así como sistemas indirectos. Tres palacios, Vásquez & Bello (2005), nos afirma específicamente que la acumulación de datos está respaldada en fuentes bibliográficas, hemerográficas y estadísticas; se utiliza fuentes originales, tales como todo medio escrito También aplicamos fuentes de acopio de información directa: Así mismo nos indica que los elementos acopados se realizan a mediante instrumentos de sondeo a los individuos seleccionados y ya dirigidos.

2.4.2 Instrumentos

A utilizar, tenemos cuestionarios, los que se desarrollaron en nuestro trabajo para el acopio de información. Donde Hernández (2010) nos dice que este instrumento representa la conjunción de interrogantes en relación a una variable a cuantificar. El instrumento usado y estructurado de nuestra primera variable independiente gestión administrativa se constituye de 15 preguntas con índice de medición politómicas cuyas alternativas son cinco (nunca, casi siempre, indiferente, casi siempre y siempre); y respecto a nuestra variable dependiente satisfacción de los usuarios el cuestionario estructurado tiene 23 interrogantes con índice de medición politómicas, donde las alternativas son cinco (nunca, casi siempre, indiferente, casi siempre y siempre).

2.4.3 Validez

Del instrumento de medición será mediante el juicio de expertos en la materia tanto para la variable independiente, gestión administrativa, como la variable dependiente, satisfacción del usuario.

2.4.4 Confiabilidad.

Prueba piloto muestra de 21 encuestas y su resultado se analizó con Alfa de Crombach, con el cual se obtuvo en la variable gestión administrativa 0,951 con cuestionario de 15 preguntas y en la variable satisfacción de usuario 0,899 con cuestionario de 23 preguntas.

2.5. Procedimiento

El procedimiento es simple, presentarse ante la población a estudiar y seleccionada de acuerdo a nuestros parámetros establecidos. Presentarnos, explicarles el motivo de nuestro trabajo e iniciamos a desarrollar las encuestas, específicamente en lugares aledaños al municipio donde el ciudadano ya realizó un trámite administrativo municipal.

2.6. Método de análisis de datos

Una vez recabada las encuestas, recopilamos los resultados y aplicamos para analizarlos e interpretarlos mediante el programa estadístico SPSS versión 23, que está basado en trabajar con grandes datos y que nos permitirá la recodificación de nuestras variables según nuestra necesidad.

2.7. Aspectos éticos

La ética está en franca unión y relación con el desarrollo y aplicación del desarrollo teórico práctico de la moral y su relación con el accionar del ser humano. Su definición deriva de la palabra griega ethikos, equivalente a “carácter”, por lo que, analiza la moral desarrollando las diferentes formas de cómo cada ciudadano procede ante su similar como parte de una misma comunidad. Resumiendo, en dos palabras es la ciencia del comportamiento moral.

Partiendo de esta definición aplicamos en nuestro trabajo principios como la protección a las personas, respetándose su dignidad como persona, su multiculturalidad, su reserva de identidad y confiabilidad de sus datos, así mismo se respetó el principio de beneficencia ya que se tiene como principal fin en el desarrollo de nuestro trabajo el bienestar de nuestro entrevistado como parte de nuestro estudio de trabajo.

Más aún se dio énfasis a los cuatro principios bioéticos como son, autonomía, justicia, maleficencia y beneficencia desarrollando a la autonomía como la facultad de individuo para escoger o priorizar fines u objetivos personales desarrollándose bajo la tutela de sus propias decisiones. En base a este principio cada ciudadano debe ser considerado único y a quienes se les ha arrebatado este derecho debe ser resarcido y protegido. Beneficencia: este principio nos desarrolla el concepto moral de actuar haciendo el bien al prójimo sin distinción de credo raza o estrato social por los demás. No-maleficencia Este principio se basa en el siguiente prefijo *primum non nocere* que significa que no debemos de provocar daño, y también precaverlo. Justicia: aquí tendremos en cuenta como ciudadanos que debemos ser iguales en todo lo que nos toca al desarrollarnos como persona.

Finalmente, si tomamos este último principio, justicia, si es una acción dentro de lo ético o no se debe de estimar si el accionar es igualitario o no de todo aquellos que les urge contar en

esos momentos, inclusive se debe de refutar enérgicamente la discriminación en todo momento y por cualquier causal, ya que debemos tener en cuenta que no solo es en criterio moral sino de presencia legislativa y colectiva.

III. Resultados

3.1 Resultados Descriptivos

3.1.1 Variable independiente Gestión Administrativa

Tabla 3.

Distribución de frecuencia de la gestión administrativa de la Municipalidad de S.M.P.

Nivel	Baremos	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Mala	34-45	5	,3	1,3
Regular	46-57	142	7,4	36,9
Buena	58-69	238	12,4	61,8
Total		385	20,0	100,0

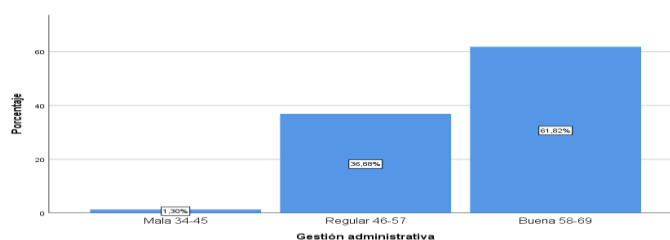


Figura 1: Sobre la gestión administrativa en el Municipio de San Martín de Porres 2019

Según la tabla 6, el 1.30 % de los usuarios aprecia que la gestión administrativa es mala, un 36.88 % afirma que es regular y un 61.82 % siente que es buena.

3.1.2 Dimensiones de Gestión Administrativa

Tabla 4.

Frecuencia de las dimensiones de la gestión administrativa de la Municipalidad de San Martín de Porres, 2019

Dimensiones	Nivel	Baremos	Frecuencia	Porcentaje Válido (%)
Planeación	Mala	6-10	13	3,4%
	Regular	11-15	151	39,2%
	Buena	16-20	221	57,4%
Organización	Mala	9-12	38	9,9%
	Regular	13-16	210	54,5%
	Buena	17-20	137	35,6%
Dirección	Mala	6-8	20	5,2%
	Regular	9-11	139	36,1%
	Buena	12-15	226	58,7%
Control	Mala	7-11	19	4,9%
	Regular	12-16	243	63,1%
	Buena	17-21	123	31,9%

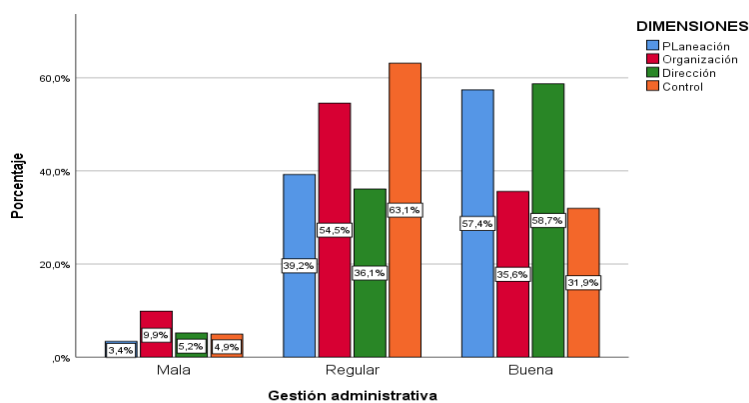


Figura 2. Las dimensiones de la gestión administrativa de la Municipalidad de San Martín de Porres, 2019

El cuadro nos indica:

En la planificación, el 3.4 % piensan que la gestión es mala, el 39.2% que es regular y el 57.4 % repasa que es buena. En la organización, el 9.9 % es mala, 54.5 % regular y el 35.6 % denota que es buena. En la dirección, el 5.2 % perciben que es mala, el 36.1 % que es regular y un 58.7 % es buena. En el control, el 4.9 % afirman que la gestión es mala, el 63.1 % comprueba que es regular y el 31.9 % se percata que es mala.

3.1.3. Variable Satisfacción de los usuarios

Tabla 5.

Frecuencia de la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de San Martín de Porres, 2019

Nivel		Baremos	Frecuencia (fi)	Porcentaje válido (%)
Válido	Insatisfecho	66-75	119	21,8
	Poco satisfecho	76-85	297	54,3
	Satisfecho	86-95	131	23,9
Total			547	100,0

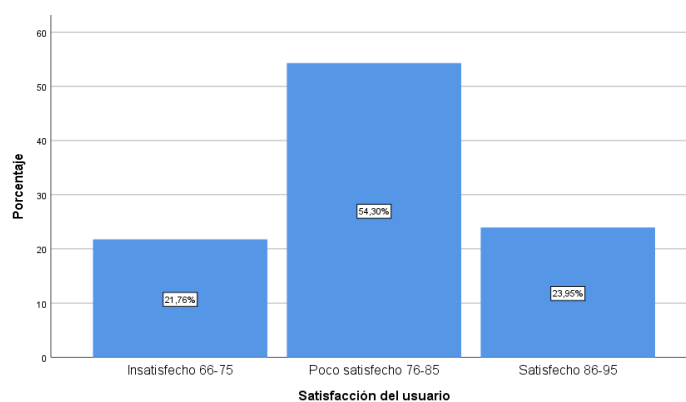


Figura 3. La satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de San Martín de Porres, 2019

El 21.7 % de pobladores percibieron que están insatisfechos, un gran porcentaje, 54,4 % apreciaron y se sintieron poco satisfechos y el porcentaje del 23.9 % satisfechos.

3.1.4. Dimensiones de la satisfacción de los usuarios

Tabla 06.

Frecuencia de las dimensiones de la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de San Martín de Porres, 2019

Dimensiones	Nivel	Baremos	Frecuencia (fi)	Porcentaje Válido (%)
Fiabilidad	Insatisfecho	11-14	27	7,0
	Poco satisfecho	15-18	199	51,7
	Satisfecho	19-23	159	41,3
Capacidad de respuesta	Insatisfecho	11-15	7	1,8
	Poco satisfecho	16-20	72	18,7
	Satisfecho	21-26	306	79,5
Seguridad	Insatisfecho	4-7	18	4,7
	Poco satisfecho	8-11	236	61,3
	Satisfecho	12-15	131	34,0
Empatía	Insatisfecho	8-11	32	8,3
	Poco satisfecho	12-15	262	68,1
	Satisfecho	16-19	91	23,6
Elementos tangibles	Insatisfecho	10-15	27	7,0
	Poco satisfecho	15-19	241	62,6
	Satisfecho	20-25	117	30,4

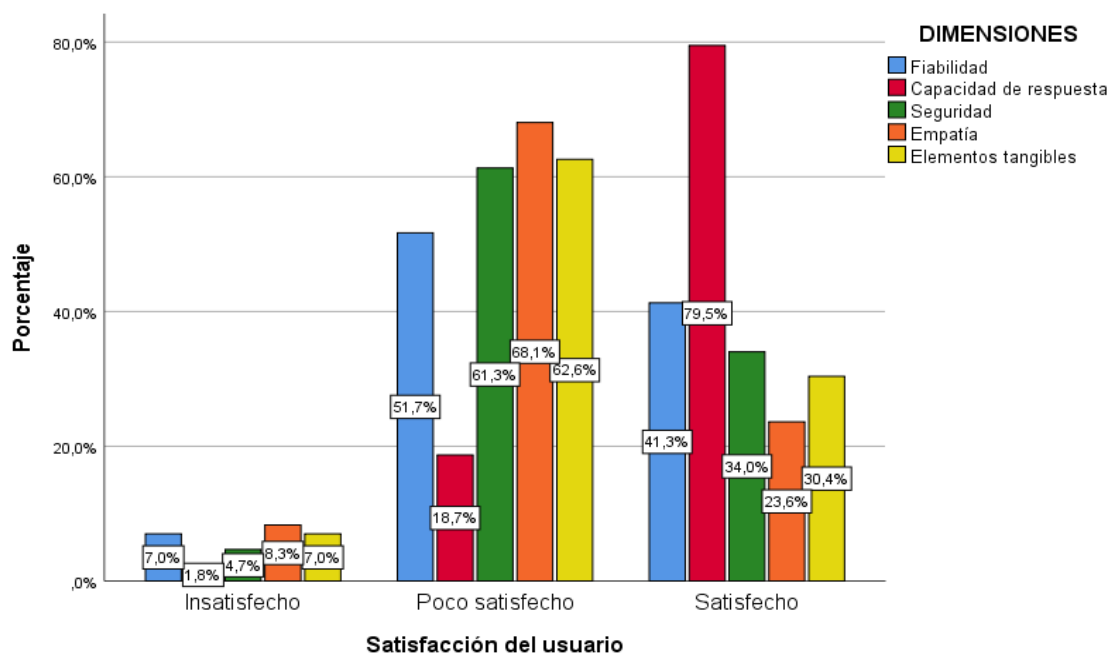


Figura 4. Niveles de las dimensiones de la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad de San Martín de Porres, 2019

Este cuadro, al visualizarlo interpretamos en relación al nivel de aceptación por dimensiones, lo siguiente: En la fiabilidad, el 7 % se encuentran insatisfechos, el 51.7 % poco satisfecho y el porcentaje del 41.3 % satisfecho. En la capacidad de respuesta, el 1.8 % se encuentran insatisfechos, el 18.7 % poco satisfecho y el 79.5 % satisfecho. En la seguridad, la población encuestada en un porcentaje del 4.7% se encuentran insatisfechos, el 61.3 % poco satisfecho y el 34 % satisfecho. En la empatía, el 8.3 % se encuentran insatisfechos, el 44% poco satisfecho y el 46,4% satisfecho. En los elementos tangibles, el 7 % se encuentran insatisfechos, el 62.6 % poco satisfecho y el 30.4 % satisfecho.

3.2. Resultados inferenciales

3.2.1 Prueba de bondad de ajuste

Tabla 07

Prueba de bondad de ajuste de la satisfacción del usuario en la gestión administrativa en la Municipalidad San Martín de Porres, 2019

Bondad de ajuste		Chi-cuadrado	gl	Sig.
Satisfacción del usuario	Pearson	95	2	,821
	Desviación	,497	2	,780
Fiabilidad	Pearson	10,417	2	,005
	Desviación	9,510	2	,009
Capacidad de respuesta	Pearson	1,664	2	,435
	Desviación	1,667	2	,434
Seguridad	Pearson	1,909	2	,385
	Desviación	3,199	2	,202
Empatía	Pearson	2,830	2	,243
	Desviación	4,186	2	,123
Elementos Tangibles	Pearson	2,309	2	,315
	Desviación	3,676	2	,159

Aquí podemos observar todas las cantidades del nivel de significancia *chi cuadrado* de Pearson, las cuales nos dan p: 0,821/0,435/0,385/0,243 y 0,315, cantidades que son menores a α : 0.05 lo que nos permite aceptar la hipótesis nula, por lo que, estadísticamente resulta. nos dice que el modelo con las variables trabajadas mejora el ajuste de forma significativamente en relación al modelo con solo la constante.

3.2.2 Prueba de variabilidad

Tabla 08

Prueba de variabilidad pseudo R al cuadrado gestión administrativa / incidencia de la satisfacción del usuario

Gestión Administrativa en	Cox y Snell	Nagelkerke	McFadden
Satisfacción del usuario	,007	,009	,004
Fiabilidad	,013	,016	,007
Capacidad de respuesta	,000	,000	,000
Seguridad	,017	,021	,010
Empatía	,005	,007	,003
Elementos Tangibles	,051	,062	,031

En esta tabla se presenta el resumen de la prueba equivalente al coeficiente de R al cuadrado de modelos lineales, y observamos la proporción de variabilidad de la satisfacción del usuario con los factores de predicción gestión administrativa; donde los valores de la variabilidad descrita por el modelo la prueba Nagelkerke estima en solo 0,9 la satisfacción del usuario, 1,6 % en fiabilidad, 2,1 % en seguridad, 0.7 % en empatía y un 6,2 % en elementos tangibles.

3.2.3 Gestión Administrativa en la satisfacción del usuario

Hipótesis General

H₀: La gestión administrativa NO influye directamente en la satisfacción del usuario de la Municipalidad de San Martín de Porres.

H₁: La gestión administrativa influye directamente en la satisfacción del usuario de la Municipalidad de San Martín de Porres.

Tabla 09

Estimaciones de parámetro de la gestión administrativa en la satisfacción del usuario de la Municipalidad de San Martín de Porres 2019.

Parámetros	Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%		
						Límite inferior	Límite superior	
Umbral [SAUS1 = 1,00]	-1,004	,142	50,135	1	,000	-1,282	-,726	
	[SAUS1 = 2,00]	2,386	,203	138,331	1	,000	1,989	2,784
Ubicación [GADM1=1,00]	-1,445	,921	2,460	1	,117	-3,250	,361	
	[GADM1=2,00]	-,106	,217	,239	1	,625	-,532	,320
	[GADM1=3,00]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

Estos resultados, según Wald nos da 0, 2.39 es menor de 4 que es el punto de corte para nuestro modelo de análisis y se refuerza por $p: 0,625 > \alpha: 0,05$ lo que nos respalda aceptar la hipótesis nula.

3.2.4 La gestión administrativa y la fiabilidad

Hipótesis específica 1

H₀: La gestión administrativa NO incide en la fiabilidad de la Municipalidad de San Martín de Porres, 2019

H₁: La gestión administrativa incide en la fiabilidad de la Municipalidad de San Martín de Porres, 2019.

Tabla 10

Estimaciones de parámetros de la gestión administrativa y la fiabilidad

Parámetros	Estimación	Desvío de error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%		
						Límite inferior	Límite superior	
Umbral	[FIA1 = 1]	-2,727	,221	152,600	1	,000	-3,159	-2,294
	[FIA1 = 2]	,247	,129	3,682	1	,055	-,005	,500
Ubicación	[GADM1=1,00]	-2,254	,895	6,335	1	,012	-4,008	-,499
	[GADM1=2,00]	-,251	,207	1,462	1	,227	-,657	,156
	[GADM1=3,00]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

Según Wald, 1,462 es menor de 4 y su valor de significación $p: 0,227 > \alpha: 0,05$ que nos permite aceptar la hipótesis nula.

3.2.5 La gestión administrativa y la capacidad de respuesta

Hipótesis específica 2

H₀: La gestión administrativa NO incide en la capacidad de respuesta de la Municipalidad de San Martín de Porres, 2019

H₁: La gestión administrativa incide en la capacidad de respuesta de la Municipalidad de San Martín de Porres, 2019.

Tabla 11.

Estimaciones de parámetros de la gestión administrativa y la capacidad de respuesta

Parámetros	Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%		
						Límite inferior	Límite superior	
Umbral	[CRES1 = 1]	-3,967	,393	101,638	1	,000	-4,738	-3,196
	[CRES1 = 2]	-1,332	,159	69,887	1	,000	-1,644	-1,020
Ubicación	[GADM1=1,00]	,076	1,134	,004	1	,947	-2,148	2,299
	[GADM1=2,00]	,058	,263	,049	1	,825	-,458	,574
	[GADM1=3,00]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

Según Wald, 0.49 es menor de 4 y el valor de significación p: $0,825 > \alpha:0,05$ valores que nos permiten aceptar la hipótesis nula.

3.2.6 La gestión administrativa y la seguridad

Hipótesis específica 3

H₀: La gestión administrativa NO incide en la seguridad de la Municipalidad de San Martín de Porres, 2019.

H₁: La gestión administrativa incide en la seguridad de la Municipalidad de San Martín de Porres, 2019.

Tabla 12

Estimaciones de parámetros de la gestión administrativa y la seguridad

Parámetros	Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%		
						Límite inferior	Límite superior	
Umbral	[SEFU1 = 1]	-3,246	,264	151,460	1	,000	-3,763	-2,729
	[SEFU1 = 2]	,481	,132	13,312	1	,000	,222	,739
Ubicación	[GADM1=1,00]	-1,383	1,010	1,873	1	,171	-3,363	,598
	[GADM1=2,00]	-,473	,219	4,655	1	,031	-,903	-,043
	[GADM1=3,00]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

Función de enlace: Logit.

Aquí observamos que el valor Wald, es 4,655 mayor de 4 que es el punto de corte y es reforzado por $p: 0,031 < \alpha: 0,05$ por lo que nos estaría evidenciando que en este grupo particular han influenciado otros factores, pero nos permite rechazar la hipótesis nula.

3.2.7 La gestión administrativa y la Empatía

Hipótesis específica 4

H₀: La gestión administrativa NO incide en la empatía de la Municipalidad de San Martín de Porres, 2019.

H₁: La gestión administrativa incide en la empatía de la Municipalidad de San Martín de Porres, 2019

Tabla 13.

Estimaciones de parámetros de la gestión administrativa y la empatía

		Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%	
							Límite inferior	Límite superior
Umbral	[EMPA1 = 1]	-2,527	,209	146,472	1	,000	-2,936	-2,118
	[EMPA1 = 2]	1,063	,143	55,032	1	,000	,782	1,344
Ubicación	[GADM1=1,00]	-,732	,988	,548	1	,459	-2,668	1,205
	[GADM1=2,00]	-,280	,226	1,530	1	,216	-,724	,164
	[GADM1=3,00]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

En cuanto a empatía, vemos valor de Wald 1,530, valor menor a 4 que es el punto de corte y su valor de significancia es $p: 0,216 > 0,05$ por lo que es aceptable la hipótesis nula.

3.2.8 La gestión administrativa y los elementos tangibles

Hipótesis específica 5

H₀: La gestión administrativa NO incide en los elementos tangibles de la Municipalidad de San Martín de Porres, 2019

H₁: La gestión administrativa incide en los elementos tangibles de la Municipalidad de San Martín de Porres, 2019

Tabla 14.

Estimaciones de parámetros de la gestión administrativa y los elementos Tangibles

Parámetros	Estimación	Desv. Error	Wald	gl	Sig.	Intervalo de confianza al 95%		
						Límite inferior	Límite superior	
Umbral	[ETAN1 = 1]	-3,068	,237	167,061	1	,000	-3,534	-2,603
	[ETAN1 = 2]	,496	,131	14,247	1	,000	,238	,754
Ubicación	[GADM1=1,00]	-1,286	,986	1,702	1	,192	-3,219	,646
	[GADM1=2,00]	-,975	,230	17,923	1	,000	-1,426	-,523
	[GADM1=3,00]	0 ^a	.	.	0	.	.	.

En el cuadro que visualizamos determinamos que el valor de Wald es de 17,923, número mayor de 4 y su valor de significación $p: 0,000 < \alpha: 0,05$ que es el punto de corte, lo que nos permite enunciar que la gestión administrativa se rechaza la hipótesis nula.

IV. Discusión

En cuanto a lo encontrado en relación a variable independiente Gestión Administrativa, tenemos que un 61.82 % de los pobladores trabajados dan como buena la gestión actual del municipio, solo tiene una posible explicación lógica, es que las autoridades actuales son una gestión nueva con ímpetu de trabajar y con gran sinergia con la población, tal es así que el actual alcalde, **Julio Chávez** inicio su periodo este 2019 y terminara el 2022, llegando a obtener casi un 30 % de la población electoral de mi distrito a trabajar, San Martin de Porres, según cifras de ONPE . Resultados comparándolos con el trabajo de Calero (2015) sobre el tema realizado con la población de la provincia Huaralina, encontró que la gestión administrativa, será bien llevada si tenemos un equipo humano ideal comprometido con desarrollar los servicios municipales sin ningún obstáculo en lo personal.

En cuanto a sus dimensiones de esta variable, encontramos que la dimensión de **planificación** es percibida por una 57.4 % como buena, esto basado que como personal de funcionarios nuevos si son conocedores de sus funciones y están actuando adecuadamente a sus funciones encomendadas, la dimensión **organización** con un 54.5 % la califican de regular en virtud que a pesar de ser nuevos han mantenido el personal idóneo con experiencia, la **dirección** también la califican de regular con un 58.7 %, debido que perciben que hay una efectiva dirección pero que aún no se han establecido adecuadamente, y por último la dimensión **control** es calificada con un 63.1 % como regular, posiblemente por la automatización de la mayoría de los servicios. Estos resultados van en concordancia con el trabajo de Fuentes (2017) donde todas las dimensiones mostraron por lo menos alguna vez la existencia de una gestión administrativa adecuada en el centro edil de la Provincia de Mariscal Nieto, destacando la dimensión planeación de metas adecuadas en satisfacer a los usuarios

Bien, para la segunda variable, **Satisfacción del usuario**, observamos según resultados una gran mayoría, 54.3 % se encuentra poco satisfechos con la administración municipal, cifra que supera largamente a los pobladores encuestados que en un 21.7 % que perciben insatisfacción, esta gran diferencia se justificaría que como es un gobierno municipal con gestión nueva, están en plena observación de sus actividades. Este resultado va en línea con lo obtenido en un trabajo realizado por Armada (2015) donde también desarrollo nuestra variable dependiente, pero con la diferencia que se toma como indicador de Calidad en el Servicio Municipal de Deportes, donde obtuvo resultados que en su caso confirmaron con un valor medio de satisfacción percibida alto.

En cuanto a las dimensiones de esta variable encontramos resultados que perfilan aun con una aceptación positiva y cautelosa de cómo se sigue desarrollando esta nueva gestión municipal, tal es así que en la dimensión **fiabilidad** un rotundo 51.7 % afirma estar poco satisfecho, en cuanto a la dimensión **capacidad de respuesta** un 79.5 % observan con buenos ojos esta nueva gestión porque en su respuestas lo perciben como satisfechos, efectivamente se han instalados nuevos módulos con una clara y acertada forma de atención personalizada. Así mismo, la dimensión **seguridad**, hay un 61.3 % que afirman que en sus actos administrativos encuentran certeza en la atención, En cuanto a la dimensión **empatía**, una gran mayoría de pobladores encuestados, el 68% perciben que falta poco para llegar a tener una sinergia positiva con sus administrados, pues declaran estar poco satisfechos.

Finalmente, la dimensión **Elementos tangibles** también tiene una relevante percepción de estar poco satisfechos, por parte de los pobladores, un 68 %, basado en el buen servicio, infraestructura buena y bien diferenciada con espacios amplios y cómodos. Resultados que si lo comparamos con lo encontrado por Fuentes (2017) en cuanto a la satisfacción del contribuyente, todas las dimensiones evaluadas en la Municipalidad Provincial de Mariscal Nieto. se encontró que los pobladores visualizaron dimensiones que destacan, por ejemplo, la disposición de instalaciones y equipos tecnológicos adecuados, la información y orientación que brinda el personal administrativo hacia los usuarios, el trato amable, honestidad, disposición y cumplimiento por parte del personal administrativo, el corto tiempo de espera para realizar trámites en la Municipalidad Mariscal Nieto

V. Conclusiones

Primera. Con su eslogan *comenzó el cambio honesto*, la nueva autoridad edil de San Martín de Porres está realizando una gestión administrativa aceptable por sus ciudadanos, ya que en promedio más del 60 % encuestados, con una realidad de atención clara, se encuentran entre poco satisfechos y satisfechos, resultados que si lo comparamos con el trabajo de Basantes (2014) realizado en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipalidad de Ambato no encontramos similitud con un resultado de 65 % de ciudadanos que respondieron como regular y deficiente su gestión.

Segunda. Así mismo, se concluye que la gestión administrativa influye directamente en la satisfacción del usuario ya que determinamos como una gran mayoría de encuestados fijan claramente sus pretensiones administrativas y lo trasladan al espacio de una atención de los funcionarios de nuestra comuna como poco satisfecha y como satisfecha, resultado que coincide con el trabajo de Fuentes (2017) que en su investigación realizada concluye que lo hallado enfatizo que la gestión administrativa si influye en la satisfacción de los usuarios en el Municipio Provincial Mariscal Nieto.

Tercera. Vemos con claridad que la población percibe positivamente en su gran mayoría 57,6 %, que esta nueva gestión planifica adecuadamente los diferentes actos administrativos con la eficiencia reconocida en cada poblador de San Martín de Porres, resultados similar al estudio de Calero (2016), quien obtuvo como resultado que 62% afirmaron que siempre planifican sus actividades.

Cuarta. Es propio de una nueva gestión, realizar sus actividades con cautela, sin embargo, vemos que en el Municipio de San Martín de Porres, se está trabajando a conciencia y con profesionalismo, ya que la población usuaria lo reconoce con un rotundo 79.5 % de satisfacción. por la rápida, oportuna y veraz capacidad de respuesta a los diferentes actos administrativos demandados por su población durante este 2019. Resultado que va de acorde a lo encontrado por Armada (2015) sobre la Satisfacción del Usuario como Indicador de Calidad en el Servicio Municipal de Deportes tuvo como resultado final que el valor medio de satisfacción advertida por los usuarios de las instalaciones deportivas del Ayuntamiento de Cartagena es alto.

VI. Recomendaciones

Primera. Es importante que esta nueva gestión siga por el camino que ha emprendido de hacer una gestión para sus ciudadanos de sinergia positiva con sus pretensiones administrativas, ya que este estudio nos está demostrando que hay una satisfacción del usuario y su buena gestión administrativa.

Segundo, Sin embargo, aún no se llega a la excelencia, porque un porcentaje considerable percibe un servicio administrativo regular y poco satisfecho por ello sería importante realizar convenios con instituciones de educación superior para la permanente capacitación de sus funcionarios y personal administrativos en aquellos tópicos descritos, donde encontramos altos porcentajes de regularidad e insatisfacción en variables de gestión administrativa como organización (regular) 54 % y, control (regular) 63 %, variables de satisfacción del usuario como fiabilidad (poco satisfecho) 51 % , seguridad (poco satisfecho) 61 % , empatía (poco satisfecho) 68 % y elementos tangibles (poco satisfecho) 62 %.

Tercero. Por último, es importante que la actual gestión evalúe llegar más a la población usuaria mediante programas de sensibilización de la importancia que tiene el usuario participativo para mejorar y hacer cambios en las estructuras administrativas establecidas en beneficios de el mismo y su comunidad.

Referencias

- Aguilar, Sylvia (2018) *Medición de satisfacción del usuario respecto de los servicios y obras a cargo de las municipalidades*.
- Aiello, A.J.; Czepiel, J.A. y Rosenberg, L.J. (1977): “*Scaling the heights of consumer satisfaction: an evaluation of alternative measures*”. *Consumer Satisfaction, Dissatisfaction and Complaining Behavior*. Day, R.L. (ed.), Bloomington, IN: Indiana University, pág. 43-50.
- Andrews, F.M. y Withey, S.B. (1976): *Social Indicators of Well-Being*. New York: Plenum Press.
- Babakus, E. y Boller, G. W. (1992). "An empirical assessment of the SERVQUAL scale". *Journal of Business Research*, Vol. 24. Págs. 253-268.
- Beckett, A.; Hewer, P.; Howcroft, B. (2000): “*An Exposition of Consumer Behaviour in The Financial Services Industry*”, *International Journal of Bank Marketing*, vol. 18, nº 1, pág. 15-26.
- Bustos, C. y González, O. (2008): “*Papel del formato comercial en la lealtad al establecimiento minorista*”, *Tribuna de Economía ICE*, enero-febrero 2006, nº 828.
- Calva, G. J. J., & Villaseñor, R. I. (2009). *Satisfacción de usuarios: La investigación sobre las necesidades de información*. México: UNAM, CUIB.
- Carman, J. M. (1990). "Consumer perceptions of service quality: An assessment of the SERVQUAL dimensions". *Journal of Retailing*, Volumen 66. Págs. 33-55.
- Chiavenato, Idalberto, *Introducción a la Teoría General de la Administración*,
- Cronin, J. J. y Taylor, S. A. (1994). "SERVPERF Versus SERVQUAL: Reconciling Performance-Based and Perceptions-Minus-Expectations Measurement of Service Quality". *Journal of Marketing*, Vol. 58. Págs. 125-131.
- Darío (1986), *Introducción al Conocimiento de la Administración*, Editora Universitaria – UASD, Santo Domingo.
- Doney, P. M. and Cannon, J. P. (1997): “*An examination of the nature of trust in buyerseller relationships*”. *Journal of Marketing*, nº 61, pág. 35-51.
- Gabith Miriam Quispe Fernández 36 Víctor Dante Ayaviri Nina (2016) *Medición de la satisfacción del cliente en organizaciones no lucrativas de cooperación al desarrollo*.
- Hayes E. Bob: *Cómo medir la satisfacción de: cliente*. Oxford Inglaterra, Segunda edición 1999.

- Harris D. M. y cols. *Physician and plan effects on satisfaction of medicaid managed care patients with the health care and providers*. Journal Ambulatory Care Manage. 1997. Enero 20 (1): 46 – 64.
- Iltahm, V.A. y Bitner, M. J., «*Marketing de Servicios*», (2002), Ed. Mc Graw-Hill Hispanoamericana, México
<http://www.monografias.com/trabajos11/ladmyges/ladmyges.shtml#resu>
- French, Jhon y Raven, Bertran: *Las bases del poder social en dinámica de grupos* \
- Flavián, C.; Guinalú, M.; Gurrea, R. (2006): “*The Role Placed by Perceived Usability, Satisfaction and Consumer Trust on Website Loyalty*”, Information and Management, vol. 43, pág. 1-14.
- Fruttero, A. y Gauri, V. (2005): “*The Strategic Choices of NGOs: Location Decisions in Rural Bangladesh*”, Journal of Development Studies, vol.41, nº 5, pág. 759 – 787
- Garbarino, E. y Johnson, M.S. (1999): “*The different roles of satisfaction, trust, and commitment in customer relationships*”, Journal of Marketing, vol. 63, abril, pág. 70-87.
- Hausman, A. (2001): “*Variations in relationship strength and its impact on performance and satisfaction in business relationships*”, Journal of Business & Industrial Marketing, vol. 16, nº 7, pág. 600- 616.
- Hunt, H.K. (1983): “*A CS/D & CB bibliography*”. *International Fare in Consumer Satisfaction and Complaining Behavior*. Day, R.L. y Hunt, H.K. (eds.), Bloomington, IN: School of Business, Indiana University, pág. 132-155.
- Journal of Retailing, Volumen 64, Nº 1, primavera. Págs. 12-40.
- Jimenez Cutipa, Francisco; Canaza Apaza, Magaly Rosemary (2016) *Satisfacción del usuario sobre la gestión de la Municipalidad Provincial de Puno* - 2016.
- Jones, M.A. y Suh, J. (2000): “*Transaction-specific satisfaction and overall satisfaction: an empirical analysis*”, Journal of Services Marketing. vol. 2, pág. 147-159.
- Kristensen, K.; Martensen, A. y Gronholdt, L. (2000): “*Customer satisfaction measurement at post Denmark: results of application of the European Customer Satisfaction Index Methodology*”, Total Quality Management, vol. 11, nº 7, pág. 1007-1015.
- López E. *Más calidad gracias a la gestión de procesos*. Rev. Gestión diciembre 1999 España.
- Llorens, F. J.: *Una evaluación de la relación entre calidad de servicio, satisfacción y actitudes del cliente*, ESIC Market, nº 93, julio-setiembre de 1996, pp.121-132.

- Luna-Arocas, R. y Mundina, J. (1999): “*La satisfacción del consumidor en el marketing del deporte*”, Revista de Psicología del Deporte, pág. 1-10
- Moliner, B. (2003): *La formación de la satisfacción / insatisfacción del consumidor y del comportamiento de queja: aplicación al ámbito de los restaurantes*, Tesis presentada en la Universidad de Valencia. España.
- Moreno V., Andrés: *Dirección y Control*, Ed. UCN, Antofagasta ORTUZAR,
- Oliver, R.L. (1981). “*Measurement and Evaluation of Satisfaction Processes in Retail Settings*”, Journal of Retailing, vol. 57, nº 3, pág. 25-48.
- Patricio, Osorio, Ivonne. *Planificación y Organización*, UCN, 1990.
- Peterson, R.A. y Wilson, W.R. (1992): “*Measuring customer satisfaction: fact and artifact*”. *Journal of the Academy of Marketing Science*, vol. 20, nº 1, pág. 61-71.
- Rojo M.,Bernardo: *Planificación y Organización*, Ed. UCN, Antofagasta 1990.
- Roberts, K.; Varki, S. y Brodie, R. (2003): “*Measuring the quality of relationships in consumer services: an empirical study*”. *European Journal of Marketing*, vol. 37, nº 1/2, pág. 169-196.
- Sánchez, A.J. (2007). *El valor del cliente como herramienta estratégica de Gestión en un mercado industrial*, Tesis doctoral presentada en la Universidad de Almería. España.
- Parasuraman, A.; Zeithaml, V. A. y Berry, L. L. (1988). "*SERVQUAL: A*
- Profesores: Ricardo Montoya - Rodrigo Niño, Investigación de mercados, 03 de octubre 2002
- TERRY, George: *Principios de Administración*, Ed. Continental, México D.F.
- Westbrook, R.A. y Oliver, R.L. (1984): “*Emotion and consumer satisfaction in product ownership/usage*”. *Unpublished manuscript*.
- Yu, Y.T. y Dean, A. (2001): “*The contribution of emotional satisfaction to consumer loyalty*”, *International Journal of Service Industry Management*, vol. 12, nº 3, pág. 234-250.

ANEXOS

Anexo 1.- Matriz de contingencia

Título: Gestión administrativa en la satisfacción del usuario de la municipalidad distrital de San Martín de Porres, 2019							
Autor: Benjamin Benito Cupe Burga							
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variable e indicadores				
<p>Problema General ¿De qué manera incide la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la municipalidad distrital de San Martín de Porres en el 2019?</p> <p>Problema Específicos 1. ¿De qué manera incide la gestión administrativa y la fiabilidad en la municipalidad distrital de San Martín de Porres en el 2019? 2. ¿De qué manera incide la gestión administrativa y la capacidad de respuesta en la municipalidad distrital de San Martín de Porres en el 2019? 3. ¿De qué manera incide la gestión administrativa y seguridad en la municipalidad distrital de San Martín de Porres en el 2019? 4. De qué manera incide la gestión administrativa y la empatía en la municipalidad distrital de San Martín de Porres en el 2019? 5. ¿De qué manera incide la gestión administrativa y los elementos tangibles en la municipalidad distrital de San Martín de Porres en el 2019?</p>	<p>Objetivo general Determinar la incidencia que existe entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la municipalidad distrital de San Martín de Porres en el 2019.</p> <p>Objetivo Específico 1. Determinar la incidencia que existe entre la gestión administrativa y la fiabilidad en la municipalidad distrital de San Martín de Porres en el 2019 2. Determinar la incidencia que existe entre la gestión administrativa y la capacidad de respuesta en la municipalidad distrital de San Martín de Porres en el 2019. 3. Determinar la incidencia que existe entre la gestión administrativa y seguridad en la municipalidad distrital de San Martín de Porres en el 2019. 4. Determinar la incidencia que existe entre la gestión administrativa y la empatía en la municipalidad provincial distrital de San Martín de Porres en el 2019. 5. Determinar la incidencia que existe entre la gestión administrativa y los elementos tangibles en la municipalidad distrital de San Martín de Porres en el 2019.</p>	<p>Hipótesis general La gestión administrativa incide en la satisfacción del usuario de la municipalidad distrital de San Martín de Porres, 2019.</p> <p>Hipótesis específicos 1. La gestión administrativa incide en la fiabilidad en la municipalidad distrital de San Martín de Porres en el 2019. 2. La gestión administrativa incide en la capacidad de respuesta en la municipalidad distrital de San Martín de Porres en el 2019. 3. La gestión administrativa incide en la seguridad en la municipalidad distrital de San Martín de Porres en el 2019. 4. La gestión administrativa incide en la empatía en la municipalidad distrital de San Martín de Porres en el 2019. 5. La gestión administrativa incide en los elementos tangibles en la municipalidad distrital de San Martín de Porres en el 2019.</p>	Variable 1: Gestión administrativa				
			Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles o rango
			Planeación	Planificación	1-4	Escala Likert (1) Nunca (2) Casi Nunca (3) Indiferente (4) Casi Siempre (5) Siempre	Mala: 3-6 Regular: 7-10 Buena: 11-15
				Proyección a futuro			
				Obtención de resultados			
			Organización	Diseñar estrategias y procesos	5-8	Escala Likert (1) Nunca (2) Casi Nunca (3) Indiferente (4) Casi Siempre (5) Siempre	Mala: 3-6 Regular: 7-10 Buena: 11-15
				Organización de funciones y responsabilidades			
				Técnicas de simplificación administrativa			
				Recursos Humanos			
			Dirección	Recursos Materiales	9*11	Niveles Politémica (1,2,3,4,5)	Mala: 3-6 Regular: 7-10 Buena: 11-15
				Recursos Económicos			
				Proceso administrativo			
			Control	Conducción	12-15	Niveles Politémica (1,2,3,4,5)	Mala: 3-6 Regular: 7-10 Buena: 11-15
				Orientación			
				Evaluación de resultados			
	Corregir errores			Bajo: 3-7 Medio: 8-12 Alto: 13-15			
	Mejora de operaciones						
Variable 2: Satisfacción del usuario							
Dimensión	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles o rango			
Fiabilidad	Cumplimiento del servicio prometido	1-5	Escala Likert (1) Nunca (2) Casi Nunca (3) Indiferente (4) Casi Siempre (5) Siempre	Insatisfecho: 5-11 Poco satisfecho: 12-18 Satisfecho: 19-25			
	Servicio de calidad						
	Solución de problemas						
	Servicio esperado						
Capacidad de respuesta	Horario de atención	6-11	Escala Likert (1) Nunca (2) Casi Nunca (3) Indiferente (4) Casi Siempre (5) Siempre	Insatisfecho: 6-13 Poco satisfecho: 14-21 Satisfecho: 22-30			
	Personal con deseo de ayudar						
	Personal que atiende de forma rápida						
	Personal orientador						
Seguridad	Tiempo de espera	12-14	Niveles Politémica (1,2,3,4,5)	Insatisfecho: 3-6 Poco satisfecho: 7-10 Satisfecho: 11-15			
	Facilidades para entrar en contacto						
	Información						
	Personal que muestra cortesía						
Empatía	Personal que inspira confianza	15-18	Niveles Politémica (1,2,3,4,5)	Insatisfecho: 4-9 Poco satisfecho: 10-15 Satisfecho: 16-21			
	Personal con conocimiento del servicio otorgado						
	Atención personalizada						
	Horario conveniente						
Elementos tangibles	Preocupación por los intereses del usuario	19-23	Niveles Politémica (1,2,3,4,5)	Insatisfecho: 5-11 Poco satisfecho: 12-18 Satisfecho: 19-25			
	Amabilidad y buen trato						
	Instalaciones cómodas						
	Equipo de aspecto moderno						
	Apariencia de aspecto moderno						
	Instalaciones físicas						
	Uniformados e identificados						

Tipo y diseño de investigación	Población y muestra	Técnicas e instrumentos	Estadística a utilizar
Método: Hipotético deductivo Enfoque: Cuantitativo Tipo: Básico Nivel: Correlacional causal Diseño: Regresión ordinal No experimental y transversal	Población: N= 739,252 usuarios. Tipo de muestreo: Probabilístico Tamaño de muestra: n=375 usuarios	Variable 1: gestión administrativa Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario estructurado Variable 2: satisfacción del usuario Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario estructurado	Descriptiva: Se utilizó para la estadística descriptiva para hallar frecuencias absolutas y relativas presentados los datos en tablas y figuras para su posterior interpretación y análisis. Inferencial: Se aplicó el estadístico regresión ordinal para la prueba de hipótesis y hallar la correlación significativa de las variables.

2. Instrumento de medición de variables

INSTRUMENTO NRO 1

Tesis Gestión administrativa en la satisfacción del usuario en la municipalidad distrital de San Martín de Porres 2019

Directriz. Lea despacio las preguntas formuladas y responda con sinceridad marcando una con **X** la alternativa que Ud. crea estar de acuerdo. **GRACIAS**

Nro.	Ítems	5	4	3	2	1
V1 Gestión Administrativa						
D1 Planeación						
1	Los servicios que se reciben están bien planificados para un buen servicio de calidad					
2	La Municipalidad se proyecta a mejorar el servicio hacia el futuro					
3	Al realizar un trámite en la municipalidad tiene resultados excelentes					
4	La municipalidad cuenta con una adecuada infraestructura para la atención a los usuarios					
D2 Organización						
5	La atención que recibe está diseñada en forma estratégica que cumple con lo que Ud. requiere					
6	Los servidores públicos de la Municipalidad cumplen responsablemente sus funciones					
7	La municipalidad se adecua a los lineamientos de la simplificación					
8	Observa que la municipalidad cuenta con los recursos humanos necesarios para que brinde una debida atención					
D3 Dirección						
9	Considera que los procedimientos administrativos en las diferentes oficinas son las adecuadas para una buena atención					
10	En la municipalidad hay una adecuada conducción del servicio de atención					
11	Recibe una adecuada orientación para los tramites que realiza					
D4 Control						
12	Los resultados del servicio brindado son optimas					
13	Considera que la municipalidad realiza las modificaciones inmediatas cuando encuentra un equivocacion para obtener mejores resultados					
14	El municipio realiza mejora en las operaciones administrativas					
15	Cree que eta municipalidad cuenta con el presupuesto necesario para brindar todos los servicios					

Escala de autoevaluación

Siempre 5	Casi siempre 4	Indiferente 3	Casi nunca 2	Nunca 1
--------------	-------------------	------------------	-----------------	------------

INSTRUMENTO NRO 2

Tesis Gestión administrativa en la satisfacción del usuario en la municipalidad distrital de San Martín de Porres 2019

Directriz. Lea despacio las preguntas formuladas y responda con sinceridad marcando una con **X** la alternativa que Ud. crea estar de acuerdo. **GRACIAS**

Nro.	Ítems	5	4	3	2	1
V2 Satisfacción del Usuario						
D1 Fiabilidad						
1	La municipalidad cumple con el servicio prometido					
2	Ud. percibe un servicio de calidad por la institución					
3	Los servidores públicos muestran interés en la solución de problemas					
4	El servicio que brinda la municipalidad es la que espera					
5	La municipalidad cumple con su horario de atención					
D2 Capacidad de respuesta						
6	El personal tiene el deseo de ayudarte					
7	Lo atienden de manera rápida respecto al servicio que se ofrece					
8	Recibe una orientación adecuada por el personal de la municipalidad					
9	El tiempo de espera para ser atendido fue satisfactorio					
10	Cree que esta municipalidad cuenta con el presupuesto necesario para brindar todos los servicios					
11	Los servidores públicos de la municipalidad brindan información clara					
D3 Seguridad						
12	Los servidores públicos le muestran cortesía al atenderle					
13	El comportamiento de los servidores públicos le inspira confianza					
14	Los servidores públicos tienen los conocimientos de los servicios otorgados					
D4 Empatía						
15	La atención que brinda la municipalidad es personalizada					
16	La municipalidad tiene horario de atención conveniente					
17	Siente que la municipalidad se preocupa por su interés					
18	Los servicios públicos muestran amabilidad y buen trato					
D5 Elementos Tangibles						
19	La municipalidad tiene instalaciones visualmente cómodas					
20	La municipalidad cuenta con equipos modernos					
21	El personal de la municipalidad tiene buena apariencia					
22	Las instalaciones físicas son aptas para brindar un buen servicio					
23	Los servidores públicos están correctamente uniformados e identificados con fotoscheck					

Escala de autoevaluación

Siempre 5	Casi siempre 4	Indiferente 3	Casi nunca 2	Nunca 1
----------------------------	---------------------------------	--------------------------------	-------------------------------	--------------------------

ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TRABAJO ACADÉMICO

Yo, Abner Chávez Leandro, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Lima Norte, asesor de la tesis titulada **“Gestión administrativa en la satisfacción del usuario de la Municipalidad Distrital de San Martín de Porres, año 2019”** del estudiante **Benjamín Benito Cupe Burga**, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 24% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin. El suscrito analizó dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituye plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lima, 24 de Enero del 2020



Abner Chávez Leandro

TESIS



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN PÚBLICA

Gestión administrativa en la satisfacción del usuario de la municipalidad distrital de San Martín de Porres, año 2019

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

AUTOR:
Br. Benjamin Benito Cupe Burga (ORCID: 0000-0003-3408-4911)



Resumen de coincidencias

24 %

Se están viendo fuentes estándar

Ver fuentes en inglés (Brie)

Coincidencias			
1	repositorio ucv.edu.pe	8 %	>
2	Entregado a Universidad...	6 %	>
3	repositorio ucv.edu.pe	5 %	>
4	Entregado a Universidad...	1 %	>
5	Entregado a Universidad...	1 %	>
6	pt.scribd.com	<1 %	>
7	Dias, Oriene Veloso, M...	<1 %	>
8	Entregado a Universidad...	<1 %	>



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

CUPE BURGA BENJAMIN BENITO
D.N.I. : 06145039
Domicilio : AV NICOLAS DUESAS 193 LIMO S
Teléfono : Fijo : 4232165 Móvil: 959414038
E-mail : bcupeburga@gmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado
Facultad :
Escuela :
Carrera :
Título :

Tesis de Posgrado

Maestría

Doctorado

Grado : MESTRO
Mención : GESTION PUBLICA

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

CUPE BURGA BENJAMIN BENITO

Título de la tesis:

"GESTION ADMINISTRATIVO EN LA SATISFACCION
DEL USUARIO DE LA MUNICIPALIDAD
DE SAN MARTIN DE ROMANES, AÑO 2019"

Año de publicación : 2020

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento, autorizo a la Biblioteca UCV-Lima Norte, a publicar en texto completo mi tesis.

Firma :

Fecha : 24 Febrero 2020



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

ESCUELA DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

CUPE BURGO BENJAMIN BENITO

INFORME TITULADO:

"GESTION ADMINISTRATIVA EN LA

SATISFACCION DEL USUARIO DE LA

MUNICIPALIDAD DE SAN MARTIN DE PORAES, AÑO 2019"

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

MAESTRO EN GESTION PUBLICA

SUSTENTADO EN FECHA:

25 ENERO 2020

NOTA O MENCIÓN:

APROBADO POR MAYORIA



FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN