



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Gestión administrativa y satisfacción de los usuarios en el Área de Participación Ciudadana de la Municipalidad de Carabayllo del año 2020

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

AUTORA:

Br. Ana Goitia Cerazo (ORCID: 0000-0001-5842-3012)

ASESOR:

Dr. Felipe Guizado Oscco (ORCID: 0000-0003-3765-7391)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión de políticas públicas

Lima – Perú

2020

Dedicatoria

Dedico a mi esposo y a mis hijas, por haberme apoyado en perseguir mis sueños y anhelos; que se concluye con este logro tan ansiado en mi vida

Agradecimiento

A la Escuela de Postgrado, de la Universidad César Vallejo, gracias por darme la oportunidad de culminar mis sueños esperados profesionalmente. A los Doctores Felipe Guizado Oscco y Luis Alejandro Esquivel Castillo por sus asesorías de alto nivel.

PÁGINA DEL JURADO

Declaratoria de autenticidad

Yo, **Ana Goitia Cerazo**, estudiante de la Escuela de Posgrado, del programa Maestría en Gestión Pública, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Norte; presento mi trabajo académico titulado: **“Gestión administrativa y satisfacción de los usuarios en el Área de Participación ciudadana de la Municipalidad de Carabaylo del año 2020”**, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

- He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.
- No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.
- Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
- Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.
- De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 27 de julio de 2020



Br. Ana Goitia Cerazo

DNI N° 21789080

Índice

	Pág.
Carátula	
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vi
Índice de tablas	viii
Índice de figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
I. Introducción	1
II. Método	15
2.1. Tipo y diseño de investigación	15
2.1.1. Tipo de investigación	15
2.1.2. Diseño de investigación	16
2.2 Operacionalización de variables	18
Variable 1: Gestión administrativa	18
Variable 2: Satisfacción de los usuarios	19
2.3. Población, muestra y muestreo	20
2.3.1. Población.....	20
2.3.2. Muestra.....	21
2.3.3. Muestreo.....	21
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	22
2.4.1. Técnicas de investigación.....	22
2.4.2. Instrumentos	22
2.4.3. Validez	23

2.4.4. Confiabilidad.....	24
2.5. Procedimiento	25
2.6. Método de análisis de datos	26
2.7. Aspectos éticos	26
III. Resultados	26
IV. Discusión.....	37
V. Conclusiones	40
VI. Recomendaciones.....	41
Referencias	42
Anexos.....	46

Índice de tablas

Tabla 1	Operacionalización de la variable gestión administrativa	19
Tabla 2	Operacionalización de la variable satisfacción de los usuarios.....	20
Tabla 3	Validez del contenido por juicio de expertos del instrumento	24
Tabla 4	Niveles de confiabilidad	24
Tabla 5	Nivel de confiabilidad del instrumento que mide gestión administrativa.	25
Tabla 6	Nivel de confiabilidad del instrumento que mide satisfacción de los usuarios..	25
Tabla 7	Niveles de gestión administrativa de los funcionarios del área de participación ciudadana de la municipalidad de Carabayllo.....	26
Tabla 8	Niveles de percepción de la dimensión planificación de la municipalidad de Carabayllo.	27
Tabla 9	Niveles de percepción de la dimensión organización de la municipalidad de Carabayllo.	28
Tabla 10	Niveles de percepción de la dimensión dirección de la municipalidad de Carabayllo.	29
Tabla 11	Niveles de percepción de la dimensión control de la municipalidad de Carabayllo.	30
Tabla 12	Niveles de percepción de la dimensión ejecución de la municipalidad de Carabayllo.	31
Tabla 13	Niveles de satisfacción de los usuarios del área de participación ciudadana de la municipalidad de Carabayllo.	32
Tabla 18	Nivel de correlación según spearman entre la gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios del área de participación ciudadana de la municipalidad de Carabayllo, 2020	34
Tabla 19	Nivel de correlación entre la planificación de la gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios en el área de participación ciudadana de la municipalidad de Carabayllo, 2020	34
Tabla 21	Nivel de correlación entre la dirección de la gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios en el área de participación ciudadana de la municipalidad de Carabayllo, 2020	35

Tabla 22 Nivel de correlación entre el control de la gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios en el área de participación ciudadana de la municipalidad de Carabaylo, 2020	36
Tabla 23 Nivel de correlación entre la ejecución de la gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios en el área de participación ciudadana de la municipalidad de Carabaylo, 2020	36

Índice de figuras

Figura 1	Niveles de representación de la variable gestión administrativa de la Municipalidad de Carabayllo 2020.....	27
Figura 2	Niveles de representación de la dimensión planificación de la municipalidad del distrito de Carabayllo 2020.....	28
Figura 3	Niveles de representación de la dimensión organización de la municipalidad del distrito de Carabayllo 2020.....	29
Figura 4	Niveles de representación de la dimensión dirección de la municipalidad del distrito de Carabayllo 2020.....	30
Figura 5	Niveles de representación de la dimensión control de la municipalidad del distrito de Carabayllo 2020.....	31
Figura 6	Niveles de representación de la dimensión ejecución de la municipalidad del distrito de Carabayllo 2020.....	32
Figura 7	Niveles de representación de la variable satisfacción de los usuarios del área de participación ciudadana de la municipalidad de Carabayllo 2020.	33

Resumen

La presente investigación titulada: gestión administrativa y satisfacción de los usuarios en el área de participación ciudadana de la municipalidad de Carabayllo del año 2020, tiene como finalidad universal deslindar la correlación que existe entre la gestión administrativa y satisfacción de los usuarios en los trabajadores del área de participación ciudadana de la municipalidad.

El método utilizado fue el hipotético deductivo, el nivel de investigación correlacional causal, de diseño no experimental de corte transversal, enfoque cuantitativo, la población estuvo conformada por 500 dirigentes del área de participación ciudadana y tamaño de muestra 146 usuarios. La técnica aplicada fue la encuesta y los instrumentos de recolección de datos, fueron dos instrumentos validados mediante juicio de expertos y define su confiabilidad por medio del software spss, estadístico de fiabilidad Alfa de Cronbach.

Las conclusiones resultantes fueron las siguientes: (a) la gestión administrativa tiene relación positiva muy baja ($Rho = ,144$) y significativa ($\rho = ,083 > 0,05$) con la satisfacción de los usuarios del área de participación ciudadana de la municipalidad de Carabayllo. (b) la dimensión planificación de la variable gestión administrativa tiene relación positiva muy baja ($Rho = ,139$) y significativa ($\rho = ,095 > 0,05$) con la satisfacción de los usuarios del área de participación ciudadana. (c) la dimensión organización de la variable gestión administrativa tiene relación positiva muy baja ($Rho = ,114$) y significativa ($\rho = ,170 > 0,05$) con la satisfacción de los usuarios del área de participación ciudadana de la municipalidad de Carabayllo. (d) la dimensión dirección de la gestión administrativa tiene relación negativa ($Rho = - ,010$) y significativa ($\rho = ,900 > 0,05$) con la satisfacción de los usuarios del área de participación ciudadana de la municipalidad de Carabayllo. (e) la dimensión control de la gestión administrativa tiene relación positiva muy baja ($Rho = ,134$) y significativa ($\rho = ,107 > 0,05$) con la satisfacción de los usuarios del área de participación ciudadana de la municipalidad de Carabayllo. (f) la dimensión ejecución de la gestión administrativa tiene relación positiva muy baja ($Rho = -,058$) y significativa ($\rho = ,485 > 0,05$) con la satisfacción de los usuarios del área de participación ciudadana de la municipalidad de Carabayllo.

Palabras claves: Gestión administrativa, satisfacción de los usuarios.

Abstract

The present research entitled: Administrative management and user satisfaction in the Citizen Participation area of the municipality of Carabayllo in 2020, has the universal purpose of delimiting the correlation that exists between administrative management and user satisfaction in the workers of the municipal participation area of the municipality.

The method used was the hypothetical deductive, the level of causal correlational research, the non-experimental cross-sectional design, the quantitative approach, the population was made up of 500 leaders from the area of citizen participation and sample size 146 users. The applied technique was the survey and the data collection instruments, they were two instruments validated by expert judgment and their reliability was defined using the spss software, Cronbach's Alpha sensor statistic.

The resulting conclusions were as follows: (a) administrative management has a very low (Rho =, 144) and significant ($=, 083 > 0.05$) relationship with the satisfaction of users in the area of citizen participation of the municipality of Carabayllo (b) the planning dimension of the administrative management variable has a very low (Rho =, 139) and significant ($= 0.095 > 0.05$) relationship with the satisfaction of users in the area of citizen participation. (c) The organizational dimension of the variable administrative management has a very low (Rho =, 114) and significant ($=, 170 > 0.05$) relationship with the satisfaction of users in the area of citizen participation of the municipality of Carabayllo. (d) The direction dimension of administrative management has a negative (Rho = -, 010) and a significant relationship ($=, 900 > 0.05$) with the satisfaction of users in the area of citizen participation of the municipality of Carabayllo. (e) The control of the administrative management dimension has a very low positive relationship (Rho =, 134) and significant ($=, 107 > 0.05$) with the satisfaction of the users of the citizen participation area of the municipality of Carabayllo. (f) The execution dimension of administrative management has a very low (Rho = -, 058) and significant ($=, 485 > 0.05$) relationship with the satisfaction of users in the area of citizen participation of the municipality of Carabayllo.

Keywords: Administrative management, user satisfaction.

I. Introducción

En un estudio efectuado por **Conceição (2019)** indica en el informe del Desarrollo Humano de las Naciones Unidas que, en las circunstancias actuales en los diferentes países del mundo, hay una gran cantidad de personas con pocas esperanzas de tener un futuro promisorio porque carecen de anhelos, principios, finalidad y propósitos. Y esto como consecuencia del real abandono que surge desde los sistemas de los gobiernos que aplican la gestión administrativa de manera deficiente. Sin embargo, existen países que progresan y se benefician de sistemas más desarrollados, permitiendo así satisfacciones a la población con relación a la gestión administrativa. No obstante a ello muchas personas han logrado sobresalir de la pobreza muy extrema en los diferentes países del mundo, y sin embargo en la sociedad injusta aún existe muchos seres humanos que hasta la actualidad no cuentan con facilidades ni medios económicos para realizarse en las conducciones de sus vidas de manera autónoma. Muchas veces, las personas son valoradas de acuerdo el estatus que ocupa en la sociedad y ello sigue siendo señalado por género, raza y su posición económica de sus padres. (p.15).

Así mismo, en un informe elaborado por **Global Entrepreneurship Monitor (2017)**, que es uno de los influyentes y extensos investigadores referente a la administración del emprendimiento a nivel internacional, nos señala que, en América Latina, el 28.7% de los ciudadanos económicamente vigentes es auto empleada, el 54.8% es personal a sueldo y el 4% es empleadora. Mientras que, en Ecuador, un 36,56% de los trabajadores activos se localizan en sectores rurales, éstos en su gran mayoría inician sus actividades laborales por obligación, existiendo numerosos motivos en que las mujeres tengan un 56,78 %, dedicadas a realizar actividades laborales; situación que se aprecia de forma clara en las microempresas productoras que considera la satisfacción laboral de los trabajadores.

En el Perú, los fundamentos principales de la aplicación de la política en el sector administración es la satisfacción de los usuarios, como una inherencia del ciudadano, siendo un centro medular enfocado con cubrir el requerimiento en la satisfacción de los usuarios. De la misma manera, la satisfacción de los usuarios es empleada como un instrumento para medir las participaciones de los encargos de gestión, pues nos facilita

medios sobre la atención recibida en los aspectos calidad humana, además **Barrera & Ysuiza (2018)**, indican que la gestión administrativa es “Construir una ciudad formadora pacífica, solidaria y sustentable; tiene como propósito, la disminución de quejas y reclamos del vecino” (p.20)

La gestión administrativa en el consorcio municipal del distrito de Carabayllo, no se aleja de los problemas que se presentan en muchas entidades del estado tienen dificultad de atención a los usuarios por falta de aplicación correcta de la administración pública, se quejan sobre la gestión municipal, en relación a que no existe la eficiencia de prestación de servicios a los usuarios, en cuanto a la planificación, organización, dirección, control y ejecución de la gestión de administración presentan deficiencias que expresa en el descontento de los usuarios en el área de participación ciudadana, trato indiferente poco cordial, manifiesta la falta de transparencia en gestión municipal, algunos, la deficiente prestación de los servicios públicos, de forma deliberada e inadecuados mecanismos de canalización de demandas, deficiente mecanismos de resolución de conflictos, entrega credenciales de las juntas vecinales, revisión de proyectos y reconocimiento de la juntas directivas a destiempo, trabajadores que desconocen sus funciones en el sector de administración, elección de personal de gestión por cargo de confianza, dicha insatisfacción produce persistente demanda de los usuarios.

Nuestro trabajo de investigación está sustentado por antecedentes internacionales, así tenemos a **Salvador (2017)**, menciona que, la investigación tiene como objetivo señalar la gestión administrativa en micro, pequeños y regulares sociedad (MYPES), que brindan el negocio los comerciantes mayoristas y minoristas en el sur del estado de México, especialmente en la municipalidad de Amatepec Luvianos San Simón de Guerrero, Tejupilco Tlatlaya Temascaltepec y Sultepec, en el periodo 2016. El principio de selección de la muestra fue por tabla de cifras aleatorios en 332 sociedades. La investigación fue descriptiva transeccional y no experimental, para lo cual planteó un mecanismo, de los indicadores de las variables a indagar; la evaluación realiza por medio de método de valoración sistematizado con una escala de Likert, los muestras presentan que el 60% de las sociedades investigados no cuenta con un organigrama, lo que limita la gestión administrativa, por lo tanto el 50% de los empresarios refiere que la cantidad de trabajadores afectan la estructura, de igual modo el 50% autoriza responsabilidades y 30%

tiene instrucción de organización, también 25% refiere que la producción del primordial capital natural posee instrucción eficiente 35% manifiesta que se deben aplicar variados niveles de información para tener una buena articulación en la sociedad y, al final el 80% indicó que el trabajador ejecuta su competencia al convenio de salario que gana. La gestión administrativa contribuye a las empresas a emplear una instrucción de estructura que implica la disposición de un organigrama, la determinación de desempeñar o responsabilidad de los trabajadores, y la implementación de sumario de organización, técnica o software administrativo con el fin de modernizar los procedimientos acortar los costos y aumentar los beneficios de la compañía.

Para **Salazar (2019)**, la investigación tiene como finalidad primordial: Planificar un modelo de gestión administrativa, un principio o procedimiento que posibilita modernizar la categoría en el servicio al cliente, adecuando a las diferentes falencias ubicadas en las sociedades comercializadoras de repuestos automotrices por circunstancia como también: El empirismo de la alta gestión administración, inapropiado diseño de herramienta de administración y el bajo horizonte de control en desarrollo logísticos que alcanza el proceso de organización en la eficacia y eficiencia, la fidelización de los usuarios, la continuidad en el mercado, la resolución de respaldo en los productos que se ofrecen en el aspecto de dirigir a la competencia. Así mismo, el trabajo de investigación se ejecuta de acuerdo a la estructura realista con el enfoque cuantitativo en donde la recolección de comunicación se ejecuta bajo un método de muestreo por beneficio que se apoya con la ejecución de encuestas a los trabajadores de la empresa del Cantón Latacunga. Los resultados de la investigación confirman que el empleo del planeamiento es posible, pues está correlacionado con los requisitos de la organización y posibilita encaminar racionalmente las labores, desempeño y procesos utilizables para atender a los clientes con eficiencia y fortalecer su progreso.

Por otro lado, **Solís (2019)**, el estudio realizado tiene como finalidad, describir en que dimensión la gestión administrativa alcanza en la sostenibilidad financiera de las pymes, consecuente de la zona manufacturera de la provincia de Manabí. Esta investigación averigua los componentes causales que explican en el problema fundamentando de un proyecto, transeccional –correlacional. Para el estudio estadístico se usó como instrumento la encuesta modelo escala Likert, demostrada con una confiabilidad alfa de Cronbach de 0,834 para los 18 componentes, con mayor confiabilidad, empleo a

123 sociedades pymes responsables de la zona industrial. Se estudió dos variables de investigación: La gestión administrativa como variable independiente y la sostenibilidad financiera como variable dependiente. El resultado final demuestra que la gestión administrativa no contribuye en la estabilidad económica de las pymes responsables de la zona industria de la provincia de Manabí-Ecuador.

De igual forma, **Arias (2016)**, indica que su investigación tiene como objetivo las obligaciones del sector deportivo y la variación que se ha propuesto han ocasionado que la condición sea un componente categórico para el éxito de resultados y el logro en las estructuraciones, inclusive en periodos de dificultades. La meta de esta investigación es ejecutar primeramente acercamiento sobre la desigualdad en la calidad distinguida y satisfacción de los usuarios entre instituciones deportivos con distinto suplencia y tipos de gestión administrativa. Los participantes de la investigación 287 usuarios de dos instituciones deportivos gallegos (privada y concepción pública) se ha empleado el nivel QSport-10 y el estudio de calidad –apreciación. Para constituir los probables desigualdades entre los dos tipos de gestión se aplicó el contraste de Chi –cuadrado ($p < 0,05$), los efectos mencionan que encuentran diferencias en la cualidad distinguida y las satisfacciones de los usuarios entre el establecimiento y de concesión pública, en particular en la dimensión propio. Concluyendo, ante un costo de ocupación homogénea la calidad percibida de la institución deportivo privado es significativa superior, así mismo que la satisfacción en todos los componentes estimados a singularidad de infraestructura deportivos.

Estudio realizado, por **Domínguez (2016)**, el objetivo de estudio es la valoración de la satisfacción de los usuarios ha cambiado en una herramienta de valoración progresiva, es estimado un indicador de la calidad de los servicios contribuyendo en los niveles del empleo de los oficios sanitarios. En esta investigación se explica el grado de satisfacción de los usuarios del centro de salud Novoa Santos de la ciudad de Ourense, analizando conforme las características económicas. En cuanto a los procedimientos, desarrolló una investigación transversal con tipo descriptivo- correlacional con una muestreo deliberado de 50 usuarios a la salida del centro de salud en el mes de setiembre del 2014, en relación a la recolección de datos empleó una encuesta de satisfacción de los usuarios, con relación a las funciones de las atenciones primarias de raposo (2009), de enfermería, también del servicio médico. Se percibe desconformidad en la estadística relevante entre los grupos de edad y la organización de las rentas y la satisfacción de los usuarios. Concluyendo de

manera genérico, se refleja eficaz resultado de satisfacción de los usuarios sintetizando que la cualidad de la atención es oportuna.

Con respecto a los antecedentes nacionales, **Mayta (2019)**, en su trabajo de investigación presenta un enfoque cuantitativo escala de estudio correlacional y diseño no experimental, la finalidad universal fue describir la correlación que se encuentra en la gestión administrativa y satisfacción del usuario de la municipalidad distrital de Olleros 2018; por lo tanto usó la técnica de instrumentos de la encuesta y dos cuestionarios de gestión administrativa y satisfacción de los usuarios, conduciendo por un procedimiento de valor mediante el criterio de tres expertos y un desarrollo de fiabilidad mediante el Alfa de Cronbach, previo a ser trabajado al modelo de investigación, para el estudio de los efectos, así como empleó la estadística descriptiva, estructurando la indagación en tablas de frecuencia mediante el registro inferencial a partir del procedimiento de factor de relación de Pearson, llegando a la conclusión, que la gestión administrativa se vincula de forma relevante con la satisfacción del usuario, ($Rho = 0,761; sig.=0,000$), evidenciando que la gestión administrativa que ejecuta la municipalidad enfrentan al encargo que ofrece a la atención de los usuarios, al tiempo de ejecutar sus trámites valorando principalmente los beneficios de la modernización en la satisfacción de la atención del usuario y lograr los objetivos como municipalidad de manera eficaz.

Por otra parte, **Concepción (2017)**, en su estudio desarrollado tiene como objetivo, precisar la correlación entre la gestión administrativa y la satisfacción gremial de los educadores. El modelo de investigación fue probabilística de 27 componentes de la institución educativa N° 32318 Jorge Chávez Dartner del distrito de Obas pertinente a la provincia de Yaro wilca de la región Huánuco, la investigación fue descriptivo-correlacional, para ello empleó dos encuestas de 42 ítems para indagar la gestión administrativa y 30 ítems para la satisfacción laborales de los maestros, el cual también ha sido adecuado y centralizado al medio de estudio, del mismo modo realizó la prueba estadística del factor de relación rho de Spearman, los efectos arrojaron la realidad de una institución medida entre la gestión administrativa y la satisfacción sindical de los maestros ($Rho = 0,667; t = 4,476; p\text{-valor} = 0,023 < 0,05$), así mismo cabe indicar que las dimensiones de la gestión administrativa se aproxima más a la satisfacción gremial, obteniendo resultados en la dimensión consultivo ($Rho = 0,883; p\text{-valor} = 0,013 < 0,05$).

Por otra parte, **Torres (2018)**, en el estudio de investigación precisó la correlación real entre las variables gestión administrativa y el control interno en el sector administración del SENASA 2017. La investigación fue de tipo básico de nivel correlacional, se efectuó bajo un planteamiento de diseño no experimental, con una muestra de 89 emprendedores en el sector administración SENASA (Servicio Nacional de Sanidad Agraria), el sistema de almacenamiento de datos se ejecutó mediante la encuesta por medio de procedimientos de dos temarios, estas herramientas fueron realizadas uno para cada variable de investigación, el estudio fue sustentado con la teoría de Bernal y Sierra (2018) para la gestión administrativa, mientras que **Montes, Montilla y Mejía (2014)** para el registro interno, el testimonio recolectada fue fundamentada, explicadas por medio de tablas y figuras, así mismo se hizo inferencia para alcanzar a la ejecución que se encuentra relacionado entre los dos variables de la investigación, Rho de Spearman con límite de desacierto al 5 %, el factor de relación es $Rho = 0,879$ y el $p < 0,05$, así mismo se tiene una elevada certeza estadística para refutar la teoría nula y se acepta la teoría general. Así mismo se finalizó que se encuentra la correlación eficaz, positiva y relevante entre la gestión administrativa del SENASA 2017.

Como también **Rojas (2019)**, en su estudio realizado tuvo como finalidad fundamental, señalar la correlación entre gestión administrativa y el régimen disciplinarios en protransporte 2019, desde la óptica de los trabajadores administrativos. La mencionada investigación argumenta a la factibilidad de percibir a profundidad la coherencia de la escala del régimen disciplinario en el ámbito reestructuración de la gestión administrativa en la parte central de las gestiones públicas del Perú. El estudio ejecutado fue de enfoque cuantitativo, de tipo básico, de nivel correlacional, con un diseño no experimental, transversal; la habitantes a ser encuestada fue de 57 trabajadores administrativos el muestreo fue probabilístico resultando 50 trabajadores administrativos, se empleó como recojo de datos del instrumento, que se utilizó como herramienta un temario, para lograr la comunicación relacionada a la gestión administrativa y otra para calcular el sistema disciplinario. Las herramientas de colección de datos fueron aprobados mediante el juicio de experto con un resultado por conformidad de apreciabilidad, su fiabilidad se especificó mediante el factor Alfa de

Cronbach, cuyo valoración fue 0,857. Los resultados del estudio señalan que existe una relación decente y significativa con un valor Rho de Spearman de ,395 y con una valoración $p=,05$ menor que el nivel $0,05$ estadísticamente confirmado las hipótesis general alterna la gestión administrativa si se correlaciona con el sistema disciplinario en protransporte, 2019, según los trabajadores administrativos.

Según **Alikhan (2019)**, cuya finalidad principal medir la correlación entre la calidad de gestión financiera y la satisfacción del usuario de la municipalidad provincial de Huancayo - 2017; considerando como problema que realmente se encuentra la correlación entre la calidad de gestión financiera y las satisfacciones sociales de los usuarios de la municipalidad provincial de Huancayo - 2017. Por lo tanto proyecta el planteo de hipótesis que exista correlación entre la calidad de gestión y las satisfacciones del usuario. La investigación es un método aplicado, con diseño descriptivo fenomenológico de nivel relacional, los pobladores fueron de 69 964 ciudadanos, propietarios absolutos de domicilio, con un muestrario de 96 usuarios, el procedimiento fue la entrevista, los instrumentos cuyas encuestas, con una escala de progresión de Likert, para calcular la calidad de gestión financiera con 14 ítems, para identificar la complacencia de la satisfacción de los usuarios con 17. Los resultados obtenidos fueron en la variable 1, al investigar la gestión financiera en el municipio de Huancayo se percibe que el 8,3% de la muestra valoran muy deficiente, el 39,6% consideran deficiente, el 44,8% cuentan regular y 7,3% valora buena. En la variable 2, la satisfacción de los usuarios en la muestra, es el 35,4% consideran muy defectuoso, 49,0% deficiente 15,6% valoran regular, justificando la hipótesis con el estadígrafo rho de Spearman por poseer cualitativa la variable la escala de valoración ordina, la correlación es $Rho = 0,772$, es alta puesta que $p = 0,000$ entonces $0,000 < 0,05$, se accede la hipótesis altera desmintiendo la hipótesis nula. Concluye que, encuentra una correlación significativa alta entre la calidad gestión financiera y la satisfacción de los usuarios en el municipio provincial de Huancayo.

Con relación a las bases teóricas de nuestra primera variable, gestión administrativa, el mismo fue definido como el mecanismo por medio de los cuales se plantea y conserva un clima en el que las personas que laboran en conjuntos realizan objetivos específicos eficientemente, según **Koontz, Weihrich y Cannice, (2012)**. La presente definición se adapta a todas las formas de organizaciones de magnitudes medianas y grandes instituciones industriales y de manera especial al de servicios, para ello se han

considerado cinco puntos muy importantes: Planificación, organización, dirección, control y ejecución. (p.36)

Por otro lado (Munch, 1994), en la conservación de una compañía en plena jornada, surge complicaciones dentro de sus instalaciones y su propio manejo administrativo de una reciente compañía, ya que esta, sea cual fuere su dimensión, toda vez trae riesgos, considerados en: periodo importante en su planificación y operación, posibilidades de pérdidas económicas, tiempo prudencial para aglomeración de staff de clientes y una ejecución eficaz, así como en la parte técnica y en la administración, la consecución de la producción y manejo de una institución necesita de una buena gestión administrativa. (p.9).

Consecutivamente, **Munch (2007)**, definió la gestión administrativa como un elemento fundamental y esencial para la buena marcha y articulación de cualquier empresa social estatal o privada, y naturalmente es fundamental para conseguir las competitividades en una sociedad integrada por medio de la globalización. Por medio de la gestión administrativa se abrevian las actividades y se instauran principios, normas y métodos para lograr considerable rendimiento y eficiencia, por ello la gestión administrativa es un procedimiento por medio del cual se organizan y optimizan los recursos de una agrupación social con la única finalidad de lograr la máxima eficiencia, calidad y la productividad en la obtención de sus objetivos. (p.20).

Con relación a las bases teóricas referidas a nuestra segunda variable, satisfacción del usuario, tenemos a **Thompson (2006)**, para quien las "satisfacciones de los usuarios" es una de las cualidades fundamentales para ubicarse un espacio preferencial en la "mente" de los consumidores y por ello, en el supermercado final. Por ende, la finalidad de conservar "complacido a cada usuario" y ello ha atravesado fronteras del área de mercado a fin de establecerse en una de las metas fundamentales de las diversas áreas pragmáticas (planificación, dirección, organización, etc.) de todas las compañías que tienen mucho éxito. (p.1).

Así como también para **Mejías y Manrique (2011)**, manifiestan que la satisfacción comprende el análisis que efectúa los clientes en relación a un servicio que se necesita de como la prestación argumentó a sus carencias y probabilidad. Si esto no se efectúa se realiza la insatisfacción. Para **Kotler y Armstrong (2003)**, la satisfacción es evaluada

después de haber realizado la adquisición de insumos y en relación de las probabilidades imaginadas con manera previo a dicha compra; de esta manera dan definición a la satisfacción de los usuarios como “el grado de naturaleza del estado anímico de los usuarios que resulta de confrontar la productividad advertida de una producción o prestación con sus perspectivas” (p.3).

En relación a las Características de la gestión administrativa para **Ortega, (2011)**, señala que se fundamentó en la aplicación de la investigación, específicamente en la depuración de las actividades que no producían considerable utilidad a la rentabilidad, por tales motivos plateo la mejora continua de las actividades por medio de la investigación de periodos y oscilaciones de cada trabajo, con la finalidad de alcanzar un producto o servicio (intensidad en la eficacia). (p.17).

Por otro lado **Mendoza (2017)**, manifiesta que, la gestión administrativa tiene una naturaleza sistemática, por ser conductora de hechos coherentemente direccionada alcanzar metas en función a la realización de desempeños básicas de la administración en el manejo de la gestión administrativa: como planificar, organizar, dirigir, controlar y ejecutar. En todo estos procesos el cambio en cuanto a la mejoría empresarial juega un papel muy imprescindible, porque es una pieza fundamental para el patrón de negocio empresarial y no obstante toda vez se tiene que realizar cambios innovadoras dentro y fuera de la organización, innovándolos los productos y la tecnología en el planteamiento de una transacción al supermercado con la finalidad de que sea más eficaz y proyectarse a una mejor posición, o establecer un nuevo mercado completamente diferente en la cual no se encuentran competencias. (p.6).

Así como también **Falconi (2019)**, Indica que la característica de la gestión administrativa compromete un grado alto de requerimiento en el cumplimiento de encargos como en la planificación, organización, dirección, control y ejecución de la compañía, en tal sentido para mejorar la administración de los recursos de la compañía, dentro de ellos los insumos, económicos y humanos, direccionado a la obtención de objetivos encaminados por la área de gerencia de la compañía. (p.2)

Así mismo en las características de la satisfacción del usuario, **Calva (2009)**, define que la persona siempre anhela hallarse complacido al alcanzar cubrir las carencias de comunicación. Esto consigue alcanzando, los expedientes – complacencia tangible – con la

comunicación que requiere, de la misma forma la persona alcanzar una alegría emotiva que trascenderá en su actitud comunicativo después, del momento que gestione una nueva necesidad comunicativa al pasar el periodo. De tal modo, si no logra obtener la satisfacción, la parte emotiva se encontrará repleto de una sucesión de sensibilidades en el ser humano, el mismo tendrá repercusiones en la posterioridad en cuanto a las exigencias de requerimientos que tenga (p.14).

De igual modo **Rey (2000)**, señala la investigación que nos alcanza, Georges D'Eli y Sandra Walsh con la que se verifican la existencia, efectivamente innovadora, de algunas cualidades importantes de la satisfacción de los usuarios: el primero, las carencias, estimada como factor principal que la persona debe poseer; el segundo, la aspiración, aquello que la persona desearía tener; el tercero, el encargo solicitada, o sea , la demanda efectuada a la biblioteca y finalmente el empleo misma de la biblioteca.

En adición a ello **Grosvy (2011)**, indica que la satisfacción del cliente no es algo pasajero o un deseo de parte de cualquiera, sino que es una exigencia justa competencia a afrontar los medios turbulentos, por los mismo que ascienden las compañías en las actuales circunstancias. Los compradores en los actuales momentos son más rigurosos en relación a la calidad de servicio, la diferencia y las nuevas temporadas de resolución, por ende plegarse a las aspiraciones, de la misma forma a las perspectivas del consumidor puede ser uno de los patrones o modelos como consigna a seguir y a emplear en las compañías. (p.80).

Con referencia a la Importancia de la gestión administrativa **Calix (2011)**, describe la labor de establecer una colectividad en condiciones económicas mejores, las disposiciones colectivas actualizadas y una administración innovadora; es la finalidad de la gestión administrativa renovada. La inspección de las industrias se encuentra inmersos en una nueva administración eficiente; en gran dimensión la precisión y la satisfacción de muchas metas económicas, colectivas y políticos reposan en las cualidades de la administración. (p.8).

Después de analizar las anteriores definiciones, se establecieron como dimensiones de la variable gestión administrativa la planificación, la organización, la dirección, el control y la ejecución.

La planificación, para **Coulter (2010)**, responde a determinar los objetivos de la empresa, constituir metodologías a fin de alcanzar metas y ejecutar los planes para incorporar y organizar trabajos y actividades. Considera los fines (qué) así como las maneras (cómo). Así como cuando empleamos la terminología planificación, pretendemos dar a entender planificación consecuente. En la planificación regular se especifican las metas principales mientras dure un tiempo determinado. Estas metas se proyectan por medio de un documento los mismos que se distribuyen los integrantes de la empresa a fin de disminuir la tergiversación y que apunten todos a un solo objetivo general con la finalidad de lograr objetivos comunes. (p.164).

La organización **López y Ortiz (2005)**, definen como los mecanismos y medios fundamentales que faciliten dirigir la planificación, refleja la forma de modo que la organización o institución trata de ejecutar las proyecciones. La estructura es la ocupación en la gestión administrativa direccionada con la designación de actividades, la división de trabajos a los grupos, áreas y la distribución de los medios fundamentales a los equipos y demás áreas. En consecuencia, es la forma de asignar compartir las actividades, estableciendo la jerarquía y repartir los recursos entre todos los integrantes de la organización, a fin de alcanzar metas trazadas. (p.35)

Con referencia a dirección **Riquelme (2019)**, explica que es uno de los elementos de la gestión administrativa y dentro se desarrolla la realización de los propósitos, la correspondencia, el dinamismo y la verificación precisa para lograr los objetivos trazados de la compañía. En este periodo es fundamental la asistencia de un administrador con las cualidades de alcanzar decisiones, orientar, contribuir y liderar las diversas áreas de actividad. (p.5).

Con relación a la definición control **Robbins (2010)**, puntualiza como la observación “alarma” en la presente ocasión, la sinfonía número 40 de Mozart, sostiene una forma singular de producir que el total en la industria se percate que existe una postura que adecuarse. Los administradores de Cordis han logrado encontrar algo que se desempeña excelente. Y ello es que lo que los administradores tratan de explorar: controles adecuados que direccionar a contribuir a indicar los errores principales en el desenvolvimiento y los sectores que busquen la mejora continua (p.417).

Referidos a ejecución **Ayllen (2012)**, advierte el nivel de funciones de todo el personal de la empresa, supeditado al mandato de un líder y en función a las perspectivas y planteamientos encaminados. Para **Mendoza (2004)**, en este periodo se debe fijar los objetivos fundamentales para cada uno de los sectores pragmáticos de las instituciones y el periodo de duración que deben ser logrados aquellas metas, es en el presente caso donde se les determinan los requerimientos para colocar en movimiento los planes presupuestales, el nivel de trascendencia de las metas que se debe configurar en las documentaciones de ejecución. (p.45).

Nuestra primera dimensión, capacidad de respuesta se encuentra definida como, el aspecto que demuestra solidaridad a fin de contribuir con los usuarios y para facilitar la prestación apresurada; asimismo realizan parte del presente tema para cumplir con las obligaciones adquiridos, precisamente de manera que sea alcanzable que beneficie la estructuración para el usuario, es nombrar, la probabilidad de integrarse en relación con ella la posibilidad de obtenerlo, según **Duque (2005)**.

En relación a nuestra dimensión, elementos tangibles, **Trujillo y Vera (2009)**, definen como la generalización de los servicios se encuentran consideradas como intangibles **Lovelock (1983)**. No siendo elementos, más aun consecuencias. Ello implica que un cuantiosos servicios no podrán ser supervisados por los usuarios precedentemente por los compradores, antes de su adquisición a fin de garantizar su calidad, menos aún puedan fundamentar las especificaciones técnicas de cualidades propias de admisibilidad. En consecuencia, precisamente por su cualidad de intangibilidad, una compañía de prestación de servicios acostumbra inconveniencias para comprender la forma que proponen los beneficiarios y la trascendencia de colaboración que permite. **Zeithaml, (1981)**.

Por otro lado la dimensión de confiabilidad, para **Quero (2010)**, quien describe la coherencia y el equilibrio de un reglamento. Una interpretación didáctica de fiabilidad que contribuya a solucionar los argumentos especulativos así como pragmáticos y es precisamente que nace de la investigación con sus respectivos porcentajes de error de evaluación que se encuentra en una encuesta de evaluación, fundamentando toda la varianza del sistema y la varianza por el azar **Kerlinger y Lee (2002)**.

Y finalmente, la explicación sobre empatía **Duque (2005)**, quien define como la predisposición de la compañía a fin de proponer a los usuarios el esmero y servicios individualizados. No basta ser honesto y atento con los clientes, aunque lo indicado es parte fundamental de la empatía, de tal modo también es complemento de la convicción, que necesita un alto grado de responsabilidad e intervención, entendiendo sus cualidades y sus exigencias principales. (p. 6).

Con relación al trabajo previo, en la presente investigación el problema general es: ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios en el área de participación ciudadana de la municipalidad de Carabayllo del año 2020?; siendo sus problemas específicos los siguientes: Primero ¿Cuál es la relación que existe entre la planificación y la satisfacción de los usuarios en el área de participación ciudadana de la municipalidad de Carabayllo del año 2020?, segundo ¿Cuál es la relación que existe entre la organización y la satisfacción de los usuarios en el área de participación ciudadana de la municipalidad de Carabayllo del año 2020?, tercero ¿Cuál es la relación que existe entre la dirección y la satisfacción de los usuarios en el área de participación ciudadana de la municipalidad de Carabayllo del año 2020?, cuarto ¿Cuál es la relación que existe entre control y la satisfacción de los usuarios en el área de participación ciudadana de la municipalidad de Carabayllo del año 2020? y por último ¿Cuál es la relación que existe entre ejecución y la satisfacción de los usuarios en el área de participación ciudadana de la municipalidad de Carabayllo del año 2020?

En relación a la justificación del estudio, los autores **Fernández y Baptista (2014)**, señalan que las investigaciones en su conjunto se desarrollan con una finalidad definido, ya que no se realizan a simple voluntad de un individuo y esa finalidad debe tener un argumento completamente importante para que sea viable y que demuestre su desarrollo (p.73).

Nuestro estudio tiene justificación teórica, ya que facilita información conceptual organizada respecto a las variables de estudio y admite considerar una problemática existente relativa a la aplicación del conocimiento en la gestión administrativa para mejorar la satisfacción de los usuarios de los trabajadores del área de participación ciudadana de la municipalidad de Carabayllo en el 2020, se determina la relación que existe entre las variables gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios, así consiguientemente (Chavarria, 1995).

Asimismo, la justificación práctica, debido a un protocolo de un estudio que se ha realizado de acuerdo a la aplicación, contribuye resaltar problemáticas en la entidad; además, debo mencionar que todo lo que hemos realizado será de mucha importancia para aquellos funcionarios que trabajan en el área de participación ciudadana de la municipalidad de Carabayllo y en este trabajo de investigación obtengan instrumentos, herramientas e insumos de gran utilidad, de tal manera que puedan realizar una buena toma de decisiones en su gestión administrativa en la satisfacción de los usuarios en el área de participación ciudadana de la municipalidad de Carabayllo 2020. En adición a ello **Wileidys y Robles (2010)**, la justificación práctica, debe conducir a la ejecución de una investigación que logre contribuir a dar solución una problemática o de alguna manera propicie metodologías y técnicas que al emplearse contribuirían a solucionarlos. (p.6)

Y también justificación metodológica, ya que es basada en el método científico, así mismo precisaremos las dimensiones más convenientes para las variables implicadas, materializadas en un cuestionario; que permitirá recolectar información notable y conveniente para la gestión administrativa de los usuarios en el área de participación ciudadana, es decir ayuda a la operacionalización de las variables es necesario examinar el impacto de la gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios del área de participación ciudadano del año 2020. Esta investigación presenta un enfoque cuantitativa de nivel correlacional causal, de corte transversal, la muestra obtenida es de los usuarios en el área de participación ciudadana de la municipalidad del distrito de Carabayllo, con el objeto de medir la correlación que existe entre las variables gestión administrativa y satisfacción de los usuarios.

En este contexto, se tuvo como objetivo general: Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios en el área de participación ciudadana de la municipalidad de Carabayllo del año 2020. De la manera similar se tuvo como objetivos específicos: Primero determinar la relación que existe entre la planificación y la satisfacción de los usuarios en el área de participación ciudadana de la municipalidad de Carabayllo del año 2020, segundo determinar la relación que existe entre la organización y la satisfacción de los usuarios en el área de participación ciudadana de la municipalidad de Carabayllo del año 2020, tercero determinar la relación que existe entre la dirección y la satisfacción de los usuarios en el área de participación ciudadana de la municipalidad de Carabayllo del año 2020, cuarto determinar la relación que existe entre

control y la satisfacción de los usuarios en el área de participación ciudadana de la municipalidad de Carabayllo del año 2020 y por último, determinar la relación que existe entre la ejecución y la satisfacción de los usuarios en el área de participación ciudadana de la municipalidad de Carabayllo del año 2020.

La hipótesis general formulada para la presente investigación es: Existe relación entre la gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios en el área de participación ciudadana de la municipalidad de Carabayllo del año 2020. Así como las siguientes propuestas de las hipótesis específicas: Primero, existe relación entre la planificación y la satisfacción de los usuarios en el área de participación ciudadana de la municipalidad de Carabayllo del año 2020, segundo existe relación entre organización y la satisfacción de los usuarios del área de participación ciudadana de la municipalidad de Carabayllo del año 2020, tercero existe relación entre la dirección y la satisfacción de los usuarios en el área de Participación ciudadana de la municipalidad de Carabayllo del año 2020, cuarto existe relación entre el control y la satisfacción de los usuarios en el área de participación ciudadana de la municipalidad de Carabayllo del año 2020 y finalmente , existe relación entre la ejecución y la satisfacción de los usuarios en el área de participación ciudadana de la municipalidad de Carabayllo del año 2020.

II. Método

2.1. Tipo y diseño de investigación

En esta investigación titulada “Gestión administrativa y satisfacción de los usuarios en el área de participación ciudadana de la municipalidad de Carabayllo del año 2020” corresponde al **enfoque cuantitativo**, porque utiliza procedimientos deductivos, así como trata de identificar las características de las realidades en un tiempo estipulado, como la observación, muestreo, medición y prueba de hipótesis.

2.1.1. Tipo de investigación

La presente investigación corresponde **tipo básico**, tiene como objetivo la selección y logro de recopilación y obtención de información, científico ya existente acerca del entorno actual de mis variables. De la misma manera este estudio también se denomina investigación pura o fundamental, ya que construye una fuente de estudio donde se va

adicionando previamente a la información ya existente. En consecuencia; se puede decir que el presente estudio de tipo básica es especialmente origen de nuevos conceptos científicos y nuevas ideas sobre el funcionamiento del mundo, ya que frecuentemente refuta o valida la hipótesis existentes y elabora nuevas teorías.

De otro lado, **Hernandez (2014)** define la investigación básica como investigación pura o fundamental, ya que ésta es trabajada en etapa mayor, indaga principios y leyes vigentes; siendo su aporte principal el conocimiento científico, investigando teorías modernas y de esa forma transformar las que existen.

En el estudio realizado en el presente trabajo, estima el **tipo de investigación descriptiva básica**, por la razón que tiene por finalidad principal mide el nivel de correlación o asociación no causal se encuentra entre las variables, por medio de la explicación de los fenómenos es correlacional o ex post facto debido a su finalidad es comprender la correspondencia que hay por medio de dos o más definiciones, jerarquías o variables en un entorno. Según **Tamayo (2006)**, se fundamenta esta forma de exploraciones detallar de manera consecuente las singularidades de una determinada cualidades un grupo de moradores, situación o área de interés. (p.15)

2.1.2. Diseño de investigación

De acuerdo a **Kelinger (2013)**, define que la investigación tiene diseño no experimental, porque no se manipulan ninguna de las variables y ordenada en la que el investigador no tiene registro directo de variables independientes, necesarias a que sus afirmaciones ya han tenido lugar o a que son inherentemente no manipulables. Se realizan conclusiones sobre las correspondencias entre las variables, sin la participación directa, de la modificación dependientemente de las variables independiente y dependiente. Se debe indicar que la permanencia de descripción que la razón por la que no se manipula la variable independiente en la investigación no experimental es que resulta irrealizable construirlo.

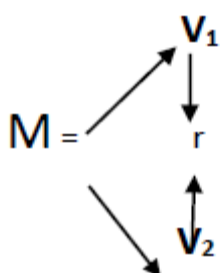
De la misma forma de acuerdo a la teoría científica, el estudio realizado por **Hernández, Fernandez, y Baptista, (2014)**, define al diseño de investigación como **no experimental** aquel estudio que se efectúa sin maniobrar las variables existentes de forma

intencionada; pues en este sentido se observan los fenómenos tal cual están en su entorno original y ser analizados posteriormente.; de quienes definen como la búsqueda en donde trata de determinar pertenencia y singularidad fundamentales de cualquiera de las formas de un fenómeno que se analice, puntualiza preferencias de un determinado grupo o sociedad (p. 92).

En esta investigación se ha considerado el **nivel descriptivo correlacional**, debido que se determina cada una de las variables en su situación actual donde se verificará si realmente existe la relación entre mis variables gestión administrativa y satisfacción de los usuarios, las mismas que fueron estudiados.

Es de **corte transversal**, porque se recoge la información en solo momento, porque medirá una sola vez las variables correspondientes a la gestión administrativa para relacionarlo con la satisfacción del usuario, las cuales serán obtenidas de la realidad del ámbito de estudio que corresponde a la municipalidad del distrito de Carabayllo.

El esquema de diseño es:



Dónde:

M= 146 usuarios del área de participación ciudadana de la municipalidad de Carabayllo

r= Relación existente entre gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios de la municipalidad de Carabayllo 2020.

V1=Gestión administrativa en el área de participación ciudadana de la municipalidad de Carabayllo 2020

V2= Satisfacción de los usuarios en el área de participación ciudadana de la municipalidad de Carabayllo 2020

Así como también en cuanto al nivel de investigación, según **Caballero (2009)**, describe que se enfoca en función a la materia de aplicación de investigación, integra por

su grado las cualidades y particularidades descriptivo correlacional, las investigaciones correlacionales agrupan variables por medio de un modelo predecible para un determinado agrupación o pobladores. (p.85) del mismo modo, se reconocen las variables y se trata de agrupar la correspondencia en relación a la condición existente de un fenómeno, así como la gestión administrativa y satisfacción del usuario de la municipalidad del distrito de Carabayllo 2020.

En cuanto al método, corresponde el método hipotético deductivo ya que se ha considerado oportuno y necesario explicar que de tantos métodos existes, el más adecuado para elaborar esta investigación fue el método hipotético-deductivo que, como su nombre indica, partiendo de la hipótesis establecida, se llega deducir a las inferencias, una conclusión contrastable.

De la misma manera, **Bernal (2006)**, quien además aludió a Bonilla y Rodríguez; quienes definen como el sistema científico que comprende al conjunto de principios, métodos, sistemas para la aplicación y la búsqueda de solución de cuestionamientos de indagación, que son institucionalizados por la denominada comunidad científica reconocida” (p.55)

2.2 Operacionalización de variables

En cuanto a la conceptualización de la operacionalización de variables es una forma o dimensión de un fenómeno, considerando la amplitud de obtener diferentes valores, sea ésta cuantitativa o cualitativa; su correlacion de causa efecto entre uno a mas sucesos investigados; como un suceso a través del cual, se expresa en especificación las variables debe ser determinado por medio de analices y tener la condición medible para explicar alguna relación directa con la hipótesis que lo respalda, nombre de la variable que se va a medir, que permite establecer los indicadores de las variables, para convertir los conceptos hipotéticos a unidades de media demás de impulsar una gestión más eficiente a través de puntos importantes como: La planeación, organización, dirección , control y la ejecución en la institución.

Variable 1: Gestión administrativa

Para el presente trabajo de investigación en la operacionalización de variables, la gestión administrativa, tiene la siguiente definición conceptual, de acuerdo a **Hernández, Sampieri, Méndez y Contreras (2013)**, quienes indican al conjunto de actividades,

operaciones y mecanismos que permiten alcanzar la meta propuesta, de tal manera un desarrollo exitoso, en las actividades oportunas como una agrupación de apreciaciones distribuidas por los trabajadores, en relación de condiciones de su competente trabajo, (p. 29). De la misma manera impulsar una gestión más eficiente a través de puntos importantes como: La planificación, organización, dirección, control y la ejecución en la municipalidad.

Tabla 1 Operacionalización de la variable gestión administrativa

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas Valores	Y Niveles Y Rangos
Planificación	<ul style="list-style-type: none"> • Planificación estratégica • Planificación operativa 	1, 2, 3, 4		
Organización	<ul style="list-style-type: none"> • Estructura organizacional • Manuales y funciones 	5,6,7,8	Nunca (1)	73-100 Buena
Dirección	<ul style="list-style-type: none"> • Responsabilidad • Liderazgo 	9,10,11,12	Casi nunca (2)	47-72 Regular
			Algunas veces (3)	20-46 Mala
			Casi siempre (4)	
Control	<ul style="list-style-type: none"> • Medición de resultados • Retroalimentación 	13,14,15,16	Siempre (5)	
Ejecución	<ul style="list-style-type: none"> • Motivación • Comunicación 	17,18,19,20		

Fuente: elaboración propia

Variable 2: Satisfacción de los usuarios

Para **Thompson (2006)**, las "satisfacciones de los usuarios" es una de las cualidades fundamentales para ubicarse un espacio preferencial en el propósito de los consumidores y por ello, en el supermercado final, también el objetivo de conservar "y satisfacer a cada usuario" y ello ha atravesado fronteras del área de mercado a fin de constituir en una de las metas fundamentales de las diversas áreas pragmáticas planificación, dirección, organización, de todas las compañías que tienen mucho éxito. (p.1)

Tabla 2 Operacionalización de la variable satisfacción de los usuarios

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escalas Valores	Y Niveles Rangos	Y
Capacidad de respuesta	• Actitud y disposición Rapidez del servicio	1, 2, 3, 4			
Elementos tangibles	• Conservación de las instalaciones Calidad de los equipos	5,6,7,8	Nunca (1) Casi nunca (2)	58-80 Buena 38-58 Regular	
Confiabilidad	• Interés por el usuario Compromiso del personal	9,10,11,12	Algunas veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	16-37 Mala	
Empatía	• Interés institucional por el usuario Atención empática individualizada	13,14,15,16			

Fuente: elaboración propia

2.3. Población, muestra y muestreo

En la presente investigación, se llegó a considerar conociendo mi población 500 usuarios dirigentes necesariamente a los usuarios dirigentes aplicamos la formula **Arkin y Colton** para obtener la muestra 146 usuarios del área de participación ciudadana de la municipalidad de Carabayllo quienes participaron activamente en el instrumento desarrollo del presente proyecto, por lo que se llegó a considerar como muestreo 146 usuarios considerando como muestra poblacional.

2.3.1. Población

Con relación al estudio de población de la presente investigación, para **Gutiérrez (2018)**, población se determina a modo de generalidad del fenómeno a analizar, en donde la cantidad de pobladores tienen las mismas cualidades en habituales, los cuales se estudia y ello entrega principio a los datos de la investigación. (p.50).

Así mismo los pobladores considerados para la reciente exploración se encuentran conformadas por 500 usuarios dirigentes de las organizaciones de base del distrito de Carabayllo.

2.3.2. Muestra

La obtención de la muestra para, **Huaman (2018)**, viene a ser la acción de preferir subgrupo de un conglomerado grande, universo o población de disposición a fin de acumular datos, con el objeto de argumentar a todo una propuesta de un problema de investigación. De la misma manera, donde se obtendrá toda información que se requiera para el proceso de la investigación, utilizando la medición y análisis correspondiente de las variables, en el momento de decidir la muestra en una investigación, se realizan dos alternativas elementales: la forma de cómo se va llevar a cabo la selección de las ocurrencias (participantes, eventos, episodios, organizaciones, productos, etc.) y la cantidad de eventos a considerar (tamaño de muestra). (p.24)

2.3.3. Muestreo

Referente al muestreo los autores, **Otzen y Manterola (2017)**, indican como los procedimientos del muestreo probabilísticas, facilitan identificar las probabilidades en que cada usuario tiene la oportunidad de ser considerado dentro del muestreo para su respectivo estudio, por medio de una elección al azar. (p.2), del mismo modo el patrón de muestreo fue no probabilístico, para el cual se consideró una población de 500 usuarios y la elección de la muestra de investigación se llevó a cabo por medio de un muestreo aleatorio simple, en donde la totalidad de usuarios tienen la misma oportunidad de ser seleccionados.

Para alcanzar el tamaño de la muestra (n) se aplicó la fórmula de **Arkin y Colton (1995)**, con un grado de confianza del 95%, para la aplicación de la presente fórmula, la condición principal es conocer el tamaño de la población, y sabiendo ello se ejecuta y se logra conocer la muestra, como se indica:

El **muestreo** viene a ser como un instrumento de estudio científico, teniendo como competencia fundamental establecer que parte de una realidad en estudio, se deberá investigar con el fin de crear inferencias en la población elegido; en este caso, se llegó a emplear una muestra, de 146 usuarios debido que la población elegida es 500 usuarios.

$$n = \frac{NZ^2PQ}{d^2(N-1) + Z^2PQ}$$

N= Tamaño de población

Z= Nivel de confianza

P= Probabilidad de éxito o proporción esperada

Q= Probabilidad de fracaso

D= Precisión (error máximo admisible en términos de proporción)

$$n = \frac{NZ^2PQ}{d^2(N-1) + Z^2PQ} \quad n = \frac{500 * 1.96^2 * 0.05 * 0.95}{0.03^2(500-1) + 1.92^2 * 0.05 * 0.95}$$

$$n = 146$$

Donde n (tamaño de la muestra)= 14

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

2.4.1. Técnicas de investigación

En cuanto a las Técnicas de estudio de la presente estudio, los autores **Moran y Alvarado (2010)**, determinan como las técnicas de recolección de datos, en las ciencias sociales define como todo un desarrollo de aplicación de normas y procedimientos con la finalidad de aplicación de las encuestas que favorecen a las personas para la aplicación de los métodos (P.63)

El procedimiento que empleo en la presente indagación es la encuesta. Cabe reiterar que el instrumento es un método de obtención de asesoría de importancia sociológica, por medio de un formulario que fue diseñado con anticipación, por medio del cual se puede saber su postura o valoración de la persona o grupo elegido en una muestra sobre un tema entregado.

2.4.2. Instrumentos

Para **Moran y Alvarado (2010)**, las técnicas de recolección de datos respecto a las variables, en las ciencias sociales se determina como todo un proceso de aplicación de normas y procedimientos con la finalidad de aplicación de las encuestas que favorecen a las personas para la aplicación de los métodos (P.63)

Ficha técnica de instrumentos sobre la gestión administrativa

Nombre del instrumento	: Encuesta sobre gestión administrativa
Autor y año	: Goitia Cerazo Ana, 2020
Universo de estudio	: Área de participación ciudadana de la municipalidad de Carabayllo
Nivel de confianza	: 0.95
Margen de error	: 0.05
Tamaño muestral	: 146 usuarios dirigentes de área de participación ciudadana de la municipalidad de Carabayllo
Tipo de técnica	: Encuesta
Tipo de instrumento	: Cuestionario
Contenido	: Consta de 1 variable, 5 dimensiones y 20 ítem
Fecha de trabajo de campo	: 2020
Escala de medición	: Ordinal
Tiempo utilizado	: 15 minutos
Puntuación	: Nuca=1, Casi nunca=2, A veces=3, Casi siempre=4, Siempre=5

Ficha técnica de instrumentos sobre la satisfacción de los usuarios

Nombre del instrumento	: Encuesta sobre satisfacción de los usuarios
Autor y año	: Goitia Cerazo Ana, 2020
Universo de estudio	: Área de participación ciudadana de la municipalidad de Carabayllo
Nivel de confianza	: 0.95
Margen de error	: 0.05
Tamaño muestral	: 146 usuarios dirigentes del área de participación ciudadana de la municipalidad de Carabayllo
Tipo de técnica	: Encuesta
Tipo de instrumento	: Cuestionario
Contenido	: Consta de 1 variable, 4 dimensiones y 16 ítem
Fecha de trabajo de campo	: 2020
Escala de medición	: Ordinal
Tiempo utilizado	: 15 minutos
Puntuación	: Nuca=1, Casi nunca=2, A veces=3, Casi siempre=4, Siempre=5

2.4.3. Validez

En relación a validez, para los autores **Moran y Alvarado (2010)**, definen como los instrumentos de medición de recojo de referencias se encuentra en la obligación de simplificar dos condiciones fundamentales; la validez y la confiabilidad, con la autenticidad se lleva a cabo la comprobación del aspecto de todo lo comprendido, el

análisis del indicador igualmente que calculan variables convenientes. Se tiene en cuenta a la validez como la constitución una muestra de modo que sea comprendida, realizada, aplicada y que determine lo que plantea calcular y medir. (p.19)

Con relación a la investigación, se realizó el proceso de validación, donde se empleó en consideración aspectos como oportuno, trascendencia y claridad en cada factor de los instrumentos; así mismo que fue sometida a criterio de Jueces expertos, integrado por docentes metodólogos con grado de doctor en gestión pública quienes vienen cumpliendo sus funciones en la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, de la misma manera señalaron respecto a la aplicabilidad de la encuesta en el presente trabajo de investigación.

Tabla 3 Validez del contenido por juicio de expertos del instrumento

Experto	Grado académico	Aplicabilidad
Dr. Felipe Guizado Oscoco	Doctor	Aplicable
Dr. Pérez Saavedra Segundo	Doctor	Aplicable

Fuente: elaboración propia

2.4.4. Confiabilidad

Para conocer la confiabilidad de las encuestas se empleó una prueba estadística de fiabilidad Alfa de Cronbach a una muestra piloto de 15 dirigentes del área de participación ciudadana de la municipalidad de Carabayllo, a los mismos se les aplicó un instrumento de medición que cuenta con 20 ítem la primera variable y 16 en la segunda variable, siendo un total de 36 ítem aplicadas en la encuesta con opciones de escala de Likert, donde se empleó el coeficiente de Alfa de Cronbach para determinar la confiabilidad, utilizando el programa estadística SPSS versión 25, obteniendo como resultado del instrumento confiable.

Tabla 4 Niveles de confiabilidad

Valores		Nivel
oscila entre	0,00 a 0,19	Es muy baja la correlación

oscila entre	0,20 a 0,39	Es baja la correlación
oscila entre	0,40 a 0,59	Es moderada la correlación
oscila entre	0,60 a 0,79	Es buena la correlación
oscila entre	0,80 a 100	Es muy buena la correlación

Fuente: propia

Tabla 5 Nivel de confiabilidad del instrumento que mide gestión administrativa.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	Nro de ítems
,962	20

Fuente: elaboración propia en base a los resultados del software estadístico SPSS

De acuerdo la tabla 5 que concierne a la confiabilidad de la variable gestión administrativa se logró el siguiente resultado 0,962 por lo tanto se puede notar, que los valores muy elevados referidos Alfa de Cronbach se muestran y se logró precisar que el instrumento cuenta con elevada nivel de confiabilidad, con firmeza relevante y alta.

Tabla 6 Nivel de confiabilidad del instrumento que mide satisfacción de los usuarios.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	Nro. de ítems
,960	16

Fuente: elaboración propia en base a los resultados del software estadístico SPSS

De acuerdo a la tabla 6, que concierne a la fiabilidad de la variable satisfacción de los usuarios, se obtuvo se siguiente resultado 0,960 en donde se puede notar, que los valores muy elevados referidos Alfa de Cronbach se muestran y se logró definir que el instrumento cuenta con alta confiabilidad con firmeza relevante y alta.

2.5. Procedimiento

Del mismo modo el procedimiento de la presente investigación de tesis se realizó un instrumento de encuesta dirigido a la satisfacción de los usuarios, el cual estaba confeccionado con 36 ítems cerrados y estuvo orientado a los usuarios de la municipalidad del distrito de Carabayllo. Para la validez y confiabilidad de los instrumentos se utilizó la opinión de entendidos en la materia y el alfa de Cronbach, y para el análisis de los datos se

aplicó el programa llamado IBM SPSS Statistics 25, éste programa ha permitido obtener las siguientes conclusiones, para realizar el cálculo se consideró el total de mi población determinándose una muestra poblacional compuesta por 146 colaboradores usuarios dirigentes del área de participación ciudadana de la municipalidad de Carabayllo , con el fin de comprobar la confiabilidad de los instrumentos.

2.6. Método de análisis de datos

Para el método de análisis de datos, se realizó la ruta a seguir en busca del logro de la meta o finalidad; es la sistematización que viene a ser el procedimiento que se pone andar la investigación para conseguir conocimientos. Según **Moran (2010)**.

Para lograr los resultados deseados, se empleó el soporte y la aplicación de la referencia alcanzada de la encuesta, por medio del planteamiento IBM SPSS Statistics 25, el mismo que concedió acceso a comprobar los datos de las variables y para ello previamente los apuntes fueron digitados y analizados en la hoja de cálculo Excel, data en el cual se ubican la compilación de las persona puestas a las muestras.

2.7. Aspectos éticos

En referencia a los aspectos éticos, estudio realizado por **Reyes (2017)**, quien señala que, las condiciones éticas de un investigador se encuentra inmersos en mostrar los márgenes favorables o desfavorables que puede poseer una prosperidad científica, es manifestar, distinguir el perjuicio o provecho que puede alcanzar un descubrimiento o progreso en torno a la colectividad. (p.3)

La presente investigación de tesis reúne los principios fijados por el planteamiento de investigación cuantitativa de la Universidad César Vallejo, quienes proponen mediante un formato único sin transgredir norma de ética y moral, puesto que se debe cumplir en todo el desarrollo de la investigación. También se realizó las citas con la aplicación irrestricto de las normas APA

III. Resultados

Los resultados se muestran a continuación:

Tabla 7 Niveles de gestión administrativa de los funcionarios del área de participación ciudadana de la municipalidad de Carabayllo.

Gestión administrativa					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mala	35	24,0	24,0	24,0
	Regular	57	39,0	39,0	63,0
	Buena	54	37,0	37,0	100,0
	Total	146	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia en base a los resultados del software estadístico SPSS

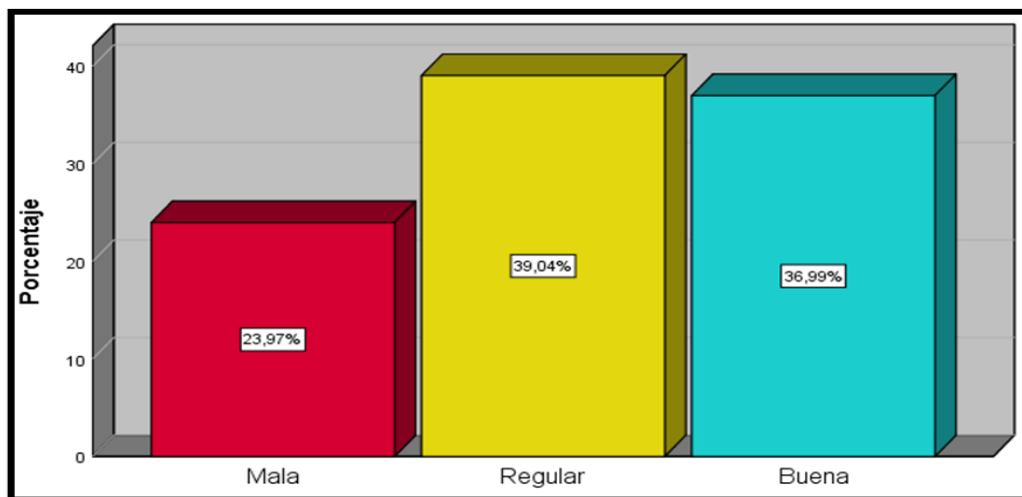


Figura 1 Niveles de representación de la variable gestión administrativa de la Municipalidad de Carabayllo 2020.

Interpretación: En la tabla N° 9 se muestran las conclusiones obtenidas mediante la aplicación del instrumento de la encuesta sobre la gestión administrativa a los usuarios del área de participación ciudadana de la municipalidad de Carabayllo, en la cual se puede percibir que el 23,94 % (35) usuarios indican que la gestión administrativa es mala, el 39,04 % (57) mencionan que es regular, el 37,99 % (54) usuarios evidencian que la gestión administrativa es buena.

Tabla 8 Niveles de percepción de la dimensión planificación de la municipalidad de Carabayllo.

Planificación					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Mala	17	11,6	11,6	11,6
	Regular	79	54,1	54,1	65,8
	Buena	50	34,2	34,2	100,0
	Total	146	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia en base a los resultados del software estadístico SPSS

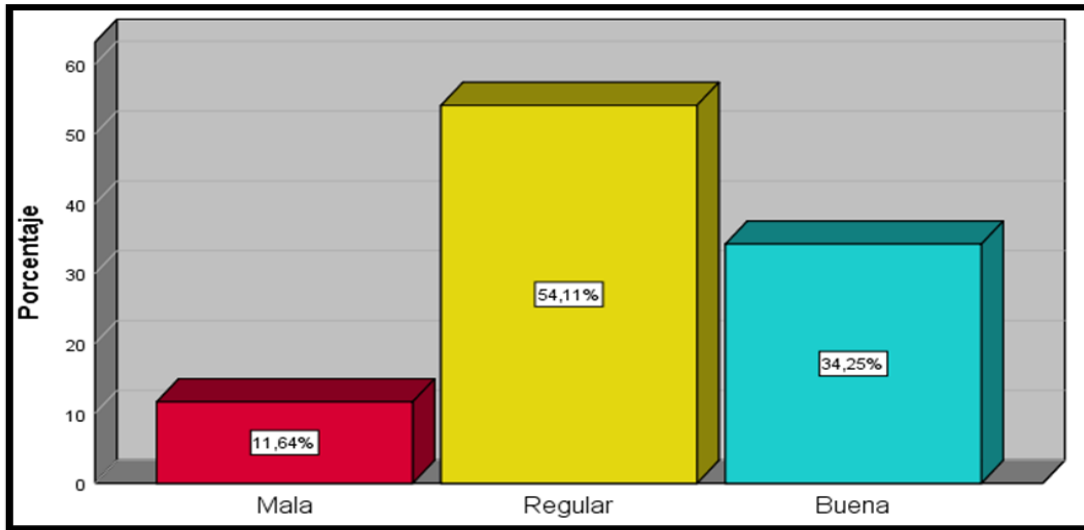


Figura 2 Niveles de representación de la dimensión planificación de la municipalidad del distrito de Carabayllo 2020.

Interpretación: En la tabla N° 10 se evidencian los logros obtenidos por medio de la aplicación del cuestionario sobre la gestión administrativa a los usuarios del área de participación ciudadana de la municipalidad de Carabayllo, en la cual se puede percibir que el 11,64 % (17) usuarios indican que la gestión administrativa es mala, el 54,11 % (79) mencionan que es regular, el 34,25% (50) usuarios evidencian que la gestión administrativa es buena.

Tabla 9 Niveles de percepción de la dimensión organización de la municipalidad de Carabayllo.

		Organización			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	33	22,6	22,6	22,6
	Regular	59	40,4	40,4	63,0
	Bueno	54	37,0	37,0	100,0
Total		146	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia en base a los resultados del software estadístico SPSS

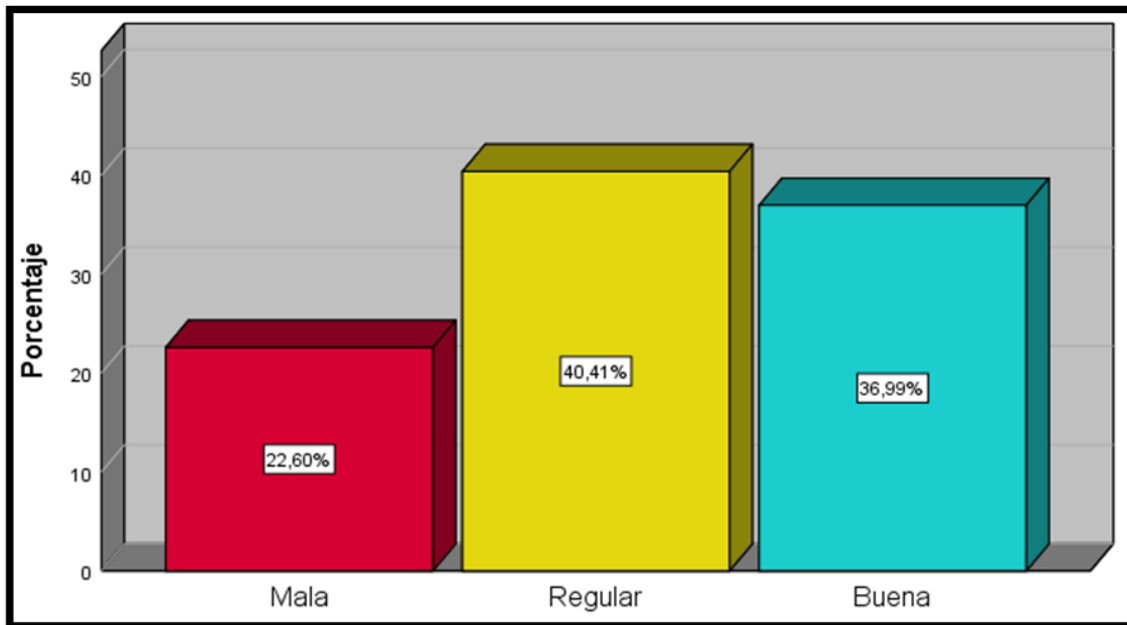


Figura 3 Niveles de representación de la dimensión organización de la municipalidad del distrito de Carabayllo 2020.

Interpretación: En la tabla N°11 se evidencian los logros obtenidos por medio de la aplicación del cuestionario sobre la gestión administrativa a los usuarios del área de participación ciudadana de la municipalidad de Carabayllo, en la cual se puede percibir que el 22,60 % (33) usuarios indican que la gestión administrativa es mala, el 40,41 % (59) mencionan que es regular, el 36,99% (54) usuarios evidencian que la gestión administrativa es buena.

Tabla 10 Niveles de percepción de la dimensión dirección de la municipalidad de Carabayllo.

		Dirección			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	46	31,5	31,5	31,5
	Regular	61	41,8	41,8	73,3
	Bueno	39	26,7	26,7	100,0
Total		146	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia en base a los resultados del software estadístico SPSS

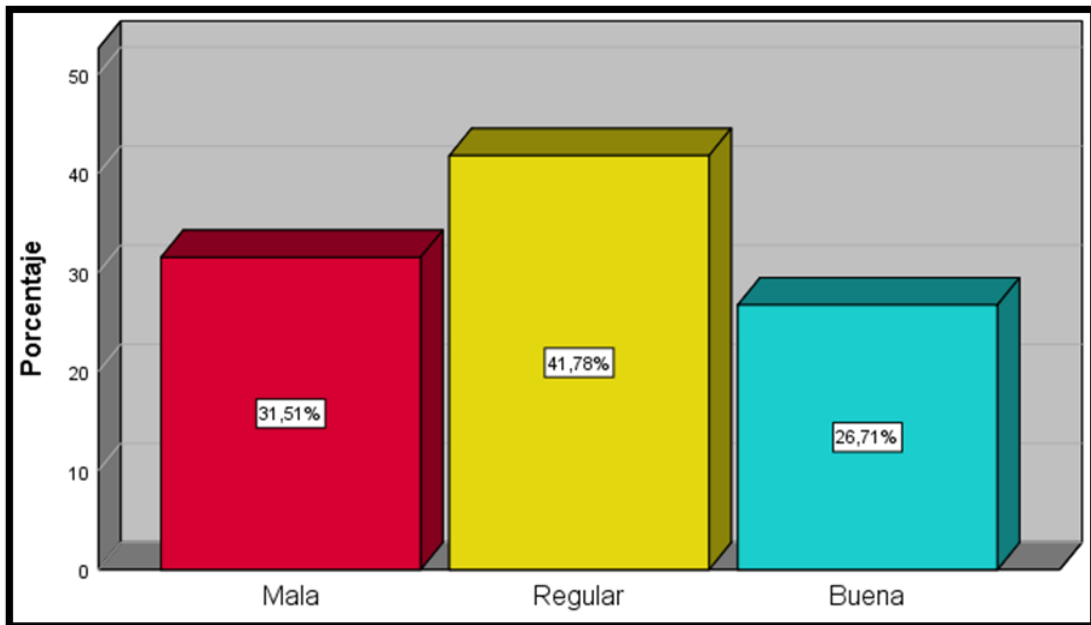


Figura 4 Niveles de representación de la dimensión dirección de la municipalidad del distrito de Carabayllo 2020.

Interpretación: En la tabla N° 12 se evidencian los logros obtenidos por medio de la aplicación del cuestionario sobre la gestión administrativa a los usuarios del área de participación ciudadana de la municipalidad de Carabayllo, en la cual se puede percibir que el 31,51 % (46) usuarios indican que la gestión administrativa es mala, el 41,78% (61) mencionan que es regular, el 26,71% (39) usuarios evidencian que la gestión administrativa es bueno.

Tabla 11 Niveles de percepción de la dimensión control de la municipalidad de Carabayllo.

		Control			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	31	21,2	21,2	21,2
	Regular	70	47,9	47,9	69,2
	Bueno	45	30,8	30,8	100,0
Total		146	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia en base a los resultados del software estadístico SPSS

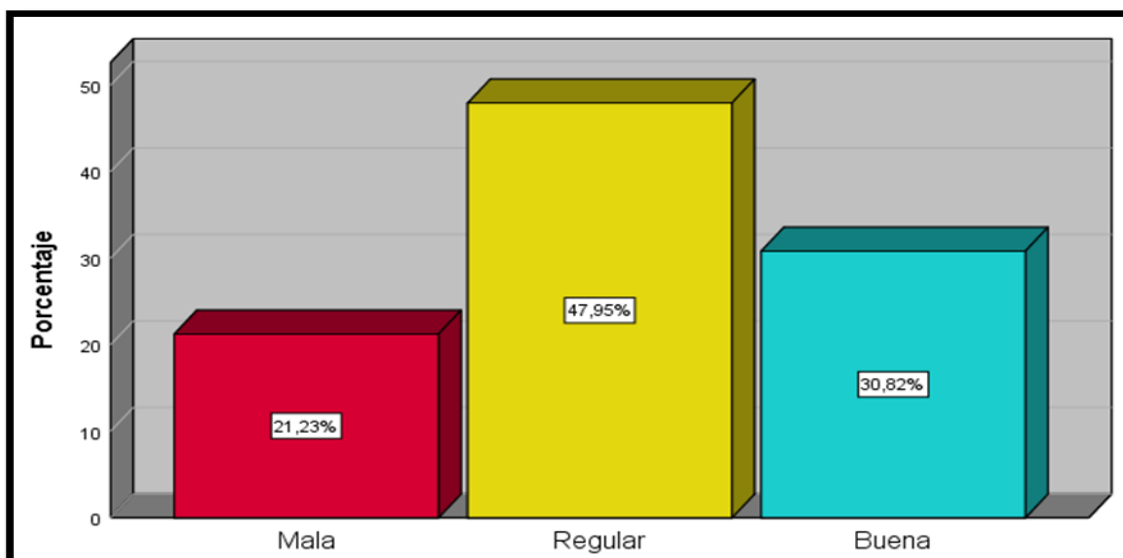


Figura 5 Niveles de representación de la dimensión control de la municipalidad del distrito de Carabayllo 2020.

Interpretación: En la tabla N° 13 se evidencian los logros obtenidos por medio de la aplicación del cuestionario sobre la gestión administrativa a los usuarios del área de participación ciudadana de la municipalidad de Carabayllo, en la cual se puede percibir que el 21,23 % (31) usuarios indican que la gestión administrativa es mala, el 47,95 % (70) mencionan que es regular, el 30,82% (45) usuarios evidencian que la gestión administrativa es bueno.

Tabla 12 Niveles de percepción de la dimensión ejecución de la municipalidad de Carabayllo.

		Ejecución			
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	29	19,9	19,9	19,9
	Regular	67	45,9	45,9	65,8
	Bueno	50	34,2	34,2	100,0
	Total	146	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia en base a los resultados del software estadístico SPSS

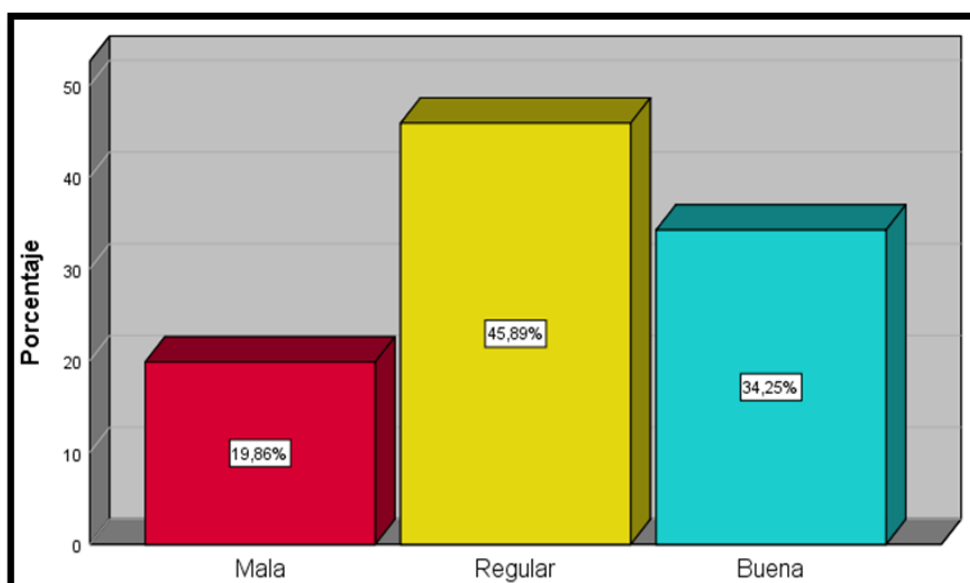


Figura 6 Niveles de representación de la dimensión ejecución de la municipalidad del distrito de Carabayllo 2020.

Interpretación: En la tabla N° 14 se evidencian los logros obtenidos por medio de la aplicación del cuestionario sobre la gestión administrativa a los usuarios del área de participación ciudadana de la municipalidad de Carabayllo, en la cual se puede percibir que el 19,86 % (29) usuarios indican que la gestión administrativa es mala, el 45,89 % (67) mencionan que es regular, el 34,25% (50) usuarios evidencian que la gestión administrativa es bueno.

Tabla 13 Niveles de satisfacción de los usuarios del área de participación ciudadana de la municipalidad de Carabayllo.

Satisfacción de los usuarios					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	34	23,3	23,3	23,3
	Regular	69	47,3	47,3	70,5
	Bueno	43	29,5	29,5	100,0
	Total	146	100,0	100,0	

Fuente: elaboración propia en base a los resultados del software estadístico SPSS

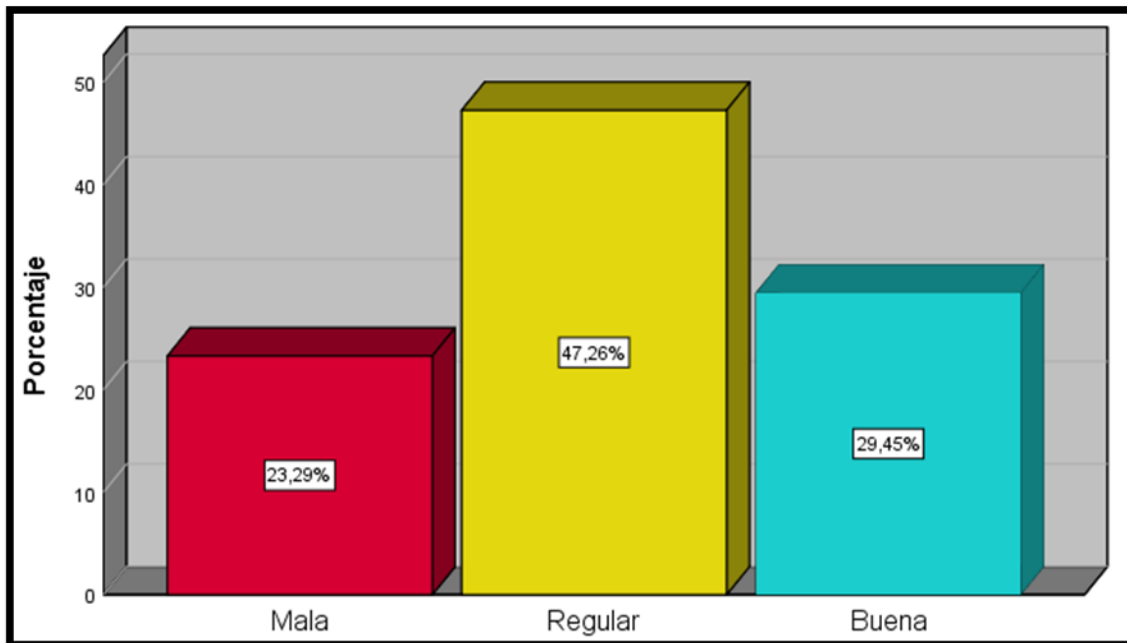


Figura 7 Niveles de representación de la variable satisfacción de los usuarios del área de participación ciudadana de la municipalidad de Carabayllo 2020.

Interpretación: En la tabla N° 15 se muestran los logros obtenidos mediante la aplicación del instrumento de la encuesta sobre la satisfacción de los usuarios del área de participación ciudadana de la municipalidad de Carabayllo, en la cual se puede percibir que el 23,29% (34) usuarios indican tener una mala satisfacción en los servicios que brindan en la municipalidad, el 47,26% (69) mencionan que es regular, el 29,45% (43) usuarios evidencian tener una buena satisfacción con los servicios que prestan en la municipalidad de Carabayllo.

Contrastación de hipótesis

Contrastación de hipótesis general

H0. $\rho = 0$

No existe relación entre la gestión administrativa y satisfacción de los usuarios en el área de participación ciudadana de la municipalidad de Carabayllo.

H1. $\rho \neq 0$

Existe relación entre la gestión administrativa y satisfacción de los usuarios en el área de participación ciudadana de la municipalidad de Carabayllo.

Tabla 14 Nivel de correlación según spearman entre la gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios del área de participación ciudadana de la municipalidad de Carabayllo, 2020

Correlaciones			
		Gestión administrativa	Satisfacción de los usuarios
Rho de Spearman	Gestión administrativa	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	146
Satisfacción de los usuarios	Satisfacción de los usuarios	Coefficiente de correlación	,144
		Sig. (bilateral)	,083
		N	146

Fuente: elaboración propia en base a los resultados del software estadístico SPSS

Conclusión:

De acuerdo a la tabla 18, se encontró que Rho de spearman es = 0,144 interpretándose como correlación positiva muy baja entre las variables y como el valor de significancia bilateral = ,083 y ($\rho > 0,05$) podemos concluir que existe suficiente evidencia estadística para aceptar la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna: No existe relación entre la gestión administrativa y satisfacción de los usuarios en el área de participación ciudadana de la municipalidad de Carabayllo 2020

Tabla 15 Nivel de correlación entre la planificación de la gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios en el área de participación ciudadana de la municipalidad de Carabayllo, 2020

Correlaciones			
		Planificación	Satisfacción de los usuarios
Rho de Spearman	Planificación	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	146
Satisfacción de los usuarios	Satisfacción de los usuarios	Coefficiente de correlación	,139
		Sig. (bilateral)	,095
		N	146

Fuente: elaboración propia en base a los resultados del software estadístico SPSS

Conclusión:

De acuerdo a la tabla 19, se encontró que Rho de spearman es = 0,139 interpretándose como correlación positiva muy baja entre las variables y como el valor de significancia

bilateral= ,095 y ($\rho > 0,05$) podemos concluir que existe suficiente evidencia estadística para aceptar la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna; No existe relación entre la planificación administrativa y satisfacción de los usuarios en el área de participación ciudadana de la municipalidad de Carabayllo 2020

Tabla 20 Nivel de correlación entre la organización de la gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios en el área de participación ciudadana de la municipalidad de Carabayllo, 2020

Correlaciones			
		Organización	Satisfacción de los usuarios
Rho de Spearman	Organización	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	146
	Satisfacción de los usuarios	Coefficiente de correlación	,114
		Sig. (bilateral)	,170
		N	146

Fuente: elaboración propia en base a los resultados del software estadístico SPSS

Conclusión:

De acuerdo a la tabla 20, se encontró que Rho de spearman es = 0,114 interpretándose como correlación positiva muy baja entre las variables y como el valor de significancia bilateral = ,170 y ($\rho > 0,05$) podemos concluir que existe suficiente evidencia estadística para aceptar la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna: No existe relación entre la organización administrativa y satisfacción de los usuarios en el área de participación ciudadana de la municipalidad de Carabayllo 2020

Tabla 16 Nivel de correlación entre la dirección de la gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios en el área de participación ciudadana de la municipalidad de Carabayllo, 2020

Correlaciones			
		Dirección	Satisfacción de los usuarios
Rho de Spearman	Dirección	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	146
	Satisfacción de los usuarios	Coefficiente de correlación	-,010
		Sig. (bilateral)	,900
		N	146

Fuente: elaboración propia en base a los resultados del software estadístico SPSS

Conclusión:

De acuerdo a la tabla 21, se encontró que Rho de spearman es = - ,010 interpretándose como correlación negativa muy baja entre las variables y como el valor de significancia bilateral = ,900 y ($\rho > 0,05$) podemos concluir que existe suficiente evidencia estadística para aceptar la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna: No existe relación entre la dirección administrativa y satisfacción de los usuarios en el área de participación ciudadana de la municipalidad de Carabayllo 2020

Existe relación entre el control administrativo y satisfacción de los usuarios en el área de participación ciudadana de la municipalidad de Carabayllo.

Tabla 17 Nivel de correlación entre el control de la gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios en el área de participación ciudadana de la municipalidad de Carabayllo, 2020

		Correlaciones	
		Control	Satisfacción de los usuarios
Rho de Spearman	Control	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	146
	Satisfacción de los usuarios	Coeficiente de correlación	,134
		Sig. (bilateral)	,107
		N	146

Fuente: elaboración propia en base a los resultados del software estadístico SPSS

Conclusión:

De acuerdo a la tabla 22, se encontró que Rho de spearman es = ,134 interpretándose como correlación positiva muy baja entre las variables y como el valor de significancia bilateral = ,107 y ($\rho > 0,05$) podemos concluir que existe suficiente evidencia estadística para aceptar la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna: No existe relación entre el control administrativa y satisfacción de los usuarios en el área de participación ciudadana de la municipalidad de Carabayllo 2020

Existe relación entre la ejecución administrativa y satisfacción de los usuarios en el área de participación ciudadana de la municipalidad de Carabayllo.

Tabla 18 Nivel de correlación entre la ejecución de la gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios en el área de participación ciudadana de la municipalidad de Carabayllo, 2020

Correlaciones				
		Ejecución	Satisfacción de los usuarios	
Rho de Spearman	Ejecución	Coeficiente de correlación	1,000	-,058
		Sig. (bilateral)	.	,485
		N	146	146
	Satisfacción de los usuarios	Coeficiente de correlación	-,058	1,000
		Sig. (bilateral)	,485	.
		N	146	146

Fuente: elaboración propia en base a los resultados del software estadístico SPSS

Conclusión:

De acuerdo a la tabla 23, se encontró que Rho de spearman es = - ,058 interpretándose como correlación negativa muy baja entre las variables y como el valor de significancia bilateral = ,485 y ($\rho > 0,05$) podemos concluir que existe suficiente evidencia estadística para aceptar la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna: No existe relación entre la ejecución administrativa y satisfacción de los usuarios en el área de participación ciudadana de la municipalidad de Carabayllo 2020

IV. Discusión

Se estudió el grado de relación que existe la gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios en el área de participación ciudadana de la municipalidad de Carabayllo, al aplicar el coeficiente de correlación de Pearson en SPSS entre las variables gestión administrativa y satisfacción de los usuarios.

En forma general, los resultados dan clara evidencias que la gestión administrativa tiene relación positiva muy baja (Rho = ,144) y significativa ($\rho = ,083 > 0,05$) con la satisfacción de los usuarios en los trabajadores del área de participación ciudadana de la municipalidad de carabayllo, de tal forma que se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna del investigador. Estos resultados obtenidos no tienen relación por lo indicado por Mayta (2019), quien en su estudio gestión administrativa y satisfacción de los usuarios de la municipalidad de Olleros- Huaraz, 2018.Llego a la conclusión que: La gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios se vinculan significativamente y muestran una relación muy elevada, donde ($\rho = 0,000$; Rho = 0,761). Entonces cabe

indicar que para lograr un desarrollo de las entidades y una satisfacción en los trabajadores es necesario contar con una buena gestión administrativa, así como indicó Gibson (1997) en su enfoque referido a la gestión administrativa como pilar fundamental de la organización, la gestión administrativa es apreciada como todo un procedimiento para alcanzar una excelente gestión.

Con relación a la hipótesis específica 1, existe certeza suficiente para manifestar que la dimensión planificación administrativa de la variable gestión administrativa guarda correlación positiva muy baja ($\rho = ,139$) y significancia ($\rho = ,095$ mayor que 0,05) con la satisfacción de los usuarios del área de participación ciudadana de la municipalidad de Carabayllo. Con ello se ratifica con lo manifestado por Concepción (2017), en su indagación gestión administrativa en la satisfacción laboral de los docentes de la Institución Educativa N° 32318 Jorge Chávez Dartner, quien manifestó que: como institución es muy excelente debido a que se logra la meta planificada; de la misma forma hay una asociación moderada entre la gestión administrativa y la satisfacción laboral del docente ($Rho = 0,667$; $t=4,476$; $\rho = 0,023 < 0,05$). Por otro lado, esta conclusión replica a lo manifestado por Munch (2009), quien opino que la planificación es un método en donde se constituyen objetivos y se seleccionan los mecanismos más adecuados para alcanzar las metas.

Con relación a la hipótesis específica 2, existen demostraciones precisas para señalar que la dimensión organización administrativa de la variable gestión administrativa guarda concordancia positiva muy baja ($Rho = ,114$) y significancia ($\rho = ,070$ mayor 0,05) con la satisfacción del usuario del área de participación ciudadana de la municipalidad de Carabayllo. Del mismo se debe indicar que la organización es la base principal para el éxito de los propósitos, como señala Yañez (2004), la organización es una acción en donde se fija un procedimiento del dinamismo anticipadamente programadas, armonizando el empleo de todo los medios posibles de alcanzar las soluciones anheladas.

En relación a la hipótesis específica 3, hay certezas idóneas para manifestar que la dimensión dirección administrativa de variable gestión administrativa tiene correlación negativa ($Rho = -0,010$) y significancia ($\rho = ,900$ mayor que 0,05) con la satisfacción de los usuarios del área de participación ciudadana de la municipalidad de Carabayllo. El

resultado obtenido tiene relación a lo indicado por Alikhan (2019), en su investigación calidad de gestión financiera y satisfacción social en el municipio provincial de Huancayo – 2017, quien llegó a la conclusión que la calidad de gestión financiera se encuentra con una correlación significativa alta por poseer cualitativa la variable la escala de valoración ordinal, la relación es $Rho = 0,772$, es alta puesta que $\rho = 0,000$ por lo tanto $0,000 < 0,05$; se accede a la hipótesis altera desmintiendo la hipótesis nula entre la calidad gestión financiera y la satisfacción de los usuarios en el municipio provincial de Huancayo; de manera cómo refirió Chiliquina (2013), la dirección se fundamenta en la amplitud de contribuir en el individuo a fin de que participen y colaboren en la consecución de los resultados esperados, conexión, comunicación oportuna y liderazgo, con la finalidad de que los trabajadores desarrollen eficazmente determinadas actividades.

En relación a la hipótesis específica 4, hay certezas suficientes para determinar que la dimensión el control administrativo de variable gestión administrativa tiene relación positiva muy baja ($Rho = ,134$) y significancia ($\rho = ,107$ mayor que $0,05$) con la satisfacción de los usuarios del área de participación ciudadana de la municipalidad de Carabayllo. Al respecto Robbins (2013), expreso que las situaciones convenientes en las labores son materias que inquietan enormemente al trabajador puesto que es de su tendencia conocer la infraestructura en donde laboran, con todas las precauciones del caso. Chiavenato (2010), actualmente es una competencia que corresponde al entorno administrativo, que examina que lo planificado, estructurado y orientado se direccionen en torno a las metas que se ha planteado la organización.

En relación a la hipótesis específica 5, existe certeza suficiente para manifestar donde la dimensión ejecución administrativa de la variable gestión administrativa guarda concordancia negativa muy baja ($Rho = -,058$) y significancia ($\rho = ,485 > 0,05$) con la satisfacción de los usuarios del área de participación ciudadana de la municipalidad de Carabayllo. En relación al tema Rojas (2019), en su tesis delimitar la concordancia entre la gestión administrativa y el régimen disciplinario en protransporte, 2019, quien concluyó: que su fiabilidad se dispuso por medio de Alfa de Cronbach, cuyo resultado fue 0.857 . La consecución de la indagación revelan que hay una concordancia baja y significativa con un valor Rho Spearman de $,395$ y un valor $\rho = ,005$ menor que el nivel $0,05$ estadísticamente ratificando la hipótesis general de la investigación, asimismo indica que el cumplimiento de la ejecución puede ser la esencia de lo extraordinario, sin embargo esta puede frustrarse si no es ejecutada adecuadamente.

Asimismo **Mirozlava (2018)**, menciona que para su realización objetivamente sus trabajos que deriven de los procesos de planificación y organización, es imprescindible, que los funcionarios tomen acciones que pongan en marcha y continúen las tareas necesarias.

V. Conclusiones

Después de alcanzado los resultados se lograron arribar a las siguientes conclusiones:

Primera: La gestión administrativa sostiene una correspondencia positiva muy baja (Rho = ,144) y significativa ($\rho = ,083 > 0,05$) con la satisfacción de los usuarios del área de participación ciudadana de la municipalidad de Carabayllo

Segunda: La dimensión planificación administrativa de la variable gestión administrativa posee una relación positiva muy baja (Rho = ,139) y significativa ($\rho = ,095 > 0,05$) con la satisfacción de los usuarios del área de participación ciudadana de la municipalidad de Carabayllo.

Tercera: La dimensión organización administrativa de la variable gestión administrativa posee una relación positiva muy baja (Rho = ,114) y significativa ($\rho = ,070 > 0,05$) con la satisfacción de los usuarios del área de participación ciudadana de la municipalidad de Carabayllo.

Cuarta: La dimensión dirección administrativa de la variable gestión administrativa posee una relación negativa muy baja (Rho = -,010) y significativa ($\rho = ,900 > 0,05$) con la satisfacción de los usuarios del área de participación ciudadana de la municipalidad de Carabayllo.

Quinta: La dimensión control administrativa de la variable gestión administrativa posee una relación positiva muy baja (Rho = ,134) y significativa ($\rho = ,107 > 0,05$) con la satisfacción de los usuarios del área de participación ciudadana de la municipalidad de Carabayllo.

Sexta: La dimensión ejecución administrativa de la variable gestión administrativa posee una relación negativa muy baja (Rho = -,058) y significativa ($\rho = ,485 > 0,05$) con la satisfacción de los usuarios del área de participación ciudadana de la municipalidad de Carabayllo.

VI. Recomendaciones

Primera: El alcalde en una sesión de consejo debe poner las bases de una institucionalidad a fin de tender puente de dialogo funcionario-usuario, encargados de la búsqueda de valoración y reconocimiento al buen desenvolvimiento de las partes en merito a su reconocido compromiso, desenvolvimiento y eficiencia de cada persona de las instituciones.

Segunda: Los órganos de primera línea deben comprometerse a llevar a cabo la motivación de los trabajadores, apreciando su empeño y considerando el rendimiento, propiciando el mejoramiento profesional y personal de todos los servidores encomendando responsabilidades que les atribuyan nuevos desafíos, con fines de su mejoramiento de la entidad y organización; con total transparencia en la administración tributaria, la gestión financiera y la participación activa de los presupuestos participativos.

Tercera: Las gerencias y subgerencias de las diversas áreas deben impulsar el agrado la satisfacción en las actividades de sus trabajadores impulsando el incremento de actividades de compañerismo, con la finalidad de fortalecer el acercamiento, la confianza, el compromiso, hacia el interior de su trabajo.

Cuarto. El área de recursos humanos y la gerencia municipal debe cumplir la ley orgánica de las municipalidades Ley N° 27972 en hacer cumplir el ROF y el MOF

Referencias

- Acosta, L.; Burrote, M.S.; López, M.J.; Lúchese, M.; Cornetto, C; Ciuffolini, B. y otros .Análisis de la Satisfacción del usuario en centros de Salud del primer nivel de atención en la provincia de Córdoba, Argentina. *Rev. Enfermería Global*.
- Alikhan Calizaya, M. C. (2019). *Calidad De Gestión Financiera Y Satisfacción Social En El municipio provincial de Huancayo - 2017*.
- Alvarez, L. (2015). *Satisfaccion de los clientes y usuarios en el servicio ofrecido en redes de supermercados gubernamentales*.
- Arias-Ramos, M., Serrano-Gómez, V., & García-García, O. (2016). ¿Existen diferencias en la calidad percibida y satisfacción del usuario que asiste a un centro deportivo de titularidad privada o pública?
- Ayllen, C. (2012). *La Planificación Presupuestaria en Universidades Públicas*.
- Barrera , A., & Ysuiza, M. (2018). *Gestión Administrativa y Calidad de Servicio al contribuyente de la Municipalidad Provincial de Alto Amazonas, Loreto 2018* .
- Bernal, C. (2007). *Introduccion a la Administracion de las Organizaciones*.
- Bernal, C. (2010). Metodología de la investigación.
- Bernal, C. (2010). Metodología de la investigación. Tercera edición. *Pearson Educacion*.
- Bitar, S. (2016). *Las Tendencias Mundiales y el Futuro de America Latina*. Santiago.
- Caballero, R. (2009). Investigación. *Niveles de investigacion*.
- Calix, M. (14 de Julio de 2011). *Gestion Administrativa. Reto para el director*.
- Calva, J. (2009). *Satisfacción de usuarios: la investigación sobre las necesidades de informacion*.
- Chavarria, S. (1995). Metodología, guía para elaborar diseños de investigación. *justificacion de la Investigacion*.
- Conceição, P. (2019). *Informe sobre desarrollo Humano* .
- Concepción Godoy, Y. Y. (2017). *Gestión administrativa en la satisfacción laboral de los docentes de la Institución Educativa N° 32318 Jorge Chávez Dartner*.
- Coulter, M. (2010). *administracion*. Mexico: Decima edicion.
- Dos Santos, M. (04 de Mayo de 2016). Calidad y satisfacción: el caso de la Universidad de Jaén. *Resu*.
- Duque, J. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Revista de ciencias admnistrativas*.

- Espinoza, H. (2017). *Programacion Multianual de Inversiones*. Lima.
- Falconi, J. (2019). Gestión administrativa: Estudio desde la administración de los procesos en una empresa de. *Visionario Digital*.
- Felipe, S. (2019). *Real Academia Española*. Madrid.
- Fernandez, C., & Baptista, P. (2014). *Metodologia de la Investigacion 6ta edicion*. Mexico.
- Freire, M. (2019). *Aportes de la modernización de la gestión pública a la rendición de cuentas: Análisis del*.
- Ghunter, H. (1990). *Ahorro y asignacion de recursos Finacieros*. La Paz.
- Grosvy. (2011). Marco Teorico. *Biblioteca Udep*.
- Gutierrez H., S. (2018). *Gestión administrativa y satisfacción del usuario externo en la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Sur,2017*.
- Herandez, R., & Baptista, P. (2016). Justificacion de una investigacion . *Espacio educativo*.
- Hernandez , S. (2014). *Metodologia de la Investigacion*.
- Hernandez, P. (2011). *La importancia de la satisfacción del usuario*.
- Hernandez, R., Fernandez, C., & Baptista, M. (2014). Definición conceptual o constitutiva. *Espacio de formacion multimodal*.
- Herrera Jara, J. (2019). *Sistema Nacional de Programacion Multianual y Gestion de Inversiones*. Lima, Peru.
- Hidalgo, N. (2016). *Linea de Base de los Principales Indicadores Disponibles de los Objetivos de Desarrollo Sostenible*. Lima.
- Huaman P., E. (2018). *“La gestion admiistrativa en el instituto Superio Publico cajamarca 2018*.
- Kelinger, F. (2013). Investigación del comportamiento. Métodos de investigación en ciencias sociales . *Diseños no experimentales*.
- Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2012). *Administracion, una perspectiva global y empresarial*.
- Lopez, A., & Ortiz, D. (2005). *El control de la gestión económico financiera de las administraciones públicas”*.
- Martinez , R. (2015). *Manual de la Metodologia de la Investigacion Cientifica*. Lima.
- Mayta Flores, H. J. (2019). Gestión administrativa y satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Olleros – Huaraz, 2018
- Maza Gamboa, L. (2018). *Gestion Administrativa y satisfaccion laboral en los Trabajadores de la administracion del SENACE 2018*.

- Mejias, A., & Manrique, S. (2011). *Dimensiones de la Satisfacción de clientes bancarias Uiversitarias*.
- Mendoza, J. (2009). La medición en el proceso de investigación científica: Evaluación de validez de contenido y confiabilidad. *Medición del Proceso de Investigación Científica*.
- Mendoza, A. (2017). Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas. *Revista Científica*.
- Meza, E. (2011). *Sistema Nacional de Inversión Pública*. Lima.
- Mirozlava Gonzales, F. (2018). *Formulación, ejecución y evaluación de la estrategia*.
- Morales, Y. (2018). *Control interno y gestión administrativa en el municipio Campamento, Colombia, 2018*.
- Moran, G., & Alvarado, D. (2010). *Metodos de Investigacion*.
- Moreno, P. (2017). *Formulación, Evaluación y Gestión de Proyectos*. Lima.
- Munch Galindo, L. (2007). *Administración*.
- Munch, L. (1994). *Fundamentos de administración*.
- Ordoñez, M., & Rodríguez, R. (2019). Un análisis de la gestión administrativa de emprendimientos comunitarios en el marco de la economía popular y solidaria. *Ciencias económicas y empresariales*, 4.
- Ortega, G. (2011). *Administración I*.
- Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *Int. J. Morphol.*,
- Pari, R. (2011). Población y muestra. En E. e. ingeniería, *Metodología de la población*.
- Parodi Zavala, L. F. (2017). *Gestión administrativa y la gestión logística del hospital de Chancay, año 2016*.
- Q. M. (2010). Confiabilidad y coeficiente Alpha de Cronbach. *Revista de estudios interdisciplinarios en ciencias sociales*, 2.
- Ramírez Gómez, L., Camacho Villota, W., Gómez Costain, D., Galarza Villalba, M., & Nagua Bazán, J. (2019). Gestión administrativa y su incidencia en el desarrollo institucional en los Gobiernos Parroquiales de Babahoyo, Ecuador: Realidad y perspectivas.
- Rey, C. (2000). La satisfacción del usuario: Un concepto en alza. *Canales de documentación* N° 3.
- Reyes, M. (2017). La ética en la investigación cuantitativa. *Consideraciones éticas en la investigación*.

- Rios Adrianzen, W. (2018). *Gestion por resultados en la administacion publica en la Policia Nacioanl del peru.*
- Riquelme , M. (19 de Marzo de 2019). Proceso Administrativo . *Etapas y características .*
- Robbins, S. (2010). *Administracion.* pearson educacion.
- Rojas Meza, E. E. (2019). Gestión administrativa y régimen disciplinario en Protransporte de Lima, 2019.
- Salazar Espinoza, Esthefany Carolina. (2019). Gestión administrativa para la calidad del servicio en empresas comercializadoras de repuestos automotrices. Ecuador: Ambato
- Salvador Loza, C. M. (2018). *La gestión administrativa en instituciones educativas según gestión Ventanilla-2016.*
- Tamayo, M. (2006). *Metodologia de la Investigacion .*
- Thompson, I. (2006). *La Satisfaccion del Cliente.*
- Torres Aranda, R. D. (2018). La gestión administrativa y el control interno en el área administrativa del SENASA 2017.
- Torres Aranda, R. D. (2018). *La gestión administrativa y el control interno en el área administrativa del SENASA 2017.*
- Torres Palomino, W. (2019). *Percepción de la gestión ambiental y su relación con la satisfacción de la población sobre la reforestación de las áreas verdes del río Cumbaza, provincia de San Martín, 2018.*
- Trujillo, A., & Vera, J. (2009). Comprensión de la calidad en el servicio como la integración de dos dimensiones: tangible e intangible. *Revista Colombiana de Marketing*, 59.
- Valles Valles, A. G. (2017). “Conocimiento Tributario Y Satisfacción De Los Servicios Públicos Que Brinda La Municipalidad Provincial De Lamas Periodo 2017”.
- Veliz, S. (2011). *Una Mirada a los Nuevos Enfoques de la Gestion Publica.* Bogota.
- Wileidys, A., & Robles, M. (2010). *Metodologia de la Investigacion; revista digital Universitaria.*

Anexos

Anexo A: Matriz de consistencia

Título: Gestión administrativa y Satisfacción de los Usuarios del área de Participación Ciudadana de la Municipalidad de Carabayllo del año 2020.							
Autora: Ana Goitia Cerazo							
Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables e Indicadores				
<p>Problema general ¿Cuál es la relación que existe entre la gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios del área de Participación ciudadana de la Municipalidad de Carabayllo del año 2020?</p> <p>Problemas específicos ¿Cuál es la relación que existe entre la planificación y la satisfacción de los usuarios del área de participación ciudadana de la municipalidad de Carabayllo del año 2020?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la organización y la satisfacción de los usuarios del área de participación ciudadana de la municipalidad de Carabayllo del año 2020?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación que existe entre la gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios del área de Participación ciudadana de la Municipalidad de Carabayllo del año 2020.</p> <p>Objetivos específicos Determinar la relación que existe entre la planificación y la satisfacción de los usuarios del área de Participación ciudadana de la municipalidad de Carabayllo del año 2020.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la organización y la satisfacción de los usuarios del área de Participación ciudadana de la municipalidad de Carabayllo del año 2020.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la dirección y la satisfacción de los usuarios del área de</p>	<p>Hipótesis general Existe relación entre la gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios del área de participación ciudadana de la municipalidad de Carabayllo del año 2020.</p> <p>Hipótesis específicos Existe relación entre la planificación y la satisfacción de los usuarios del área de participación ciudadana de la municipalidad de Carabayllo del año 2020.</p> <p>Existe relación entre la organización y la satisfacción de los usuarios del área de participación ciudadana de la municipalidad de Carabayllo del año 2020.</p> <p>Existe relación entre la dirección y la satisfacción de los usuarios del área de participación ciudadana de la municipalidad de Carabayllo del año 2020.</p> <p>Existe relación entre control y la satisfacción</p>	Variable 1: Gestión Administrativa				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de medición	Niveles o rango
			✓Planificación	<ul style="list-style-type: none"> Planificación estratégica Planificación operativa 	1, 2, 3, 4	Escala Ordinal likert Nunca (1) Casi nunca (2) Algunas veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)	Buena
			✓Organización	<ul style="list-style-type: none"> Estructura organizacional Manuales y funciones 	5, 6, 7, 8		Regular
			✓Dirección	<ul style="list-style-type: none"> Responsabilidad Liderazgo 	9, 10, 11, 12		Mala
✓Control	<ul style="list-style-type: none"> Medición de resultados Retroalimentación 	13, 14, 15, 16					
Ejecución	<ul style="list-style-type: none"> Motivación Comunicación 	17, 18, 19 20	Variable 2: Satisfacción de los usuarios				

<p>dirección y la satisfacción de los usuarios del área de participación ciudadana de la municipalidad de Carabayllo del año 2020?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre control y la satisfacción de los usuarios del área de participación ciudadana de la municipalidad de Carabayllo del año 2020?</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la ejecución y la satisfacción de los usuarios del área de participación ciudadana de la municipalidad de Carabayllo del año 2020?</p>	<p>participación ciudadana de la municipalidad de Carabayllo del año 2020.</p> <p>Determinar la relación que existe entre control y la satisfacción de los usuarios del área de Participación ciudadana de la municipalidad de Carabayllo del año 2020.</p> <p>Determinar la relación que existe entre la ejecución y la satisfacción de los usuarios del área de participación ciudadana de la municipalidad de Carabayllo del año 2020.</p>	<p>de los usuarios del área de participación ciudadana de la municipalidad de Carabayllo del año 2020.</p> <p>Existe relación entre la ejecución y la satisfacción de los usuarios del área de participación ciudadana de la municipalidad de Carabayllo del año 2020.</p>	<p>Dimensiones</p> <p>Capacidad de respuesta</p> <p>Elementos Tangibles</p> <p>Confiabilidad</p> <p>Empatía</p>	<p>Indicadores</p> <ul style="list-style-type: none"> • Actitud y disposición • Rapidez del servicio • Conservación de las instalaciones • Calidad de los equipos • Interés por el usuario • Compromiso del personal • Interés institucional por el usuario • Atención empática individualizada 	<p>Ítems</p> <p>1, 2, 3,4</p> <p>5, 6, 7, 8</p> <p>9, 10, 11, 12</p> <p>13, 14, 15, 16</p>	<p>Escala de medición</p> <p>Escala ordinal Likert</p> <p>Nunca (1) Casi nunca (2) Algunas veces (3) Casi siempre (4) Siempre (5)</p>	<p>Niveles o rango</p> <p>Buena</p> <p>Regular</p> <p>Mala</p>
<p>Nivel de Diseño de investigación</p>	<p>Población y Muestra</p>	<p>Técnicas e Instrumentos</p>	<p>Estadística a Utilizar</p>				
<p>Nivel: correlacional causal</p> <p>Diseño: No experimental</p>	<p>Población: 500 dirigentes del área de participación ciudadana de la municipalidad</p>	<p>Variable Independiente: Gestión administrativa</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumentos:</p>	<p>Descriptiva: Frecuencia , porcentajes en tablas y figuras</p>				

Método: Hipotético deductivo	del distrito de Carabaylo. Tipo de muestreo: Probabilístico aleatorio Tamaño de muestra: 146 usuarios	Cuestionario	Inferencial: La prueba estadística, Rho Spearman
		Variable 2: Satisfacción de los usuarios Técnicas: Encuesta Instrumento: Cuestionario	

Anexo B: Instrumentos de recolección de datos

ENCUESTA SOBRE GESTIÓN ADMINISTRATIVA

ESTUDIO TITULADO: Gestión administrativa y satisfacción de los usuarios del área de participación ciudadana de la Municipalidad de Carabayllo del año 2020.

El instrumento de la encuesta es para los funcionarios y trabajadores administrativos del área de participación ciudadana de la municipalidad de Carabayllo, de la variable 1, “Gestión administrativa”.

INSTRUCCIONES: A continuación se presenta un grupo de preguntas lea cuidadosamente, y marque con una aspa (x) uno de los cinco punto de la escala de Likert, de acuerdo a su percepción.

Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

ÍTEMS		OPCIONES				
		N (1)	CN (2)	AV (3)	CS (4)	S (5)
	PLANIFICACIÓN					
1	Se emplean las estrategias y procedimientos adecuados en la planificación de las actividades.					
2	Las actividades se planifican con la participación de los funcionarios y personal administrativo.					
3	Se respetan los derechos de los trabajadores de la municipalidad cuando se toman decisiones.					
4	El personal de la municipalidad demuestra interés y responsabilidad por el trabajo que realiza.					
	ORGANIZACIÓN					
5	El personal que labora tiene conocimiento que la municipalidad cuenta con un organigrama funcional.					
6	Las actividades que se realizan en la municipalidad son debidamente coordinadas.					
7	Se da cumplimiento al reglamento de obligaciones y funciones (ROF) respecto a los cargos del personal.					
8	Los trabajadores de la municipalidad asumen sus funciones con responsabilidad.					
	DIRECCIÓN					
9	El área de participación ciudadana de la municipalidad					

	cuenta con los instrumentos de gestión actualizados.					
10	Existe compromiso y responsabilidad en el cumplimiento de las actividades programadas de la municipalidad.					
11	Los funcionarios buscan alternativas para mantener las buenas relaciones personales.					
12	Se promueven trabajos en equipo, entre los servidores de la municipalidad.					
CONTROL						
13	Se administra los recursos en forma equitativa y con transparencia.					
14	Se han establecido indicadores que facilitan información sobre el cumplimiento de los objetivos.					
15	Se reprograman las actividades no ejecutadas o que necesiten mejorar.					
16	Se programan capacitaciones para mejorar el desempeño en temas que requieren ser reforzados, los trabajadores de la municipalidad.					
EJECUCIÓN						
17	La ejecución de actividades y eventos se realizan con la participación de la municipalidad.					
18	Considera que el ambiente de trabajo es el propicio para realizar sus labores.					
19	Para comunicarse con el personal, lo hace por intermedio de otras personas.					
20	La información que recibo es útil e importante para el desarrollo de mis actividades.					

Muchas gracias

ENCUESTA SOBRE SATISFACCION DEL USUARIO

ESTUDIO TITULADO Gestión administrativa y Satisfacción de los Usuarios del área de Participación Ciudadana de la Municipalidad de Carabayllo del año 2020.

El instrumento de la encuesta es para los dirigentes vecinales y usuarios del área de participación ciudadana de la municipalidad de Carabayllo, de la variable 2, “Satisfacción de los usuarios”.

INSTRUCCIONES: A continuación se presenta un grupo de preguntas lea cuidadosamente, y marque con una aspa (x) uno de los cinco punto de la escala de Likert, de acuerdo a su percepción.

Nunca	Casi nunca	Algunas veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

ÍTEMS		OPCIONES				
		N (1)	CN (2)	AV (3)	CS (4)	S (5)
CAPACIDAD DE RESPUESTA						
1	Los usuarios de la municipalidad de Carabayllo, son atendidos oportunamente de acuerdo los plazos establecidos.					
2	Los procesos de la tramitación de diversos documentos son claros y precisos.					
3	Las asesorías del personal de la municipalidad son individualizadas según las particularidades de cada uno de los usuarios.					
4	Los horarios de atención son variados y en diferentes turnos para facilitar el acceso de los usuarios.					
ELEMENTOS TANGIBLES						
5	Los ambientes de la municipalidad tienen una presentación ordenada.					
6	Los equipos los que poseen la municipalidad resultan de					

	gran utilidad para el usuario.					
7	En la municipalidad Ud., percibe una modernidad permanente de los equipos.					
8	Percibe Ud. que los equipos informáticos son eficientes cuando realiza una consulta o servicio en la municipalidad.					
CONFIABILIDAD						
9	Cuando Ud. asiste a la municipalidad, el personal se muestra atento en ayudarla a solucionar algún problema o dificultad que se le presenta.					
10	En la municipalidad, se prestan los servicios en el tiempo fijado.					
11	El personal muestra predisposición para brindar asesoría en los trámites que realizan los usuarios.					
12	Los servicios prestados en la municipalidad reflejan el compromiso de mejorar la calidad del servicio.					
EMPATÍA						
13	La municipalidad brinda un buzón de sugerencias para las inquietudes de los usuarios.					
14	La municipalidad muestra un interés sincero en atender con prontitud a los usuarios.					
15	Los trabajadores de la municipalidad atienden individualmente sus consultas cuando es requerida.					
16	El personal de la municipalidad del distrito de Carabaylo, demuestra respecto hacia su persona.					

Muchas gracias

Anexo C: Certificado de validación de datos



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE Gestión administrativa

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: PLANIFICACION							
1	Se emplean las estrategias y procedimientos adecuados en la planificación de las actividades	✓		✓		✓		
2	Las actividades se planifican con la participación de los funcionarios y personal administrativo	✓		✓		✓		
3	Se respetan los derechos de los trabajadores de la municipalidad cuando se toman decisiones	✓		✓		✓		
4	El personal de la municipalidad demuestra interés y responsabilidad por el trabajo que realiza	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: ORGANIZACION	Si	No	Si	No	Si	No	
5	El personal que labora tiene conocimiento que la municipalidad cuenta con un organigrama funcional	✓		✓		✓		
6	Las actividades que se realizan en la municipalidad son debidamente coordinadas	✓		✓		✓		
7	Se da cumplimiento al reglamento de obligaciones y funciones (ROF) respecto a los cargos del personal	✓		✓		✓		
8	Los trabajadores de la municipalidad asumen sus funciones con responsabilidad	✓		✓		✓		
	DIMENSION 3: DIRECCION	Si	No	Si	No	Si	No	
9	El área de participación ciudadana de la municipalidad cuenta con los instrumentos de gestión actualizados	✓		✓		✓		
10	Existe compromiso y responsabilidad en el cumplimiento de las actividades programadas de la municipalidad.	✓		✓		✓		
11	Los funcionarios buscan alternativas para mantener las buenas relaciones personales	✓		✓		✓		
12	Se promueven trabajos en equipo, entre los servidores de la municipalidad.	✓		✓		✓		
	DIMENSION 4: CONTROL	Si	No	Si	No	Si	No	

13	Se administra los recursos en forma equitativa y con transparencia	✓		✓		✓		
14	Se han establecido indicadores que facilitan información sobre el cumplimiento de los objetivos	✓		✓		✓		
15	Se reprograman las actividades no ejecutadas o que necesiten mejorar	✓		✓		✓		
16	Se programan capacitaciones para mejorar el desempeño en temas que requieren ser reforzados, los trabajadores de la municipalidad.	✓		✓		✓		
DIMENSION 5: EJECUCION		Si	No	Si	No	Si	No	
17	La ejecución de actividades y eventos se realizan con la participación de la municipalidad.	✓		✓		✓		
18	Considera que el ambiente de trabajo es el propicio para realizar sus labores	✓		✓		✓		
19	Para comunicarse con el personal, lo hace por intermedio de otras personas.	✓		✓		✓		
20	La información que recibo es útil e importante para el desarrollo de mis actividades.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): **HAY SUFICIENCIA**

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador. **Dr. Pérez Saavedra Segundo**

DNI: 25601051

Especialidad del validador: **GESTIÓN DE LA EDUCACIÓN**

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Lima, 25 de junio del 2020

Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE Satisfacción del usuario

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1: CAPACIDAD DE RESPUESTA							
1	Los usuarios de la municipalidad de Carabayllo, son atendidos oportunamente de acuerdo los plazos establecidos	✓		✓		✓		
2	Los procesos de la tramitación de diversos documentos son claros y precisos	✓		✓		✓		
3	Las asesorías del personal de la municipalidad son individualizadas según las particularidades de cada uno de los usuarios	✓		✓		✓		
4	Los horarios de atención son variados y en diferentes turnos para facilitar el acceso de los usuarios	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2: ELEMENTOS TANGIBLES	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Los ambientes de la municipalidad tienen una presentación ordenada	✓		✓		✓		
6	Los equipos los que poseen la municipalidad resulta de gran utilidad para el usuario	✓		✓		✓		
7	En la municipalidad Ud., percibe una modernidad permanente de los equipos	✓		✓		✓		
8	Percibe Ud. que los equipos informáticos son eficientes cuando realiza una consulta o servicio en la municipalidad	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3: CONFIABILIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	

9	Cuando Ud. asiste a la municipalidad, el personal se muestra atento en ayudarla a solucionar algún problema o dificultad que se le presenta	✓		✓		✓	
10	En la municipalidad, se prestan los servicios en el tiempo fijado	✓		✓		✓	
11	El personal muestra predisposición para brindar asesoría en los tramites que realizan los usuarios	✓		✓		✓	
12	Los servicios prestados en la municipalidad reflejan el compromiso de mejorar la calidad del servicio	✓		✓		✓	
DIMENSION 4: EMPATIA		Si	No	Si	No	Si	No
13	La municipalidad brinda un buzón de sugerencias para las inquietudes de los usuarios	✓		✓		✓	
14	La municipalidad muestra un interés sincero en atender con prontitud a los usuarios	✓		✓		✓	
15	Los trabajadores de la municipalidad atienden individualmente sus consultas cuando es requerida	✓		✓		✓	
16	El personal de la municipalidad del distrito de Carabaylo, demuestra respeto hacia su persona.	✓		✓		✓	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable [X]** **Aplicable después de corregir []** **No aplicable []**

Apellidos y nombres del juez validador: **Dr. Pérez Saavedra Segundo**

DNI: 25601051

Especialidad del validador: **GESTIÓN DE LA EDUCACIÓN**

Lima, 25 de junio del 2020

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión



Firma del Experto Informante.

Anexo D Autorización para aplicación de los instrumentos



**MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CARABAYLLO
GERENCIA DE ADMINISTRACIÓN Y FINANZAS
SUBGERENCIA DE RECURSOS HUMANOS**

"Año de la Universalización de la Salud"

CARTA N° 148-2020-SRH/MDC

Carabayllo, 03 de agosto de 2020

Señora

GOITIA CERAZO ANA

Referencia : TRAMITE: E2017671

Asunto : RESPUESTA AUTORIZACION DE ESTUDIOS DE INVESTIGACION

Ciudad.-

De nuestra consideración

Me dirijo a usted a fin de saludarla cordialmente en mi calidad de Sub Gerente de Recursos Humanos, dando atención al documento de la referencia, y en atención a normativa del estado de emergencia sanitaria, evitando la propagación del COVID 19, se tomará un mayor control y cuidado del personal Humano, motivo por el cual es importante evitar y exponer a personal visitantes a las instalaciones de la entidad.

Agradeciendo la comprensión y atención brindada a la presente, me suscribo de usted.


MUNICIPALIDAD DISTRITAL DE CARABAYLLO
Abog. JOSÉ MANUEL ANGLAS COVENAS
SUB GERENTE DE RECURSOS HUMANOS

Anexo E: Base de datos de las variables sobre gestión administrativa y satisfacción de los usuarios

USUARIOS	GESTIÓN ADMINISTRATIVA																				SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS															
	PLANIFICACIÓN				ORGANIZACIÓN				DIRECCIÓN				CONTROL				EJECUCIÓN				CAP. RESPUESTA				ELEM. TANGIBLES				CONFIABILIDAD				EMPATÍA			
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22	P23	P24	P25	P26	P27	P28	P29	P30	P31	P32	P33	P34	P35	P36
1	2	1	1	2	2	3	4	2	3	1	5	2	3	1	1	2	4	1	1	3	2	4	1	5	2	3	1	1	4	2	4	1	1	4	5	1
2	1	2	2	1	3	2	1	4	2	3	1	4	2	1	3	4	1	2	3	4	1	1	2	2	4	1	2	4	1	1	3	2	3	1	4	2
3	1	1	5	3	4	3	1	4	1	1	4	3	2	1	5	4	1	3	2	1	4	3	5	1	2	1	2	5	1	1	4	3	2	5	1	3
4	1	5	2	3	1	5	3	2	2	3	1	1	5	2	3	1	1	4	2	5	1	1	3	2	4	1	3	5	3	1	3	5	2	4	1	4
5	5	2	3	1	2	1	1	3	4	5	1	3	2	1	3	1	1	3	4	3	1	1	5	3	2	1	1	4	2	5	2	1	3	1	1	2
6	1	1	1	3	2	4	1	5	2	2	1	5	2	4	3	1	2	2	2	1	4	2	3	1	1	2	5	1	3	2	4	1	5	2	1	2
7	1	1	3	2	1	1	3	2	5	4	1	3	2	3	1	3	2	4	2	1	3	5	1	1	4	2	3	1	3	2	4	1	2	1	1	1
8	1	2	3	1	3	4	1	1	5	2	3	1	1	1	4	2	2	3	1	3	2	2	1	1	1	3	2	4	2	1	1	1	5	2	1	1
9	1	2	4	1	2	1	4	2	1	1	5	2	2	1	3	1	2	2	5	1	1	4	2	2	5	1	4	1	5	1	2	2	1	1	3	2
10	3	3	2	2	1	4	2	1	1	4	2	2	3	1	1	4	2	5	1	1	2	2	3	1	4	2	1	5	1	4	1	1	2	1	5	1
11	1	1	2	5	2	1	3	2	4	1	2	2	1	3	2	2	1	3	2	2	1	1	4	4	1	5	5	1	3	2	2	3	1	1	1	1
12	1	1	1	2	3	1	2	1	4	1	1	1	2	5	2	1	1	1	4	2	2	1	3	1	1	1	1	3	2	2	1	5	1	1	4	1
13	2	1	1	3	2	3	2	2	2	2	3	1	4	2	2	5	2	1	2	2	2	2	5	1	5	1	2	4	2	3	1	1	2	3	2	4
14	1	1	3	3	4	1	2	5	1	2	3	4	1	2	5	3	4	1	2	3	3	1	1	1	1	4	3	5	1	1	1	1	4	2	1	2
15	2	2	2	1	3	4	5	2	3	2	2	2	4	1	2	4	3	1	2	2	5	1	3	2	5	1	1	2	2	3	1	1	2	4	1	1
16	1	3	2	5	1	3	2	4	1	3	2	2	4	3	1	1	1	1	4	3	2	2	1	5	2	3	1	4	2	1	5	2	2	1	1	1
17	2	2	2	1	3	2	4	1	1	3	2	5	2	2	2	1	2	3	2	3	1	1	2	3	4	1	2	5	1	2	4	1	1	2	2	2
18	1	3	2	3	1	2	3	4	1	5	2	1	1	2	2	1	3	2	1	1	3	2	2	2	1	5	1	4	1	4	1	1	1	4	2	5
19	1	2	3	2	1	1	1	3	2	2	3	1	3	2	2	4	5	1	2	1	1	1	1	1	1	4	2	2	5	1	1	1	1	4	2	3
20	2	1	2	4	1	1	2	4	5	2	3	2	3	1	1	2	2	3	1	1	3	2	3	2	3	2	2	4	1	1	2	5	1	1	3	1
21	1	2	3	1	3	2	2	3	1	3	4	1	3	2	1	2	5	1	3	2	2	1	4	2	1	2	2	4	1	3	2	1	1	2	1	2
22	1	2	1	3	2	4	1	2	2	2	2	1	3	2	3	2	3	1	2	3	1	2	4	1	2	5	1	5	2	5	1	2	5	1	2	2
23	2	1	1	3	2	2	3	1	1	4	2	4	2	5	1	5	2	2	5	1	3	4	2	5	1	5	2	4	1	1	2	4	1	1	2	1
24	1	2	3	2	1	3	1	2	1	4	1	2	1	2	1	5	1	4	1	2	1	2	1	4	1	2	1	5	2	1	5	1	5	1	1	1

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

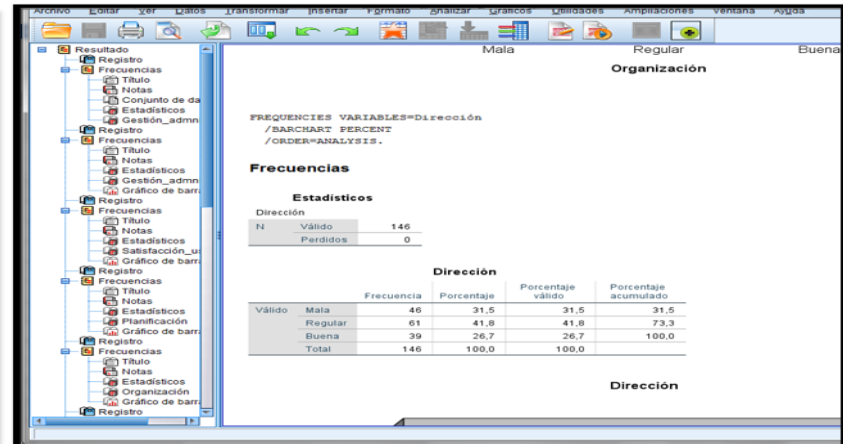
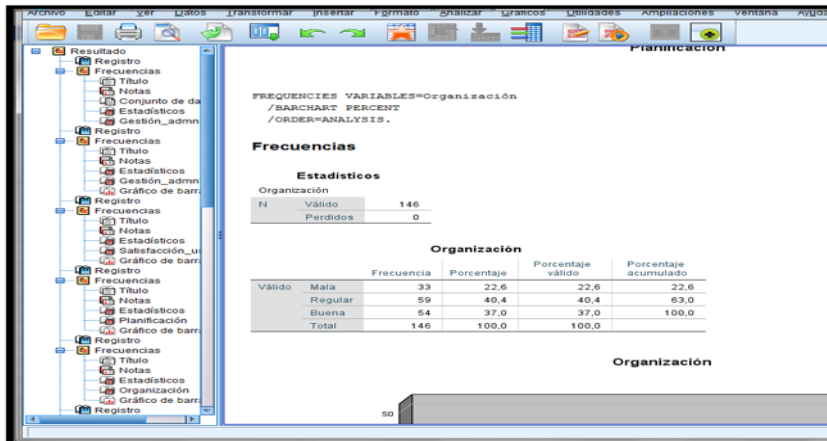
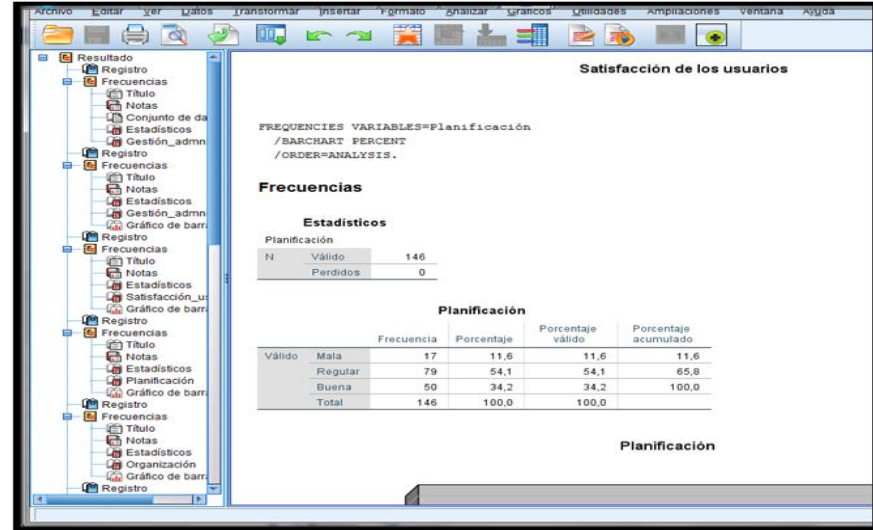
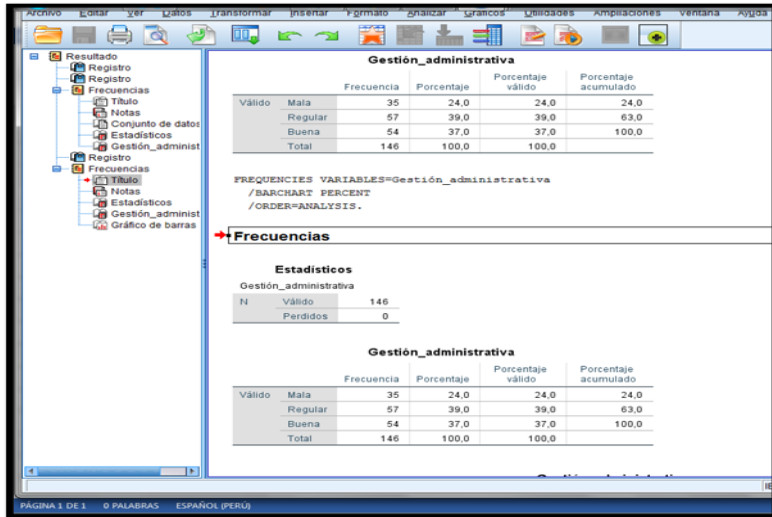
51	2	1	3	2	1	3	1	2	2	1	2	2	2	4	3	1	2	1	2	1	2	3	3	4	2	1	2	3	2	1	1	4	1	2	1	2		
52	3	2	3	4	2	2	4	2	2	1	3	4	2	2	3	1	3	3	2	2	3	1	3	3	2	1	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2		
53	4	3	3	3	3	3	1	1	2	2	4	2	2	3	2	1	4	4	2	2	3	1	3	3	1	2	2	2	1	2	2	2	1	1	1	2		
54	2	2	2	3	2	1	1	2	1	2	5	5	1	1	2	1	5	5	2	3	1	1	4	1	1	2	3	3	1	2	2	2	1	1	1	3		
55	3	4	3	5	4	2	2	3	2	3	3	1	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1	5	1	1	3	4	3	1	2	3	2	1	1	2	2		
56	1	2	3	3	1	1	2	4	2	1	1	1	2	1	1	2	4	2	2	1	1	2	4	1	1	4	5	4	1	1	3	3	3	1	3	1		
57	1	2	2	3	5	2	1	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1	3	1	1	5	3	2	3	3	2	2	2	2	1	4	3	3	1	5	2		
58	1	2	2	2	1	1	2	5	2	3	1	3	1	3	2	1	1	1	2	3	1	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	1	1
59	2	2	2	2	2	1	2	3	3	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	1	1	2	3	2	1	2	2		
60	2	3	2	2	2	1	1	1	1	1	3	1	2	2	1	2	1	2	2	1	3	2	2	2	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	
61	3	1	2	2	2	1	2	2	1	1	2	1	3	2	1	2	1	3	2	1	2	2	2	3	3	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
62	3	2	1	2	1	1	2	3	1	1	1	3	4	2	1	2	2	3	2	1	2	2	2	4	3	2	1	2	2	2	2	2	2	1	2	3	2	
63	4	1	1	2	1	3	3	2	1	1	1	1	5	1	1	2	3	1	1	1	2	1	2	5	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	1	2	
64	2	1	1	2	3	3	2	1	2	2	1	1	2	2	1	2	4	2	1	1	3	2	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	1	3	
65	2	1	1	1	2	2	2	1	2	1	2	1	1	2	1	1	5	2	1	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	3	1	3
66	1	2	1	1	2	3	2	1	2	1	2	3	1	1	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	1	1	2	1	1	2	1	3	1	3	1	3		
67	1	1	3	1	2	3	2	1	2	3	2	4	1	1	2	1	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1	2	3	1	2	1	1	2	3	2	2		
68	1	2	3	1	2	4	1	2	3	2	3	5	2	1	2	1	2	2	1	1	2	3	1	2	1	3	2	3	1	2	1	1	2	2	2	2		
69	1	1	4	1	1	5	3	2	4	2	3	2	2	1	2	3	2	2	1	3	3	4	1	2	2	2	2	3	1	3	1	1	2	2	2	2		
70	2	2	5	2	4	2	4	5	5	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	4	3	5	1	2	2	4	3	1	3	3	1	1	2	1	2	2		
71	3	1	2	2	1	2	5	4	1	4	4	2	2	3	2	2	2	4	3	5	4	4	1	2	2	5	2	1	2	2	1	1	2	1	3	2		
72	2	2	2	2	1	2	2	3	1	2	5	2	1	4	4	2	2	3	2	2	5	1	1	2	1	2	3	1	2	2	1	1	2	1	4	2		
73	3	1	3	2	1	2	2	2	1	1	2	2	1	5	5	2	5	2	2	1	1	1	1	3	1	2	2	1	2	2	3	1	2	1	5	2		
74	2	2	1	3	1	2	2	1	1	1	2	3	3	2	2	2	3	2	4	1	1	1	1	2	1	2	3	2	2	2	2	3	2	1	2	3		
75	2	1	1	4	2	3	2	1	3	3	1	4	3	2	2	1	1	2	3	1	1	1	1	2	1	4	2	2	1	3	2	4	3	2	2	2		
76	3	2	3	5	2	4	3	1	3	2	1	5	3	3	1	1	1	2	3	1	1	3	2	2	1	3	3	2	1	3	2	5	1	2	2	4		
77	4	1	2	2	2	5	1	1	2	2	1	1	4	1	2	1	1	2	2	3	1	2	2	2	2	2	1	1	1	3	2	2	1	2	2	5		

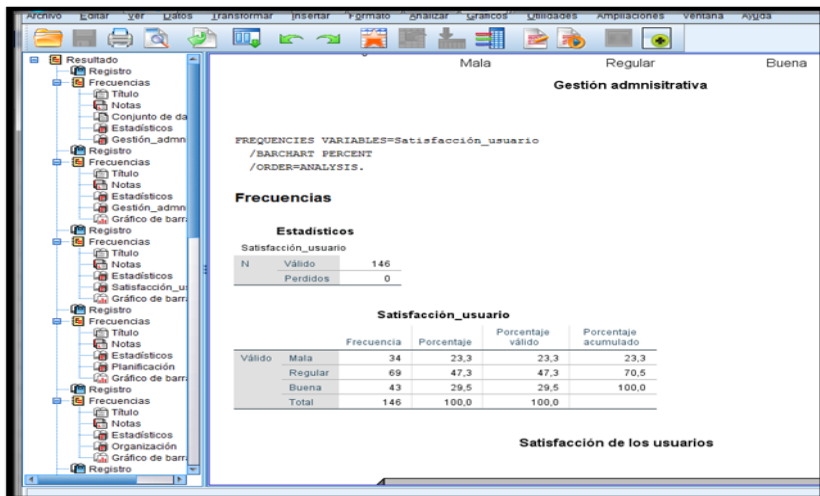
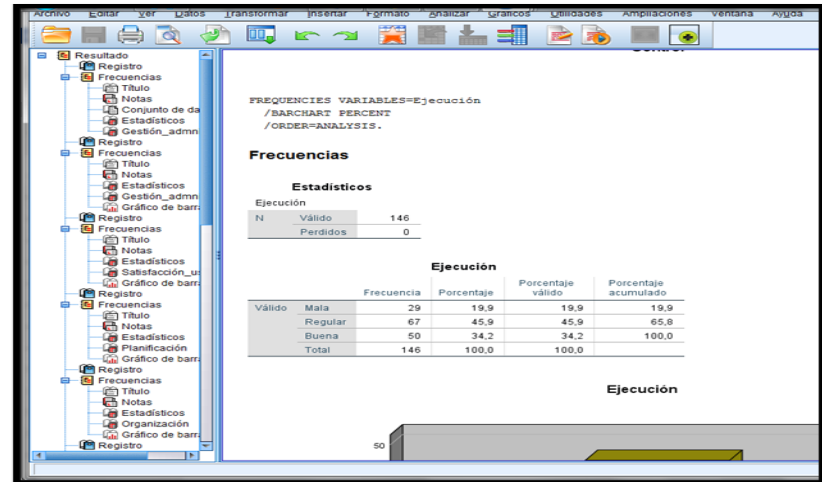
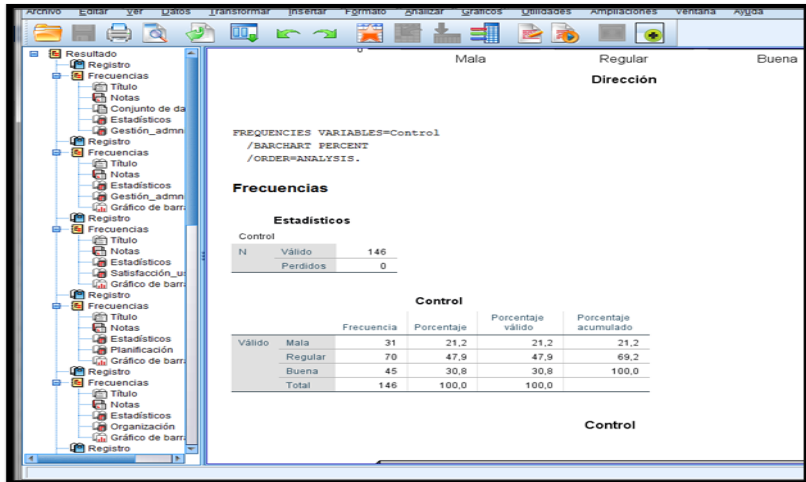
78	2	4	2	2	3	2	1	1	2	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	3	1	2	2	3	2	2	1	1	1	2	3	2	1	2	3	3		
79	2	5	2	2	3	2	1	2	1	3	1	1	3	1	3	2	2	1	1	4	1	2	3	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	3	2	3
80	2	3	3	1	4	3	1	2	2	4	3	1	4	1	1	2	3	1	3	5	1	1	3	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	3	1	1		
81	2	2	2	1	3	4	2	2	2	2	2	3	1	3	1	3	4	1	2	1	2	1	2	1	3	1	2	1	3	1	3	1	3	3	1	1		
82	1	3	2	1	2	1	2	3	1	1	2	3	2	1	1	2	2	1	2	2	1	1	3	1	4	2	1	1	1	4	1	5	1	1	5	1		
83	1	3	2	3	1	2	2	2	1	1	1	1	1	2	2	4	5	1	3	2	2	1	4	2	1	2	2	1	3	2	1	5	1	1	1	2		
84	1	2	3	1	2	3	1	1	1	4	1	1	2	2	2	3	3	1	2	3	2	3	2	2	2	2	1	2	2	2	3	5	1	2	3	1		
85	1	1	1	1	3	2	3	2	4	1	5	2	2	1	4	2	2	1	4	2	2	1	1	1	1	3	2	2	1	3	2	1	4	1	5	1		
86	1	2	2	3	1	2	2	3	1	4	1	2	5	1	3	2	2	1	3	2	4	2	1	4	2	1	3	2	1	3	2	1	2	1	2	1		
87	1	2	2	3	1	2	2	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	3	2	2	2	2	3	2	3	4	3	2	3	2	3	3	2	2	2	3		
88	1	3	2	2	1	3	2	1	2	1	1	2	1	1	2	5	2	4	1	3	2	2	3	1	5	2	2	1	4	2	2	1	2	2	2	1		
89	1	1	3	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	1	2	3	3	4	2	2	2	1	1	4	4	1	3	1	5		
90	1	2	2	1	2	3	1	4	1	2	5	1	2	2	2	1	2	3	1	4	2	1	4	2	1	3	2	1	2	2	1	3	2	1	1	2		
91	1	2	3	1	2	1	1	1	1	1	4	2	5	1	3	2	1	1	2	3	1	3	2	2	1	4	1	2	2	1	5	1	1	3	1	1		
92	2	3	1	3	2	3	1	3	2	2	4	1	4	2	2	3	1	3	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	5	2	1	1	
93	1	2	3	2	1	3	2	1	2	1	3	2	4	1	5	2	2	4	1	4	2	2	1	4	2	1	3	2	2	1	3	2	1	1	1	1		
94	1	2	3	2	3	2	1	3	2	2	1	4	2	1	5	3	1	3	2	2	1	4	2	1	5	1	1	4	1	2	1	2	2	2	1	2		
95	1	2	2	3	1	2	4	3	1	2	1	2	2	1	2	5	1	3	2	1	3	2	2	1	3	2	2	1	2	2	2	1	4	2	1	3		
96	1	2	3	1	3	2	3	1	3	3	2	4	1	5	2	2	1	2	2	3	1	4	2	2	1	4	5	1	4	2	1	4	2	1	2	1		
97	1	2	3	2	1	2	2	3	1	3	2	2	4	1	2	2	3	1	4	2	1	4	2	5	2	1	2	2	2	1	4	2	1	2	1	2		
98	1	2	3	3	1	2	4	2	1	2	2	3	1	2	2	1	2	2	3	1	2	2	3	1	4	2	1	4	2	1	4	2	1	1	2	2		
99	1	3	2	3	1	3	2	3	2	1	3	2	3	1	4	2	5	2	1	5	1	1	1	3	2	2	1	4	2	2	1	4	1	1	1	2		
100	1	3	2	2	1	2	2	3	1	2	2	3	1	2	2	1	3	2	2	1	4	2	1	5	2	1	4	2	1	5	2	1	4	1	4	2		
101	1	2	2	3	1	3	2	1	1	2	4	1	2	2	2	4	1	4	2	2	3	1	5	2	1	1	1	1	5	2	3	1	2	4	1	2		
102	2	2	3	2	1	3	2	1	3	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	4	1	2	2	1	4	2	1	5	1	5	2	1	1	1		
103	2	1	4	1	4	2	2	1	4	1	3	1	2	2	3	1	1	1	1	5	2	4	2	2	2	1	1	1	2	3	1	1	3	2	2	2		
104	3	1	1	2	2	2	3	1	2	2	3	1	1	1	1	1	2	2	2	3	1	4	2	2	5	1	1	1	1	2	2	4	1	2	1	1		

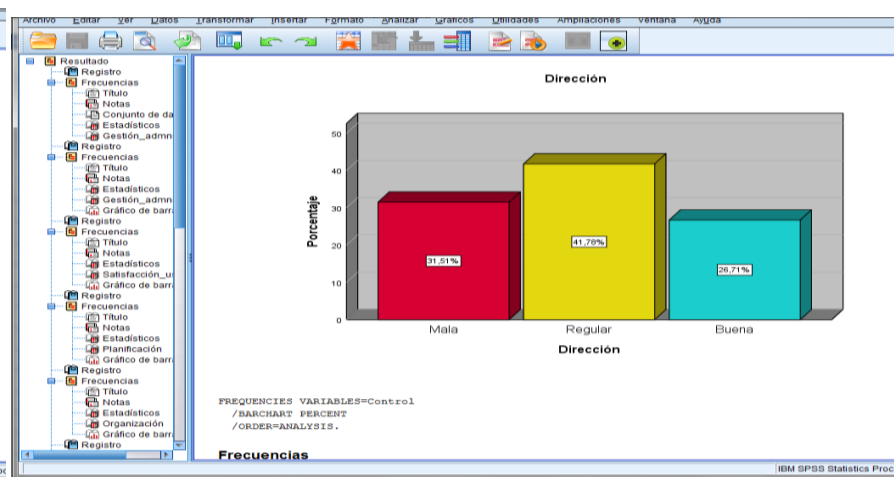
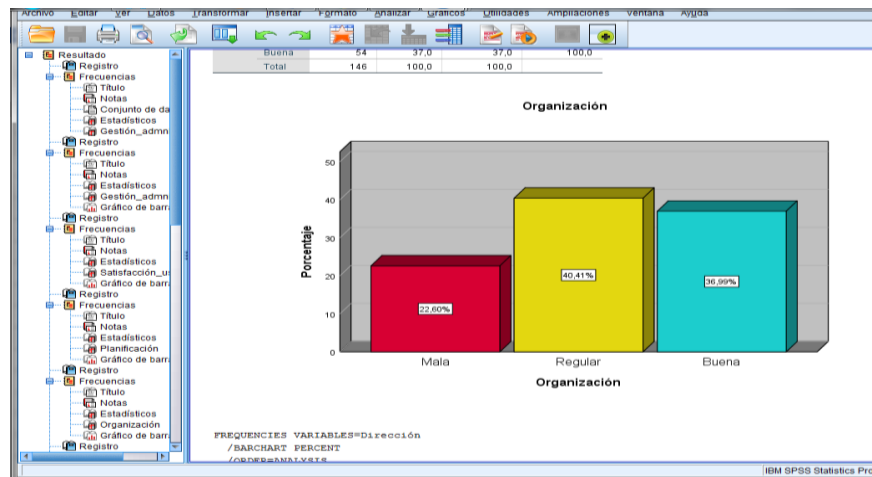
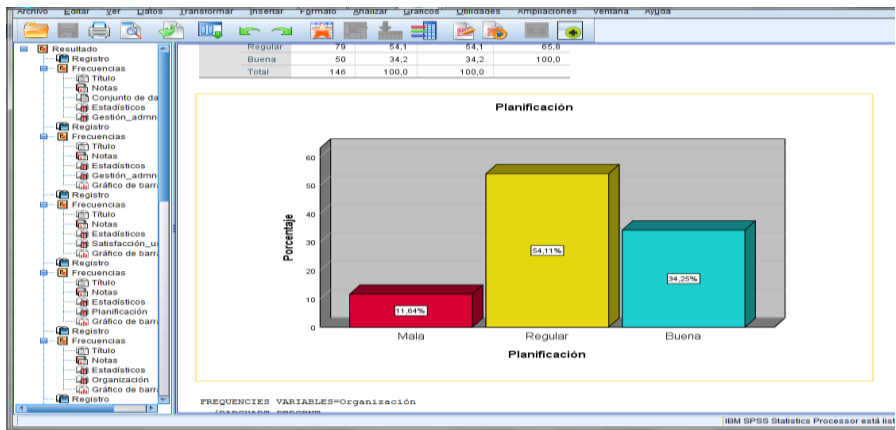
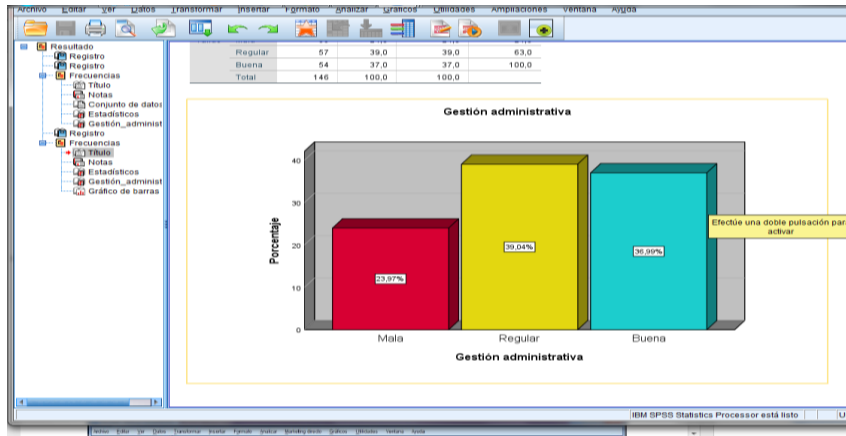
105	2	2	1	5	2	2	1	1	1	2	2	2	3	1	1	1	1	4	2	2	1	3	2	4	2	1	1	1	4	2	2	2	3	1	3	2	
106	1	2	3	1	3	2	2	2	1	1	1	1	3	2	2	2	1	1	1	1	4	2	2	4	1	1	1	1	5	2	2	1	1	1	2	2	
107	1	2	3	1	2	2	1	1	1	1	1	2	3	2	2	3	1	1	1	2	2	4	5	2	1	1	1	4	5	1	2	2	4	1	2	3	
108	3	1	2	2	2	3	1	2	2	2	3	1	1	1	1	1	2	2	2	3	1	4	2	2	1	3	1	2	3	1	2	2	1	1	1	3	
109	1	3	2	2	2	1	1	1	2	2	3	1	2	2	2	2	1	3	1	1	1	2	2	2	4	1	2	2	1	5	1	1	1	4	2	2	
110	2	1	3	1	2	2	1	1	1	3	2	3	1	2	2	3	1	1	1	1	4	2	2	1	1	1	1	4	2	4	1	2	4	2	1	2	
111	1	2	2	3	1	1	3	1	1	1	2	2	2	2	3	1	2	2	2	4	5	1	4	2	2	1	2	5	1	2	2	5	1	1	1	2	
112	1	3	2	2	2	1	3	1	1	3	2	2	2	3	1	3	1	1	1	3	2	2	2	1	4	5	1	4	2	2	1	1	1	5	2	3	
113	3	2	2	3	1	2	4	2	1	4	1	2	2	2	1	4	1	1	1	1	4	2	2	2	1	5	1	5	2	2	1	5	1	2	2	3	
114	4	2	2	1	3	2	2	1	3	4	1	2	3	1	3	1	1	1	1	2	2	2	3	1	2	2	1	2	2	5	1	5	1	1	1	2	
115	1	3	2	2	1	3	2	2	3	1	4	1	1	1	1	2	2	4	1	2	5	2	4	1	1	1	1	2	2	4	1	2	2	1	5	2	
116	1	2	2	3	1	1	1	1	2	2	3	2	4	1	2	3	1	3	2	2	1	2	4	1	2	2	1	4	2	1	2	2	1	1	1	3	
117	1	3	2	2	2	3	4	4	2	2	1	1	1	1	2	2	3	1	4	2	2	4	1	5	1	1	1	5	2	2	1	5	1	1	2	2	
118	3	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	5	2	2	5	1	1	1	4	2	2	2	1	1	1	5	1	2	3	2	3	
119	1	2	2	3	2	1	2	4	2	5	1	4	5	1	4	5	2	1	2	4	2	1	3	5	1	3	1	1	1	3	2	2	1	4	1	4	
120	3	2	2	3	1	2	2	2	1	5	2	4	2	1	5	2	1	1	1	1	2	2	4	1	4	2	2	1	4	5	1	3	2	1	1	1	
121	1	3	2	2	1	3	2	2	3	1	2	4	1	2	1	1	1	1	2	5	1	4	2	2	4	1	4	1	1	1	5	2	2	1	1	3	
122	1	2	2	1	1	1	1	3	2	2	3	1	1	1	2	2	3	2	4	1	4	1	1	1	1	2	2	4	1	1	1	2	2	1	1	4	
123	1	2	2	1	1	1	1	3	2	2	2	1	2	2	1	2	3	1	4	2	2	1	5	2	1	1	1	3	2	1	1	4	2	1	5	2	
124	1	3	2	2	1	3	2	2	3	1	3	1	1	1	4	2	2	5	1	4	5	1	1	1	1	1	2	2	5	1	1	1	2	2	5	2	3
125	1	2	2	3	1	1	1	1	2	2	2	4	2	1	1	1	1	2	5	2	4	1	4	2	2	1	1	1	5	2	1	1	4	5	1	2	
126	1	3	2	2	3	1	2	2	2	3	1	4	1	1	1	1	1	5	2	2	2	1	1	1	1	1	2	5	2	4	1	1	1	1	2	2	
127	2	1	3	2	2	3	1	1	1	1	4	2	4	2	1	1	1	1	5	4	2	2	2	1	1	1	1	1	4	2	5	1	1	1	2	3	
128	1	2	2	3	1	1	1	1	4	2	2	1	1	1	4	2	2	1	4	2	1	2	4	1	4	2	1	2	2	1	4	2	1	1	2	3	
129	1	4	2	2	1	4	1	1	1	1	4	2	2	2	5	1	1	1	4	2	2	2	1	1	1	5	2	2	3	1	5	1	1	5	2	4	

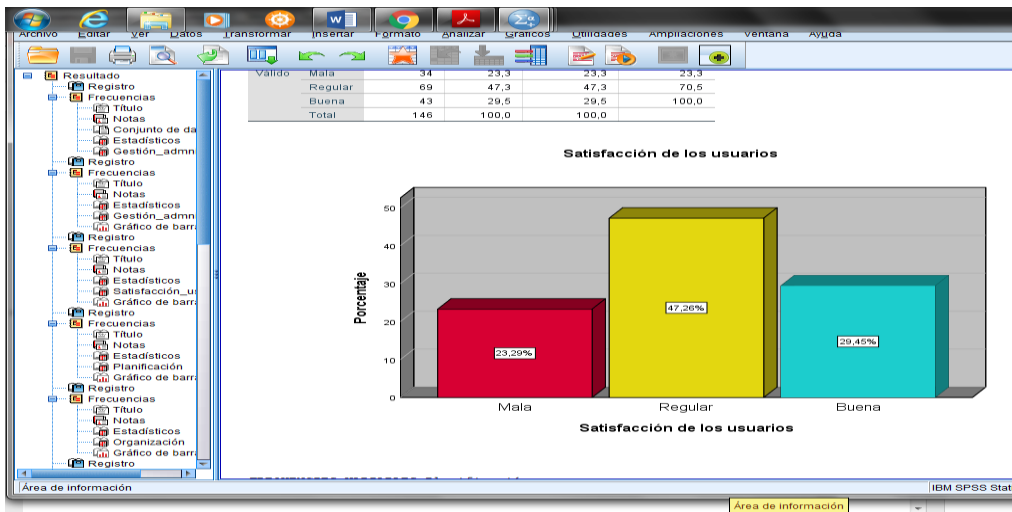
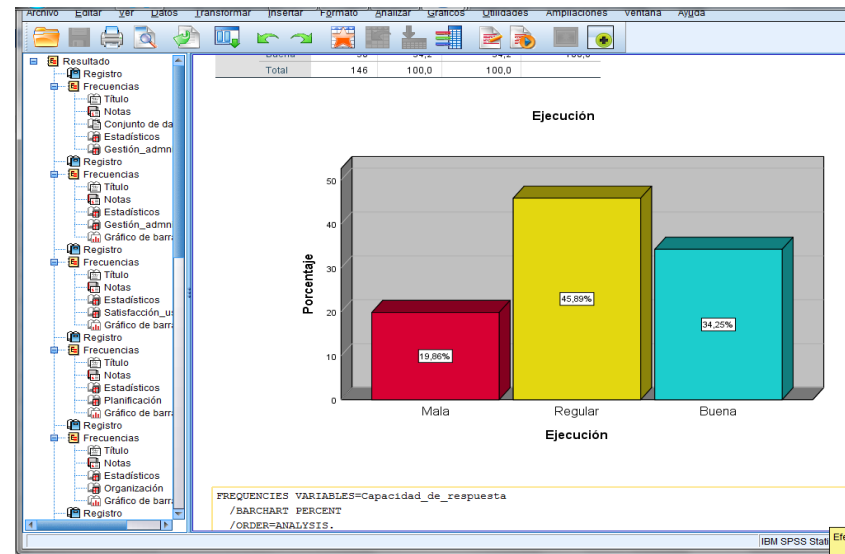
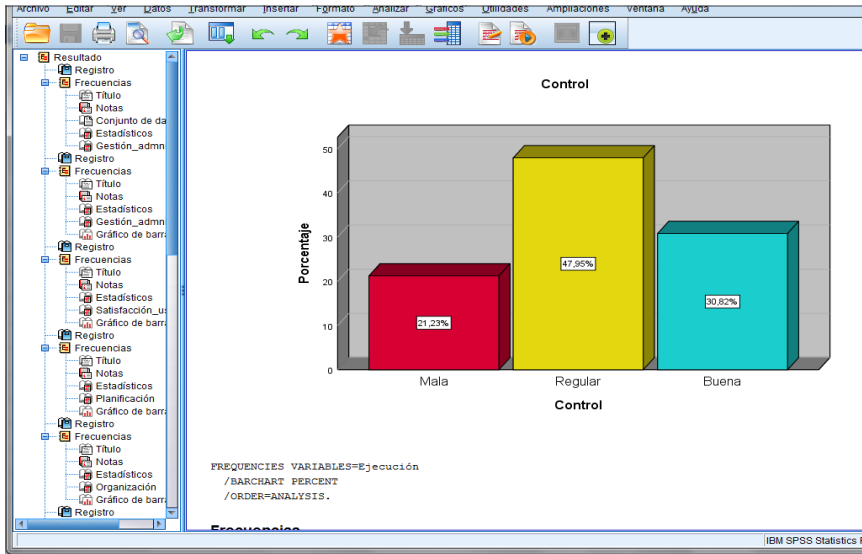
130	1	3	2	2	1	1	1	1	4	1	3	2	2	2	5	1	1	1	1	5	2	2	2	1	1	1	4	2	2	5	1	2	4	1	1	3
131	1	2	2	3	1	1	1	1	2	2	4	2	1	1	1	4	2	2	5	1	1	1	4	2	2	2	1	1	1	4	2	1	1	2	3	2
132	1	3	2	2	1	1	1	1	3	2	2	2	2	4	3	1	1	2	2	4	2	1	5	2	4	2	2	1	1	1	5	2	2	1	1	2
133	2	3	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	4	1	1	1	4	4	2	1	1	4	2	2	2	1	1	2	2	2	2	1	4	1	2	3
134	1	2	2	3	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	4	2	2	2	4	1	1	1	2	2	1	4	5	5	2	3	5	2	2
135	1	1	1	1	2	3	2	2	3	1	4	2	4	1	4	2	2	5	1	5	2	1	1	1	1	5	2	2	1	1	1	2	4	2	1	2
136	1	2	3	1	1	1	3	2	2	4	1	1	1	2	4	5	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	2	5	1	1	2	3
137	1	2	2	2	1	1	1	1	4	5	2	2	2	4	1	1	1	1	5	1	2	2	2	2	4	1	1	1	1	2	5	2	5	1	1	2
138	1	3	2	2	3	1	2	2	2	2	1	1	1	1	5	2	2	2	1	1	1	5	2	2	2	1	1	5	2	1	4	2	1	2	2	3
139	1	3	2	3	1	1	1	4	2	2	2	4	1	1	1	2	4	2	3	1	1	1	2	2	5	5	1	1	1	2	4	2	1	1	1	4
140	1	4	2	2	1	1	1	1	3	2	2	2	3	1	1	1	4	2	5	2	2	4	1	1	1	5	5	2	2	1	1	1	2	4	1	2
141	1	3	2	2	2	3	1	3	2	2	4	1	1	1	1	5	2	2	2	5	1	4	2	2	5	1	5	1	1	1	5	2	2	2	4	3
142	1	2	3	1	3	2	2	1	1	1	1	4	2	2	2	1	1	1	1	4	2	2	2	4	1	1	1	2	2	5	1	1	1	2	1	4
143	1	3	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	3	1	1	1	3	2	2	2	4	1	1	1	4	2	2	2	1	1	1	5	2	2	2	3
144	1	3	2	3	2	4	1	1	1	1	1	4	5	2	2	2	2	5	1	1	2	1	5	1	2	2	2	3	1	1	1	4	2	2	1	5
145	1	2	2	3	1	3	2	3	1	1	1	1	1	2	5	2	5	4	1	1	1	5	2	2	4	1	1	4	2	1	1	1	2	4	2	1
146	3	3	2	1	2	3	1	5	2	2	4	1		1	5	2	2	5	1	2	5	1	4	2	2	1	5	2	1	5	1	5	2	1	1	4

Anexo F: Resultados de las pruebas (print de pantallas)









COMPUTE D1GA=P1 + P2 + P3 + P4 + P5 + P6 + P7 + P8 + P9 + P10 + P11 + P12 + P13 + P17 + P18 + P19 + P20.

EXECUTE.

COMPUTE V2=P21 + P22 + P23 + P24 + P25 + P26 + P27 + P28 + P29 + P30 + P31 + P32 + P36.

EXECUTE.

NONPAR CORR
/VARIABLES=V1 V2
/PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.

Correlaciones no paramétricas

Correlaciones

Rho de Spearman	Gestion administrativa	Satisfacción de los usuarios		
			1,000	,115
				,167
			N	146
				146
				,115
				,167
			N	146

COMPUTE D1GA=P1 + P2 + P3 + P4.
EXECUTE.
COMPUTE D2GA=P5 + P6 + P7 + P8.
EXECUTE.
COMPUTE D3GA=P9 + P10 + P11 + P12.

EXECUTE.

NONPAR CORR
/VARIABLES=D1GA V2
/PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.

Correlaciones no paramétricas

Correlaciones

Rho de Spearman	Planificación	Satisfacción de los usuarios		
			1,000	,139
				,095
			N	146
				146
				,139
				,095
			N	146

NONPAR CORR
/VARIABLES=D2GA V2
/PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.

Correlaciones no paramétricas

Correlaciones

/VARIABLES=D2GA V2
/PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.

Correlaciones no paramétricas

Correlaciones

Rho de Spearman	Organización	Satisfacción de los usuarios		
			1,000	,114
				,170
			N	146
				146
				,114
				,170
			N	146

NONPAR CORR
/VARIABLES=D3GA V2
/PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.

Correlaciones no paramétricas

Correlaciones

NONPAR CORR
/VARIABLES=D3GA V2
/PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.

Correlaciones no paramétricas

Correlaciones

Rho de Spearman	Dirección	Satisfacción de los usuarios		
			1,000	-,010
				,900
			N	146
				146
				-,010
				,900
			N	146

NONPAR CORR
/VARIABLES=D4GA V2
/PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG
/MISSING=PAIRWISE.

Correlaciones no paramétricas

Correlaciones

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Resultado
 Registro
 Correlaciones no para
 Título
 Notas
 Correlaciones
 Registro
 Correlaciones no para
 Título
 Notas
 Correlaciones
 Registro
 Correlaciones no para
 Título
 Notas
 Correlaciones
 Registro
 Correlaciones no para
 Título
 Notas
 Correlaciones
 Registro
 Correlaciones no para
 Título
 Notas
 Correlaciones
 Registro
 Correlaciones no para
 Título
 Notas
 Correlaciones

NONPAR CORR
 /VARIABLES=D4GA V2
 /PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG
 /MISSING=FAIRWISE.

Correlaciones no paramétricas

Correlaciones

Rho de Spearman	Control	Coefficiente de correlación	1,000	Satisfacción de los usuarios	,134
		Sig. (bilateral)	.		,107
		N	146		146
	Satisfacción de los usuarios	Coefficiente de correlación	,134	1,000	
		Sig. (bilateral)	,107		.
		N	146		146

NONPAR CORR
 /VARIABLES=D5GA V2
 /PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG
 /MISSING=FAIRWISE.

→ **Correlaciones no paramétricas**

Correlaciones

Archivo Editar Ver Datos Transformar Insertar Formato Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Resultado
 Registro
 Correlaciones no para
 Título
 Notas
 Correlaciones
 Registro
 Correlaciones no para
 Título
 Notas
 Correlaciones
 Registro
 Correlaciones no para
 Título
 Notas
 Correlaciones
 Registro
 Correlaciones no para
 Título
 Notas
 Correlaciones
 Registro
 Correlaciones no para
 Título
 Notas
 Correlaciones
 Registro
 Correlaciones no para
 Título
 Notas
 Correlaciones

Rho de Spearman	Control	Coefficiente de correlación	1,000	Satisfacción de los usuarios	,134
		Sig. (bilateral)	.		,107
		N	146		146
	Satisfacción de los usuarios	Coefficiente de correlación	,134	1,000	
		Sig. (bilateral)	,107		.
		N	146		146

NONPAR CORR
 /VARIABLES=D5GA V2
 /PRINT=SPEARMAN TWOTAIL NOSIG
 /MISSING=FAIRWISE.

→ **Correlaciones no paramétricas**

Correlaciones

Rho de Spearman	Ejecución	Coefficiente de correlación	1,000	Satisfacción de los usuarios	-,058
		Sig. (bilateral)	.		,485
		N	146		146
	Satisfacción de los usuarios	Coefficiente de correlación	-,058	1,000	
		Sig. (bilateral)	,485		.
		N	146		146