



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES**

**ESCUELA PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN**

**“Gestión administrativa y su relación con la satisfacción del usuario de la Municipalidad Provincial de El Dorado, 2020”**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

**AUTORA:**

Campoverde Guerra, Lucia Laura (ORCID: 0000-0001-7811-7055)

**ASESOR:**

Mg. Díaz Saavedra, Robín Alexander (ORCID: 0000-0003-2707-8193)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de Organizaciones

TARAPOTO - PERÚ

2020

## **Dedicatoria**

Dedico este trabajo de investigación a Dios por haberme dado la vida y permitirme culminar mi carrera profesional.

A mis padres, por haber sido componente principal en mi vida y haberme acompañado y apoyado en todo momento.

A mis familiares, por haberme alentado a cumplir con mis sueños y alimentado mis esperanzas.

A mis amigos, por haber sido partícipes de mi historia profesional y brindarme su amistad sincera.

La autora

## Agradecimiento

Agradezco a Dios por su infinito amor y misericordia, a mis padres por haber depositado toda su confianza en su hija y apoyarme en cada proyecto de superación personal, a mis familiares por haber estado al pendiente de mi formación académica y por último a mis amigos, por haberme llenado mis momentos de alegrías y dado aliento para salir adelante.

La autora

## Índice de contenidos

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento .....	iii
Índice de contenidos.....	iv
índice de tablas .....	v
Resumen .....	vi
Abstract.....	vii
I. INTRODUCCIÓN.....	9
II. MARCO TEÓRICO.....	12
III. METODOLOGÍA .....	30
3.1. Tipo y diseño de investigación .....	30
3.2. Variables, operacionalización .....	31
3.3. Población y muestra .....	31
3.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos.....	33
3.5. Procedimientos .....	36
3.6. Métodos de análisis de datos.....	37
3.7. Aspectos éticos.....	37
IV. RESULTADOS.....	38
V. DISCUSIÓN.....	51
VI. CONCLUSIONES.....	54
VII. RECOMENDACIONES .....	55
REFERENCIAS .....	57
ANEXOS .....	63
Anexo 1: Declaratoria de autenticidad (autores) .....	64
Anexo 2: Declaratoria de autenticidad (asesor) .....	65
Anexo 3: Matriz de la operacionalización de las variables .....	66

<b>Anexo 4: Matriz de la Operacionalización de variables .....</b>	<b>69</b>
<b>Anexo 5: Instrumento de recolección de datos .....</b>	<b>70</b>

## Índice de tablas

<b>Tabla 1.</b> Información sociodemográfica .....	38
<b>Tabla 2.</b> Análisis de fiabilidad de Gestión Administrativa .....	43
<b>Tabla 3.</b> Análisis de la variable Gestión administrativa. ....	43
<b>Tabla 4.</b> Análisis de la variable satisfacción del usuario. ....	45
<b>Tabla 5.</b> Prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov de una muestra.....	46
<b>Tabla 6.</b> Análisis de correlación entre la gestión administrativa con la satisfacción del usuario de la Municipalidad Provincial de el Dorado, 2020 .....	46
<b>Tabla 7.</b> Análisis de correlación entre la gestión administrativa con el rendimiento percibido en la Municipalidad Provincial de el Dorado, 2020 .....	47
<b>Tabla 8.</b> Análisis de correlación entre la gestión administrativa con las expectativas en la Municipalidad de el Dorado, 2020 .....	49
<b>Tabla 9.</b> Análisis de correlación entre la gestión administrativa con los niveles de satisfacción de la Municipalidad de el Dorado, 2020.....	50

## Resumen

El presente estudio, tuvo como objetivo general determinar la relación de la gestión administrativa con la satisfacción del usuario de la Municipalidad Provincial de el Dorado, 2020. La investigación es de enfoque cuantitativo con alcance descriptivo correlacional ya que realiza la evaluación sobre el grado de relación entre las variables de estudio. El diseño de investigación fue no experimental de corte transversal debido a que se llevó a cabo el proceso sin tener que manipular las variables. Abarcó una población de 672 usuarios de los cuales se seleccionó una muestra de 180 usuarios y estuvo compuesta por hombres y mujeres de los rangos de edad entre 20 a más años, se encuestó al total de la muestra, para ello se hizo uso de instrumentos, para la variable gestión administrativa se utilizó a lo propuesto por la autora Barrenechea, M. (2017) y para la variable satisfacción del usuario, se utilizó a lo propuesto por la autora Meléndez, M. (2017). Ambos instrumentos fueron validados mediante juicio de expertos y se comprobó su fiabilidad mediante el Alpha de Crombach, en la cual la gestión administrativa obtuvo un valor de 0.974 y la variable satisfacción del usuario obtuvo un valor de 0.928; esto indica que la fiabilidad de los instrumentos es buena. Los resultados muestran que la gestión administrativa con la satisfacción del usuario de la Municipalidad Provincial de el Dorado, 2020, presentan correlaciones, determinadas mediante el análisis estadístico Rho de Spearman que obtuvo un coeficiente de 0,981 (correlación positiva alta) y un p valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.05$ ), por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, entonces, la gestión administrativa se relacionan con un (nivel alto) con la satisfacción del usuario de la Municipalidad Provincial de el Dorado, 2020. Indicando que mejor aplicación de gestión administrativa en la Municipalidad Provincial de el Dorado mayor será el nivel de la satisfacción del usuario.

Palabras claves: Gestión administrativa, satisfacción del usuario, colaboradores.

## **Abstract**

The present study had the general objective of determining the relationship between administrative management and user satisfaction of the Provincial Municipality of El Dorado, 2020. The research is quantitative in focus with a descriptive correlational scope, as it performs the evaluation of the degree of relationship among the study variables. The research design was non-experimental, cross-sectional, since the process was carried out without having to manipulate the variables. It covered a population of 672 users from which a sample of 180 users was selected and it was composed of men and women of the age ranges between 20 and more years, the total sample was surveyed, for this, instruments were used, For the administrative management variable, the one proposed by the author Barrenechea, M. (2017) was used and for the client satisfaction variable, the one proposed by the author Meléndez, M. (2017) was used. Both instruments were validated through expert judgment and their reliability was verified using the Crombach Alpha, in which the administrative management obtained a value of 0.974 and the user satisfaction variable obtained a value of 0.928; this indicates that the reliability of the instruments is good. The results show that administrative management with user satisfaction of the Provincial Municipality of El Dorado, 2020, show correlations, determined by the statistical analysis of Spearman's Rho, which obtained a coefficient of 0.981 (high positive correlation) and a p value equal to 0.000 ( $p\text{-value} \leq 0.05$ ), therefore, the null hypothesis is rejected and the alternative hypothesis is accepted, then, the administrative management is related to a (high level) with the satisfaction of the user of the Provincial Municipality of El Dorado , 2020. Indicating that the best administrative management application in the company, the higher the level of user satisfaction.

**Keywords:** Administrative management, user satisfaction, collaborators.



## I. INTRODUCCIÓN

Dentro del contexto internacional, la distribución de los recursos públicos, es la herramienta que los gobiernos tienen para mejorar la realidad de las diversas ciudades y departamentos que integran la soberanía nacional, para ello, es necesaria que este tesoro público pueda llegar a ser distribuido a todas las entidades descentralizadas del gobierno, es necesario el desarrollo de una buena gestión imparcial que no dé lugar a intereses de carácter personal o político, sino que este se de acuerdo a las necesidades verificadas de cada localidad sin exclusiones por ninguna razón. es así que según un estudio de Europa Pres (2019) sostiene que España se encuentra en el primer lugar de las naciones donde la gran mayoría de la población se encuentra insatisfecha con la administración y distribución de los recursos estatales conforme a las necesidades reales de las poblaciones sino que consideran que esta se da de manera favorable a los grupos económicos más influyentes en el país. (p.1)

En el Perú, durante la última década se ha ido notando un avance en la mejorara de la gestión administrativa ya que esta forma parte de las normativas de modernización en las fases que se ejecutan en el ámbito estatal, mediante la distribución más justa de los recursos a través de actividades de fiscalización adheridas a la entrega de recursos a las municipalidades, y demás niveles de gobierno; no obstante, según el Observatorio Lima como Vamos (2018), reveló que la insatisfacción en los ciudadanos a comparación del año anterior, se incrementó en un porcentaje igual a 63%, a ello se suma la crisis de institucionalidad representada por solo un 9% de peruanos que considera que la distribución de los recursos se desarrolla de manera justa mientras que un 63% considera que la gestión estatal está presente la corrupción. A pesar de estos resultados, los ciudadanos consideran que el país va en crecimiento pero que es necesario desarrollar actividades y aplicar las sanciones correspondientes para que la corrupción no siga en aumento de manera agigantada para que esta no sea la protagonista del atraso nacional en cuanto al desarrollo económico, político y de gestión administrativa.

A nivel local, la Municipalidad Provincial de el Dorado muestra deficiencias en la satisfacción del usuario externo, debido a que este muestra altos niveles de insatisfacción, de acuerdo al análisis de sus dimensiones, se puede analizar que en el **rendimiento percibido**, se tiene personal que no se abastece ante tanta demanda, personal que no tiene conocimiento de algunos trámites, los tiempos que se le hace esperar al usuario para que se le atiendan son muy prolongados, respecto a las **expectativas**, el usuario tiene una baja percepción de la institución, ya que consideran que los resultados de sus trámites se les entregan de manera inoportuna, los apoyos solicitados muchas veces les son negados a pesar de que cuentan con presupuestos para dichas actividades como son los presupuestos participativos, respecto a los **niveles de satisfacción**, el usuario muestra ciertos niveles de insatisfacción debido que consideran que es un servicio público y que tienen ciertos procedimientos de acuerdo a los manuales y que el personal es ajeno a ello.

El presente estudio abordó como problema general: ¿Cuál es la relación de la gestión administrativa con la satisfacción del usuario de la Municipalidad Provincial de el Dorado, 2020?; como Problemas específicos: ¿De qué manera se relaciona la gestión administrativa con el rendimiento percibido en la Municipalidad Provincial de el Dorado, 2020? ¿De qué manera se relaciona la gestión administrativa con las expectativas en la Municipalidad de el Dorado, 2020? Y ¿De qué manera se relaciona la gestión administrativa con los niveles de satisfacción de la Municipalidad de el Dorado, 2020?

Asimismo, el presente estudio se justificó desde la perspectiva teórica en los estudios de Coulter (2010), para la gestión administrativa y Kotler y Keller (2012) para la satisfacción al usuario, puesto que ayudará a encontrar posibles soluciones a la problemática suscitada, del mismo modo permitirá desarrollar la investigación con la aplicación de sus teorías; a nivel práctico se pretende brindar soluciones a los problemas que se suscitan entorno a la gestión de personal con la satisfacción de los usuarios externos de la Municipalidad Provincial de el Dorado; dentro de lo social se aspira lograr mejor calidad de servicio para la población, asimismo que la Municipalidad cumpla con los objetivos trazados tanto a corto, mediano o largo plazo, además de servir como

fuentes para otras investigaciones que contengan al menos una o ambas variables de estudio; y finalmente desde el enfoque metodológico se justifica en la teoría de Hernández, R., Fernández, C. & Baptista, P. (2014) autores que ayudaran en la formulación de objetivos, hipótesis y el diseño metodológico, perteneciendo de esta forma a los estudios de tipología aplicada, tipo de investigación aplicada, alcance correlacional, enfoque cuantitativo, diseñada de forma no experimental de corte transversal.

El presente estudio contempló como principal propósito: Determinar la relación de la gestión administrativa con la satisfacción del usuario de la Municipalidad Provincial de el Dorado, 2020 y como específicos: Describir la relación de la gestión administrativa con el rendimiento percibido en la Municipalidad Provincial de el Dorado, 2020; Describir la relación de la gestión administrativa con las expectativas en la Municipalidad Provincial de el Dorado, 2020 y Describir la relación de la gestión administrativa con los niveles de satisfacción de la Municipalidad Provincial de el Dorado, 2020. Se trabajó bajo las siguiente hipótesis general:  $H_0$ : Existe relación significativa entre la gestión administrativa con la satisfacción del usuario de la Municipalidad Provincial de el Dorado, 2020, en tanto las Hipótesis específicas son:  $H_1$ : Existe relación significativa entre la gestión administrativa con el rendimiento percibido en la Municipalidad Provincial de el Dorado, 2020,  $H_2$ : Existe relación significativa entre la gestión administrativa con las expectativas en la Municipalidad Provincial de el Dorado, 2020. Y  $H_3$ : Existe relación significativa entre la gestión administrativa con los niveles de satisfacción de la Municipalidad Provincial de el Dorado, 2020.

## II. MARCO TEÓRICO

El presente estudio está justificado a nivel internacional se inició citando a: Botón S. (2018) en su investigación titulada: *Satisfacción del usuario de la atención que recibe del personal de enfermería en el centro de atención Permanente CAP de Cunén, Quiché, Guatemala, año 2017*, se desarrolló con el fin de determinar la satisfacción presente en los pacientes del nosocomio. Corresponde a la tipología de investigaciones básicas, bajo un alcance desarrollado descriptivamente y diseñadas no experimentalmente, la cantidad poblacional corresponde a 600 usuarios, mientras que la cantidad muestral es de 103 usuarios seleccionados mediante el muestro probabilístico, además utilizó la encuesta mediante la aplicación del cuestionario. Los principales resultados fueron que un porcentaje representado por el 29% de usuarios afirman estar insatisfechos con los servicios brindados por el personal de enfermería. Concluyó que: en general, los resultados de satisfacción son altos, representados por un 71% lo cual indica que el servicio de atención se viene realizando de manera adecuada al considerarse que estos niveles se encuentran dentro de la media alcanzada en los diferentes nosocomios del país, sin embargo, es necesario que se siga trabajando y mejorando con el fin de suplir por completo las percepciones y requerimientos de los usuarios de los servicios de salud.

Arbeláez, G. & Mendoza, P. (2017) en su investigación titulado: *Relación entre gestión del director y satisfacción del usuario externo en centros de salud de un distrito del Ecuador*, estuvo guiado bajo la determinación objetiva de determinar los niveles de correlación entre las variables. Corresponde a la tipología de investigaciones básicas, bajo un alcance desarrollado descriptivamente y diseñadas no experimentalmente, la cantidad poblacional corresponde a 1500 usuarios, mientras que la cantidad muestral es de 652 usuarios seleccionados mediante el muestro probabilístico, además utilizó la encuesta mediante la aplicación del cuestionario. Los principales resultados fueron que se pudo determinar la segmentación de los usuarios que corresponden al uso de los servicios de salud del nosocomio. Concluyó que: Se encontraron las evidencias necesarias para afirmar la existencia de correlación entre las variables de estudio con sus respectivas dimensiones en su totalidad. Por lo tanto, se

estableció que mientras mejores sean las actividades desarrolladas por el director del nosocomio orientadas hacia la satisfacción del público usuario, mejores serán los niveles de satisfacción; este resultado es importante para el instituto ya que se presenta la posibilidad que al modificar de manera positiva la variable de dirección estratégica direccional podrá mejorar la satisfacción pública, evitando de esta manera sobre costos en procesos que no traen resultados positivos. Asimismo, se destaca la importancia de la preparación profesional que el personal directivo debe tener para ejercer los cargos, debido a la sensibilidad que presenta la satisfacción de los usuarios a las acciones que se realicen desde la directiva, todo ello en función a que se deben tomar medidas o estrategias que ayuden a mejorar la calidad de los servicios con la finalidad de satisfacer las necesidades del público, como el requisito necesario para generar satisfacción que, de una u otra manera es derecho del usuario y una obligación del nosocomio, por lo que, la búsqueda positiva de esta variable, debe ser una actividad constante en todo el personal que labora en ella, sobre todo en los directivos.

García, D. (2018) en su investigación titulada: *Satisfacción de los usuarios externos acerca de los servicios que se brindan en la consulta externa. Instituto Nacional Cardiopulmonar, Tegucigalpa, Honduras, enero a junio, 2017*, el planteamiento objetivo estuvo centrado en la determinación de la satisfacción de los clientes externos respecto a los servicios proporcionados por la entidad. Corresponde a la tipología de investigaciones aplicadas, bajo un alcance desarrollado descriptivamente y diseñadas no experimentalmente, la cantidad poblacional y muestral es de 241 usuarios seleccionados mediante el muestro no probabilístico, además utilizó la encuesta mediante la aplicación del cuestionario. Los principales resultados fueron que las áreas de cardiología y neumología, son los más visitados por los usuarios. Concluyó que: Se detectó que la gran mayoría de ellos se encuentran satisfechos dentro de los estándares proyectado por el nosocomio, además se conoció que lo usuarios asocian la satisfacción mediante la entrega oportuna de medicamentos, atención inmediata, tolerancia, entre otros, lo cual el nosocomio no ha

descuidado, por ello que la satisfacción de sus usuarios refleja las actividades que han venido aplicando a lo largo de la actual gestión interna.

En tanto a nivel nacional está respaldado por: Gutiérrez, S. (2018) en su investigación titulada: *Gestión administrativa y satisfacción del usuario externo en la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Sur, 2017*, se planteó realizar la determinación del nivel de asociación de las variables de estudio. Corresponde a la tipología de investigaciones básicas, bajo un alcance desarrollado descriptivamente y diseñadas no experimentalmente, la cantidad poblacional y muestral es de 76 personas seleccionados mediante el muestro no probabilístico, además utilizó la encuesta mediante la aplicación del cuestionario. Los principales resultados fueron que la dimensión de organización posee asociaciones con la variable dependiente en un nivel bajo. Concluyó que: al encontrarse un val de Rho de Spearman igual a .273 y una sig. Bilateral igual a .108 ( $p > 0.05$ ), se estableció que no existen asociaciones significativas entre las variables seleccionadas para llevar a cabo el estudio. Por lo tanto, se determinó que a pesar de que se realicen modificaciones significativas en las actividades de gestión interna en la entidad, no se podrá lograr mejorar la satisfacción de los usuarios ya que estas no se asocian entre sí, por ello, es necesario que el nosocomio busque otras alternativas para incrementar la satisfacción en los usuarios a fin de encontrar una sinergia con el trabajo que vienen realizando en pro de las mejoras en la salud de la salud pública.

Ortiz, F. (2017) en su investigación titulada: *Gestión administrativa y satisfacción del usuario externo en la Unidad De Juventudes, Recreación y Deportes de la Municipalidad Distrital de San Borja, 2017*, estuvo dado por un planteamiento objetivo de determinar cuáles son las relaciones presentes entre ambas variables. Corresponde a la tipología de investigaciones básicas, bajo un alcance desarrollado descriptivamente y diseñadas no experimentalmente, la cantidad poblacional corresponde a 261 usuarios, mientras que la cantidad muestral es de 156 usuarios seleccionados mediante el muestro probabilístico, además utilizó la encuesta mediante la aplicación del cuestionario. Los principales resultados fueron que se pudo encontrar os valores cuantitativos

que determinan las relaciones entre las variables, por lo que se pudo dar con el objetivo planteado. Concluyó que: los diferentes tratamientos metodológicos realizados a los datos recopilados de la muestra de estudio, condujeron a la afirmación de que las variables se encuentran relacionadas entre sí, de acuerdo a los valores de  $Rho = 0,792$  y un p-valor igual a  $0,001$ . En base a estos resultados, se puede determinar que, a medida que se vaya mejorando el desempeño de las actividades de gestión en la entidad, se podrá incrementar la satisfacción en el público usuario, esto a consecuencia de la dependencia que la satisfacción posee hacia la gestión en el área administrativa debido a su labor predominante para diseñar actividades y adoptar estrategias que ayuden a mejorar este aspecto de suma importancia para la viabilidad de la aceptación por parte de la población; asimismo, se destaca la importancia de esta variable gestión como parte de la necesidad para cumplir con las proyecciones estratégicas en términos de aceptación por el público, que, de una u otra manera es parte de su responsabilidad ya que es una entidad establecida para generar desarrollo de manera mancomunada y en común acuerdo de las personas que conforman la jurisdicción municipal.

Pérez, G. (2019) en su investigación titulada: *Gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad Distrital de Pólvora, provincia de Tocache, Región San Martín*, se planteó el objetivo de determinar cuáles son los valores de relación entre las variables. Corresponde a la tipología de investigaciones básicas, bajo un alcance desarrollado descriptivamente y diseñadas no experimentalmente, la cantidad poblacional corresponde a 13648 usuarios, mientras que la cantidad muestral es de 230 usuarios seleccionados mediante el muestro probabilístico, además utilizó la encuesta mediante la aplicación del cuestionario. Los principales resultados fueron que los datos encontrados ayudaron a afirmar la presencia de correlaciones entre las variables tomadas para el estudio, con lo cual se dio cumplimiento al objetivo determinado y la hipótesis planteada. Concluyó que: luego de haber aplicado el procedimiento estadístico llamado Spearman, los valores encontrado son. ( $r_s = -0,044$ , Significancia Bilateral  $0,502$  mayor a  $0,005$ ). Por lo cual, se procedió a establecer que las relaciones dadas entre las variables de estudio, corresponden a una tipología negativa de carácter moderado, motivo por el cual

se procedió a realizar la aceptación del planteamiento hipotético nulo. Por ello, se determina que las modificaciones en la variable independiente, no generará cambios significativos sobre la satisfacción de los usuarios de la entidad municipal.

Por último a nivel local y regional el presente estudio está garantizado por: Arévalo, M. & Vidaurre, Z. (2019) en su investigación titulado: *La gestión administrativa y su relación con la satisfacción del usuario interno en la Dirección Regional de Agricultura San Martín, Tarapoto, periodo 2018*, se realizó con el propósito de conocer las relaciones existentes entre la gestión administrativa y la satisfacción. Corresponde a la tipología de investigaciones básicas, bajo un alcance desarrollado descriptivamente y diseñadas no experimentalmente, la cantidad poblacional y muestral es de 27 trabajadores seleccionados mediante el muestro no probabilístico, además utilizó la encuesta mediante la aplicación del cuestionario. Los principales resultados fueron que los usuarios internos no encuentran satisfacción en los servicios brindados por la entidad debido a la demora en la entrega de sus requerimientos. Concluyó que: al procesar estadísticamente la data recopilada de la población, los valores del estadístico Rho spearman, es igual a 0.933, por lo que se procedió a establecer la existencia de correlaciones de manera significativa entre las variables, a ello se suma el hallazgo de una significancia igual a 0.000, el cual es inferior a 0.05 por lo procedió a realizar la aceptación del planteamiento hipotético nulo. Con estos resultados de dependencia, se aduce que, ante una mejora en las actividades de la gestión administrativa interna en la entidad agraria, la satisfacción del cliente interno será mejor, todo ello si es que se logra atender los requerimientos que estos presentan como funciones básicas que se encienden descuidados por las áreas directivas, dichos reclamos no se generan como una muestra de rebeldía sino como una exigencia a sus derechos laborales. Bajo este marco de resultados encontrados, se conoció la importancia que posee el desarrollo eficiente de las actividades administrativas como parte esencial para mejorar la satisfacción del usuario, la cual cobra importancia al ser esta la encargada de llevar a cabo el planeamiento de las estrategias necesarias para reforzar la calidad de los



servicios entregados a través de sus diferentes canales, por lo que es de suma importancia contar con personal especializado en estas áreas, de tal manera que se asegure la eficiencia en el desarrollo de resultados y se obtenga los resultados planeados, es decir, satisfacer las necesidades de los usuarios y así lograr su satisfacción óptima como parte de la responsabilidad que recae sobre la entidad.

Gil, C. (2016) en su investigación titulada: *Relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la Oficina de Referencia del Hospital I EsSalud Juanjui, 2016*, se guio por el planteamiento objetivo de determinar la relación existente entre las variables de estudio. Corresponde a la tipología de investigaciones aplicadas, bajo un alcance desarrollado descriptivamente y diseñadas no experimentalmente, la cantidad poblacional corresponde a 58 trabajadores, mientras que la cantidad muestral es de 103 trabajadores seleccionados mediante el muestro probabilístico, además utilizó la encuesta mediante la aplicación del cuestionario. Los principales resultados fueron que las valoraciones de la nuestra e cuanto a su satisfacción con los servicios brindados por la entidad es regular, representado por un 60%. Concluyó que: dado el procedimiento estadístico correspondiente al tipo de muestra cordada, se encontró una correlación de Pearson de 0.911, esto da cuenta de la existencia de un alto nivel de correlación de forma positiva. Por lo tanto, las afirmaciones apuntan que, al encontrarse evidencias de correlación alta, se supone que a medida que se incrementen las actividades aplicadas a mejorar la gestión administrativa integral, la entidad podrá encontrar mejorar en cuanto a satisfacción de los clientes de los servicios ofrecidos por la entidad.

Vásquez, N. (2018) en su investigación titulada: *Gestión Administrativa y la satisfacción del servicio de atención de consulta externa en el Centro de Salud Sisa- San Martín- 2018*, Estuvo guiado bajo el planteamiento objetivo de determinar las relaciones entre variables. Corresponde a la tipología de investigaciones básicas, bajo un alcance desarrollado descriptivamente y diseñadas no experimentalmente, la cantidad poblacional corresponde a 545 usuarios, mientras que la cantidad muestral es de 98 usuarios seleccionados

mediante el muestro probabilístico, además utilizó la encuesta mediante la aplicación del cuestionario. Los principales resultados fueron que se encontraron datos estadísticos suficientes para evidenciar la existencia de un nivel de correlación, no solo entre las variables de forma general, sino que se establecieron también las relaciones con las dimensiones. Concluyó que: existe A través de la determinación del coeficiente de correlación, se logró obtener os valores que indican la presencia de correlaciones positivas y directas entre las variantes, esto se evidencia a través de un valor igual a 0,617\*\* y un Sig. Bilateral de ,000 (Sig. < 0.01), Además. Se pudo conocer que los clientes, desconocen las labores realizadas por los directores de nosocomio, sino que solo están familiarizados con los resultados que ellos reciben, mas no conocer quiénes son los responsables de estas determinaciones, lo cual ha generado reacciones equivocadas en el personal al momento de que su solicitud o requerimiento no se ha realizado bajo los lineamientos universales dados por la entidad superior encargada de resguardar la salud pública.

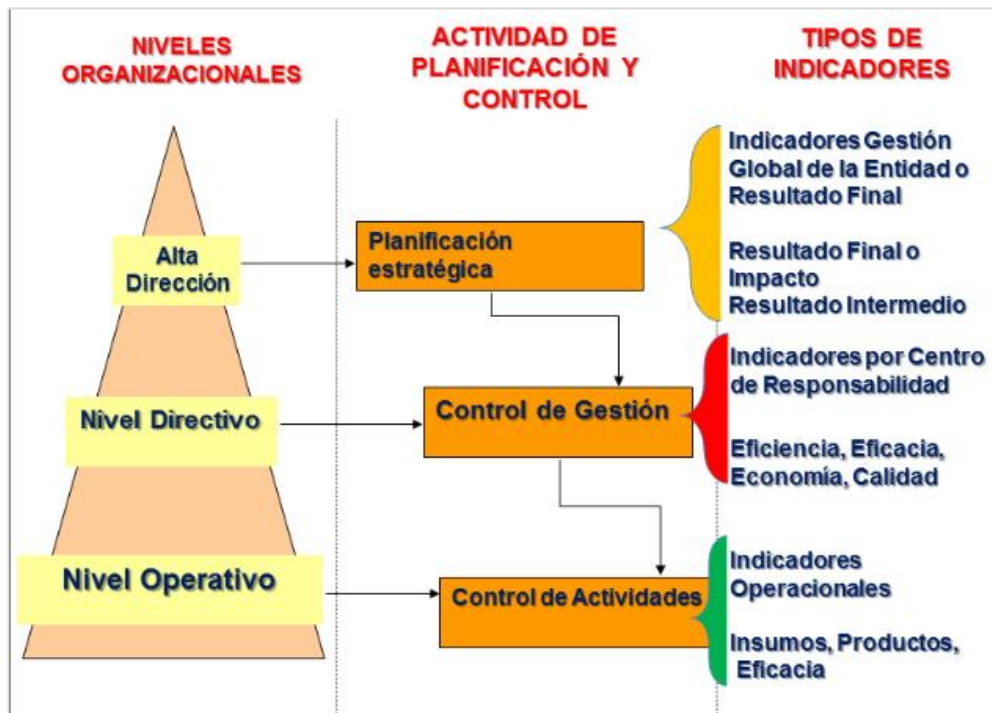
El estudio eligió como autor principal, a la teoría propuesta por Coulter (2010) quien sostiene que la **gestión administrativa** son diversas actividades coordinadas que forman parte del proceso de coordinación, administración de los procedimientos organizacionales y de las acciones que generan el alcance de las metas de forma eficiente. (p. 6). Por su parte, Chiavenato (2007) indica que consiste en el desempeño de actividades orientadas a coordinar las actividades desarrolladas por un equipo de trabajo con la finalidad de lograr los objetivos, dicha gestión involucra un adecuado estudio de los aspectos tanto internos como externos de la empresa, al mismo tiempo coloca al ser humano como el eje central de la firma. (p.70). Para Falconi; Luna; Sarmiento & Andrade (2019), estas actividades son consideradas como uno de los procesos principales dentro de las empresas para la obtención de las metas estratégicas, cumplimiento de la visión estratégica, supervivencia en el mercado y posicionamiento. Dentro de los beneficios de desarrollar una eficiente gestión administrativa se encuentra, realizar diversos procesos de forma más eficiente e inteligente, así como potenciar las habilidades del personal para alcanzar mayores índices de productividad, además la plana directiva tiene un enfoque

holístico de la empresa, lo cual le permite realizar modificaciones ajustes, cambios y tomar decisiones más acertadas. (p. 5)

Asimismo Escobar; Mora & Huilca (2017), menciona que, dentro de la administración pública, el desarrollo de la gestión administrativa responde a la aplicación de procedimientos orientados a administrar los diversos recursos, materiales, tecnologías y demás elementos correspondientes al estado que han sido canalizados a las entidades para que puedan ser recibidas por las poblaciones más alejadas. (p. 30) Por su parte Nieto; Romero; Triana & Navia (2017), sostienen que el ser y a donde llegar de las organizaciones, corresponde a la razón de ser presente y el futuro que quieren alcanzar mediante el desarrollo de sus actividades primordiales. (p. 10) Además Gavilánez; Espin & Arévalo (2018), sostiene que para que la gestión administrativa pueda tener resultados, esta debe trabajar en coordinación y sinergia con todas las áreas organizacionales a fin de desarrollar las actividades de manera coordinada y en equipo. Al mismo tiempo, que se deben diseñar canales de comunicación más eficientes y oportunos, esto a raíz que una de los más grandes dilemas que se presenta al interior de la organización es la falta de comunicación. (p. 2) Para Briones, et al (2019), la gestión administrativa es la responsable del desempeño de una o más personas en el trabajo, ya que uno de los propósitos más relevantes es la gestión eficiente del talento humano. Se debe considerar dentro de todas las fases del proceso administrativo el rol que juega las personas y la manera de potenciar sus habilidades en beneficio neto de la empresa. (p.3)

Según Hernández; Martínez; Duana & Gracia (2018), sostiene que el principal recurso con el que cuenta la gestión administrativa para el desarrollo de sus actividades es el personal dedicado a desarrollar cada actividad que forma parte de la estructura organizacional. (p. 354) Asimismo Pinzón & Dary (2017), sostienen que las actividades de gestión administrativa son diferentes de acuerdo al nivel jerárquico donde se encuentren. (p. 272) Para Valdés (2016), administrar de forma planificada constituye en la actualidad un imperativo de las empresas que están dentro del camino al éxito, proyectar anticipadamente la manera en que se desarrollaran sin duda le permite minimizar los riesgos

contraídos por las operaciones y define una garantía en el alcance de una función elemental, como por ejemplo, la planeación, donde la utilización de modelos y herramientas que provengan de los datos contables en la organización, que realiza una investigación de caso. (p.4)



**Figura 1.** Gestión de altos directivos

**Fuente:** Pinzón & Dary (2017), gestión de altos directivos

Seguidamente Mora & Rivero (2016), menciona en su artículo que, uno de ellos indicadores para medir el éxito de la aplicación de la gestión administrativa en la organización, se da a través de la medición de los resultados del personal operativo, ya que de esta depende su grado de cumplimiento. (p. 167) Por otra parte, el autor Amaro (2003) afirma que las actividades desarrolladas por la gestión administrativa, corresponden al desarrollo de procesos sistemáticos y coherentes que se encargan de ser realizados desde la planificación hasta la verificación de las actividades y resultados alcanzados. (p.2)

Para Nivel; Orozco & Riquero (2017), sostienen que las empresas son el motor propulsor de la economía mundial por lo que es necesario que estas se encuentren en constante cambio e innovación, a fin de que el desarrollo sea competitivo y conveniente para la población, pero, para que este cambio se

significativo y beneficioso es necesario la aplicación de la gestión administrativa de manera productiva. (p. 722) Consecuentemente Nonato; Medeiros; Viegas; Da Silva; Fernandes; Pereira; Braga & Borges (2020), afirman que, con el pasar del tiempo el consumidor se ha convertido en un elemento más sofisticado por lo que demanda de mayor calidad a las empresas. (p. 17) Según Nozharov (2017), menciona que, la fuerza laboral de una organización, se encuentra guiada por la gestión de las personas que está a cargo de la gestión administrativa interna, por lo que es necesario desarrollarlo de manera profesional y planificada para poder lograr los resultados proyectados. (p. 307) Por lo tanto Spacek & Gatarik (2017), da a conocer que, la capacidad con la que las empresa logran satisfacer las necesidades de su público, responde a la capacidad de sus integrantes de conocer estas necesidades y diseñar las propuestas más adecuadas a sus requerimientos, por ello, la gestión administrativa cumple un rol importante para concentrar los talentos necesarios en una organización e incentivar su desarrollo profesional. (p. 202) En cuanto a la racionalidad en la gestión administrativa Coulter (2010) sostiene que, los responsables de ejecutar las acciones de gestión administrativa deben aplicar los lineamientos de acuerdo a las necesidades de cada área que conforma la organización, por ello es necesario que en ocasiones se tenga que recurrir a la racionalidad antes que el profesionalismo. (p.145)

Según Coulter (2010), sostiene que, para una adecuada aplicación de la gestión administrativa, es necesario que esta sea conocida por el personal encargado de llevarla a cabo, de modo que se tenga un amplio conocimiento no solo sobre sus beneficios sino la manera de aplicarlo teniendo en cuenta los distintos escenarios de la realidad comercial de la empresa. (p.49) Existen dos tipos de gestión administrativa según Lara (2017) la primera está relacionada con el diseño y construcción de las herramientas estratégicas necesarias para que la organización lleve a cabo su plan de negocios, en ella se plantean tanto la visión, la misión y los objetivos estratégicos; en segundo lugar se encuentra la gestión operativa, la cual está encargada de llevar a la prácticas las planeaciones estratégicas realizadas. (p. 146)



**Figura 2.** *Proceso de gestión administrativa*

**Fuente:** Lara (2017), tipos de gestión administrativa

Para Coulter (2010) en ocasiones, la gestión administrativa debe recurrir a la intuición basada en la experiencia de los aplicadores de estos procedimientos administrativos. (p.126) Por otra parte, Mendoza (2017) sostiene que desde su carácter sistémico, la gestión administrativa busca llevar a cabo las actividades que permitan el logro de los objetivos integrales de la organización. (p.952) Ramírez; Calderón & Castaño (2015) sostienen que, el importancia de la gestión en el estudio e interpretación de los procesos del actuar humano en una empresa, entonces, este esta relacionado con las metas centrales, utilización de recursos, arreglos institucionales y el rol que las personas desempeñan en dichas empresas. En resumen, el éxito que hoy por hoy tanto anhelan las empresas está en la gestión eficiente del talento humano que combinado con estrategias vanguardistas generan valor a la sociedad y permiten ganar mayor espacio en el mercado. (p.915)

Las dimensiones son definidas por el autor Coulter (2010), quien dimensiona a la gestión administrativa en las siguientes dimensiones: **Planeación**. Consiste en la definición de los lineamientos estratégicos de las actividades organizacionales, entre ello se encuentra la definición de la visión, misión y objetivos estratégicos. Esta primera dimensión permite enmarcar y definir la realización de actividades mediante un plan estratégico, considerando todos

los recursos, requerimientos internos y características del entorno, Sus indicadores son: 1. Política organizacional: Son el conjunto de disposiciones interpretativas y que rigen la actividad laboral y comercial de una organización. 2. Directriz: esta es el punto de llegada definido por la organización, conocido como los objetivos por las cuales se guiará la planificación estratégica para alcanzarlos. 3. Metas: significa determinar pequeños objetivos que van sumando hasta llegar a lograr el objetivo en concreto. (p.8)

Segunda dimensión, el autor Coulter (2010), denominan la **Organización**. Consiste en la determinación de las diferentes tareas que serán necesarias realizar para el logro de los objetivos, para ello, se tiene en cuenta la participación de las diferentes áreas organizacionales de acuerdo a su especialidad. Sus indicadores son: 1. Organización global: esta contempla a la forma que una empresa se organiza a nivel general y que será replegada por todas sus sucursales, en la cual contempla la actividad empresarial a nivel macro. 2. Organización por departamentos: es el detalle organizativo de cada departamento que conforma a la organización o empresa. 3: Organización por tarea y operación: significa delimitar las funciones a cada área de la empresa para que cada uno establezca sus objetivos en función a lo planteado en la planificación. (p.9)

La **Dirección** es considerada como la tercera dimensión para el autor Coulter (2010). Hace referencia a las formas de motivación que utilizan los directivos con sus colaboradores, para resolver dilemas en los equipos de trabajo, influir en el personal, identificar el canal más eficiente para el traspaso de información o lidiar con las actitudes del talento humano. Sus indicadores son: 1. Comunicación: es la transmisión de los mensajes comunicativos dentro de la empresa haciendo uso de los diferentes canales. 2. Liderazgo: es la capacidad de dirigir ya sea a un grupo o la organización en su conjunto en la búsqueda del éxito. 3. Motivación: significa brindar recursos tangibles o intangibles que renueven el compromiso de los colaboradores para seguir vinculados a la empresa o mejorar sus resultados. (p.9)

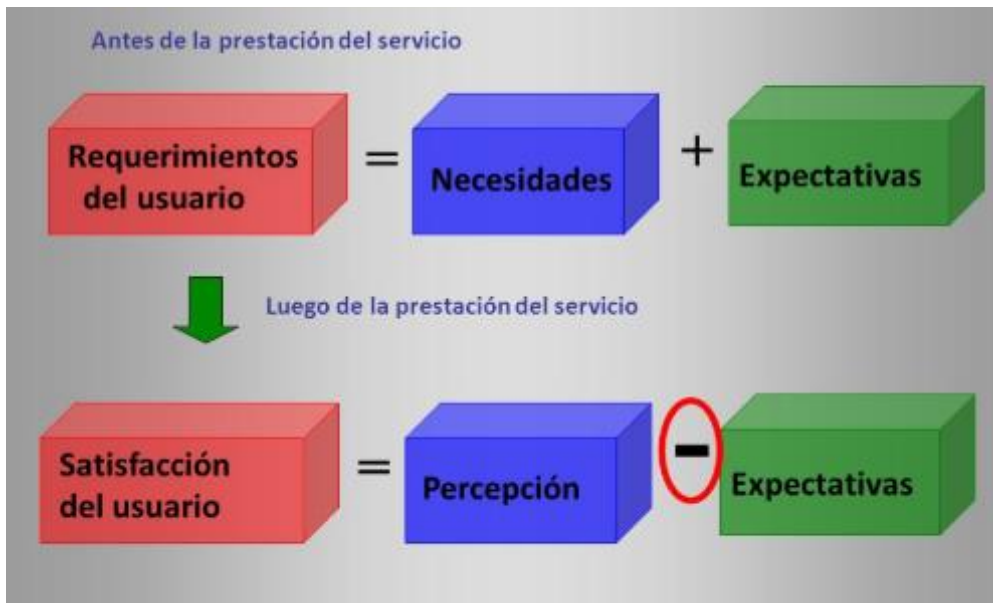
La cuarta dimensión definida por el autor Coulter (2010) es el **Control**. Se refiere al despliegue de actividades orientadas a monitorear el desarrollo de las

actividades planeadas y organizadas para verificar su fiel cumplimiento a la planeación estratégica. Sus indicadores son: 1. Establecimiento del estándar: significa determinar un estándar ya sea en calidad o procedimientos por el que se regirá las actividades de las organizaciones y sus respectivas áreas, para que sea posible realizar la medición de su cumplimiento. 2. Evaluación: es la verificación si los estándares y disposiciones se realizado correctamente para alcanzar los objetivos. 3. Acción correctiva: es también conocido como la retroalimentación lo cual está enfocado en brindar el soporte necesario a las falencias identificadas. (p.11)

Por otro parte, se consideró como autores principales a Kotler y Keller (2012) quienes manifiestan que la **satisfacción al usuario** consiste en la aplicación de procedimientos realizados por las empresas u organizaciones con el fin de generar reacciones positivas en el público a donde va dirigido los productos o servicios producidos. (p.128)

Para Morillo & Morillo (2016), la satisfacción es la acción de cumplir con las proyecciones del público en relación a un bien o servicio ofrecido por una empresa u organización, antes de que este llegue a usarlo definitivamente. Cuando una empresa se comprometa cumplir con alguna característica en el producto o servicio específica, se debe tratar en lo posible de cumplirlas, puesto que los clientes tienen a elevar sus perspectivas y a sentir agrado con la empresa; si por alguna razón no se cumpliría lo pactado, es muy probable que el cliente no vuelva a hacer uso del servicio o adquirir el bien. (p. 113)





**Figura 3.** Esquema de la satisfacción del usuario

**Fuente:** Morillo & Morillo (2016), cumplimiento de las expectativas del usuario

Seguidamente Pujol & Dabos (2018), menciona que, la satisfacción se ha consagrado como uno de los determinantes para el éxito de las empresas debido a su relación determinante con las compras realizadas por los usuarios. (p. 4) Según Parra & Arce (2018), sostiene que las empresas están obligadas a suplir los requerimientos de sus consumidores debido a que uno que no está satisfecho, optará por irse con la competencia, por lo tanto la empresa se encuentra ante el peligro de insostenibilidad debido a la ausencia en los ingresos a través de las ventas. Tal hecho afecta directamente a las utilidades, a la sostenibilidad en el mercado e incluso puede distorsionar su imagen empresarial. (p. 159) Seguidamente Dierker; Levay; Brosky & Topp (2017), mencionan que, una forma de que las entidades y organizaciones logren generar la satisfacción de sus usuarios, es mediante la satisfacción de sus necesidades a cabalidad de modo que la compra o uso se vuelva repetitivo y, en el mejor de los casos, se convierta en influencias para afianzar los vínculos entre ambos entes. (p. 40) Para Florensa (2015), menciona que, la satisfacción es una actividad que le corresponde desarrollar al áreas de marketing mediante la generación de relaciones cercanas y de valor entre empresa y cliente, con la finalidad de satisfacer sus necesidades y fidelizarlos sin tener que forzarlos. (p. 242)



**Figura 4.** Consecuencia de las actividades en la experiencia al usuario

**Fuente:** Florensa (2015), consecuencias principales en la actividad del usuario.

Asimismo Sharma & Goliya (2018), en su artículo menciona que, debido a las crecientes exigencias en los clientes, las empresa se encuentran cada más presionadas a brindar servicios de alta calidad que permitan satisfacer sus necesidades y requerimientos de los consumidores. (p. 457) Según Castañeda; Pelegrino; Ley & Ramón (2017), una manera de medir el éxito de las empresas, es evaluando la capacidad que poseen para satisfacer la necesidades de su público ay que de ella deriva la aceptación y las ventas que esta pueda realizar. (p. 1) Para Dos Santos (2016), la satisfacción de los usuarios, es una respuesta a las actividades desarrolladas por la empresas. (p. 82) Del mismo modo La Torre, A.; Oyola, A. & Quispe (2018), sostiene para medir la satisfacción, basta con medir la diferencia entre las expectativas del usuario con sus percepciones. (p. 2)

De acuerdo a Rocha (2015) la investigación sobre la satisfacción es considerada como una herramienta importante en la evaluación y evaluar la calidad de los servicios. A su vez, no existe un único método que se considere

el mejor para la valuación de los estándares de calidad; está va depender de la productividad de las personas y del uso de los sistemas para resguardar dichos procesos. (p.498) Sandoval, et al. (2018) sostienen que, la calidad de la atención, es un término complejo que incluye diversos estándares, otorgándole una relevancia fundamental a la satisfacción del usuario. Se debe entender que los procesos de bienestar en influyen en las decisiones de los consumidores y del sentimiento que posean en relación a la empresa. (p.139)

Para el autor Fernández et al. (2012) la satisfacción del cliente siempre cobra importancia entre los directivos de las empresas debido a la estrecha relación entre la satisfacción y la posibilidad de retención de clientes gracias a este factor. (p.301) Por su parte, Kotler y Keller (2012) sostienen que la satisfacción de los usuarios no siempre o únicamente está asociada a la calidad que las empresas ofrecen en sus diferentes productos o servicios sino también en la forma como estos los entregan, es decir consideran los elementos intangibles como el cuidado que se emplee para desarrollo desarrollarlos o la calidad de atención que no necesariamente forma parte del bien que está adquiriendo. (p.128). Paride (2017) determina que la satisfacción del usuario es una forma de que las empresas practican la mejora continúa basada en las modificaciones de las preferencias y necesidades de sus clientes llevándolos al perfeccionamiento de sus bienes o servicios ofrecidos. (p.7).

Para, Sihuin; Gómez e Ibáñez (2015) las percepciones de los consumidores influyen en el nivel de satisfacción, inclusive es diferente el nivel de satisfacción de una persona que recurre por primera vez a un establecimiento a aquel que acude de manera repetitiva; existe la posibilidad que las consideraciones éticas estén inmersas dentro de las necesidades y expectativas de los clientes, puesto que van a ser diferenciales dependiendo de la religión que profesan o de las reglas éticas que rigen la vida del consumidor. (p.301). Para Arocha, et al (2015) la satisfacción es mucho más que la aspiración humana, pues integra, una herramienta y una función para alcanzar la excelencia empresarial. La satisfacción es una de los factores más relevantes a la hora de brindar un servicio, generalmente esté ligado con las perspectivas que el consumidor tiene

en referencia a un servicio o un bien. (p.3). Mishima; Campos; Matumoto & Fortuna (2016) sostienen que, la aplicación de las mejoras en el servicio ofrecido hacia el público, puede aumentar las posibilidades de evaluación de la satisfacción de los clientes, coadyuvando con indicativos a la ampliación de la universalidad de la atención y cobertura universal. Ofrecer un servicio personalizado permitirá amplificar las oportunidades de crecimiento empresarial y garantizar el placer que genera esa experiencia, haciendo que el cliente prefiera el servicio. (p.3)

Las dimensiones para la variable de satisfacción del usuario son definidas por Kotler y Keller (2012), quienes consideran las siguientes dimensiones: **Rendimiento percibido**. Consiste en el grado de beneficio que un cliente proyecta antes de realizar la adquisición de un bien o servicio, lo cual genera la balla de satisfacción que las empresas deben ser capaces de al menos cumplir. (p.161). Sus indicadores son: promesas de la compra: está referido a lo que las empresas prometen al usuario en sus promociones. Experiencias de compras anteriores: básicamente son los acontecimientos que los clientes han pasado al efectuar una compra. Opiniones de amistades, familiares, conocidos y líderes de opinión: son las influencias que las personas externas al cliente realizan. Promesas que ofrecen los competidores: son las ventajas que la competencia muestra en función al mismo producto.

La segunda dimensión según Kotler y Keller (2012) son las **Expectativas**. Es lo que el consumidor espera obtener del producto o servicio que va adquirir, a diferencia del rendimiento percibido, esta se forma a base de experiencias anteriores de compra o recomendaciones de conocidos, además se refiere a las características del bien o servicio que espera encontrar. Su indicador es las percepciones del usuario: lo cual está referido a las expectativas de intuición que los usuarios tienen antes de comprar el producto o usar el servicio. (p.128). se clasifica en percepciones del usuario. Tercera dimensión **Niveles de satisfacción**. Agrupa a los sentimientos o emociones que experimenta el consumidor al usar o consumir un determinado bien o servicio. Sus indicadores son: Satisfacción: son aquellos sentimientos de bienestar producidos en las

personas al ser complacidas mediante la entrega de bienes o servicios  
Insatisfacción: son aquellos sentimientos negativos que presentan las personas al no encontrar el valor proyectado a los bienes o servicios adquiridas. (p.128)

### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

La investigación pertenece a un enfoque cuantitativo ya que cumple las determinaciones de los autores, Hernández, Fernández & Baptista (2014) quienes mencionan que se basa en los procedimientos de recolección de información para realizar la prueba de hipótesis. En este caso, se realizará la medición a través de datos numéricos y porcentuales. (p.43)

##### **Tipo:**

Corresponde a la tipología de investigaciones aplicadas, ya que está dada en base a la toma de información existente para aportar al conocimiento existente. (Concytec, 2018, p. 2)

##### **Alcance:**

La presente investigación tiene alcance descriptivo y a la vez correlacional, debido a que tiene como propósito de establecer los datos de correlación entre las variables tomadas para el estudio, así como sus características que las dimensionan. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, p. 158).

##### **Diseño de investigación**

Está diseñado no experimentalmente, asimismo corresponde a un corte transversal.

**No experimental**, debido a que el desarrollo de la investigación se lleva a cabo en su estancia natural de las variables, sin realizar modificaciones algunas, además las variables se analizan y estudian en su ámbito natural sin modificar su composición o estado habitual. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, p. 153)

**De corte transversal**, debido a que la toma de información se realiza en un determinado momento y no se repite esta actividad, para luego realizar su respectivo análisis y descripción en torno a las variables. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, p. 154)

### 3.2. Variables, operacionalización

**Variable I: Gestión administrativa** (cuantitativa)

**Definición conceptual:** Coulter (2010) quien sostiene que la **gestión administrativa** son diversas actividades coordinadas que forman parte del proceso de coordinación, administración de los procedimientos organizacionales y de las acciones que generan el alcance de las metas de forma eficiente. (p. 6).

**Definición operacional:** Es un proceso que se deriva de la administración, destinada observar temas relacionados con el personal, comprendiendo fases de la selección, ingreso, desarrollo y separación.

**Variable II: Satisfacción del usuario** (cuantitativa)

**Definición conceptual:** Kotler y Keller (2012) manifiesta que la satisfacción del usuario consiste en la aplicación de procedimientos realizados por las empresas u organizaciones con el fin de generar reacciones positivas en el público a donde va dirigido los productos o servicios producidos. (p.128)

**Definición operacional:** Es el grado de parecer que experimenta un usuario al hacer uso de un servicio.

### 3.3. Población y muestra

**Población:** (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, p.174), una población finita es el grupo de elementos contables que comparten rasgos y características que permite asociarse con los demás miembros. Además, es necesario que esta se encuentre determinado por sus características de contenido, lugar y tiempo.

La población estará conformada por los usuarios de la municipalidad provincial de el Dorado que son 672 personas.

**Criterios de inclusión:** Se incluirá solo a las personas mayores de 18 años que visitaron la municipalidad provincial de el Dorado, 2020

**Criterios de exclusión:** Se excluirá a las personas que no frecuentaron la municipalidad provincial del Dorado.

**Muestra:** Hernández; Fernández & Baptista (2014), es un grupo representativo de la población que posee las características comunes del grupo poblacional que permite generalizar el comportamiento; para su determinación, se debe seguir un proceso estandarizado para que la selección sea la apropiada y necesaria. (p. 173)

Para el cálculo de la muestra se utilizó la siguiente fórmula estadística.

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

Dónde:

Z = 1.96 (95%)  
 E = 0.05 (5%)  
 p = 0.8  
 q = 0.2  
 N = 672

<b>n =</b>	<b>3.8416</b>	*	<b>0.16</b>	*	<b>672</b>
	<b>0.0025</b>	*	<b>671</b>	+	<b>0.61466</b>

<b>n =</b>	<b>413.048832</b>	<b>180</b>
	<b>2.29</b>	

La muestra en la presente investigación será de 180 usuarios.



**Muestreo:** Según Hernández et al., (2014), es el procedimiento estadístico utilizado mediante una fórmula estadística definida para determinar la cantidad muestral necesaria para llevar a cabo la investigación, con la finalidad de lograr resultados coherentes a la realidad. p. 175)

**Muestreo probabilístico:** El proyecto de investigación es una muestra probabilística, donde se realizará la fórmula estadística, lo que menciona hace mediciones a la cantidad poblacional tomada para la investigación. Hernández; Fernández & Baptista (2014, p. 177)

### 3.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos

**Técnica:**

La encuesta es definida como un método de recopilación de datos utilizados para obtener información. (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p.217)

**Instrumento:**

Este es definido como la agrupación de interrogantes relacionadas a la variable de la cual se busca recopilar información. (Hernández. Fernández y Baptista, 2014, p.217)

**Cuestionario 1: Gestión administrativa;** está integrado por un grupo de 30 ítems Nunca, Casi nunca, A veces, Casi siempre y Siempre; cuya escala de medición es ordinal.

**Cuestionario 2: Satisfacción del usuario;** el cual estará compuesta por 16 ítems, que tendrá como opciones de respuesta Muy insatisfecho, Insatisfecho, Ni satisfecho ni insatisfecho, Satisfecho y Muy satisfecho; siendo su escala de medición ordinal.

## **Validez**

La validez se abordará por medio del método denominado juicio de expertos, el cual estará compuesto por profesionales expertos en la materia. La validez según Hernández, Fernández y Baptista (2014) consiste en el nivel válido que posee un instrumento para medir lo que realmente se está intentando medir. (p. 201)

## **Confiabilidad**

Para garantizar este requisito de la investigación en cuanto a los instrumentos, se analizará a través el Alfa de Cronbach para identificar los valores que determinan la validez correspondiente. (Hernández, Fernández, & Baptista, 2014, p. 217).

### **Ficha técnica de gestión administrativa**

**Título:** Gestión administrativa y calidad de servicio en la empresa lavandería Brajan-Distrito de San Juan de Lurigancho. Recuperado de: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/6929/BARRENECHEA\\_VM.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/6929/BARRENECHEA_VM.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

**Autor creador (año):** Barrenechea Valderrama, Mariluz Alejandra-2017

**Dimensiones:**

- Planeación
- Organización
- Dirección
- Control

**Escala de medición:**

- 1 Nunca
- 2 Casi nunca
- 3 A veces
- 4 Casi siempre
- 5 Siempre

**Numero de ítems:** 30 items

**Validez de contenido (juicio de expertos)**

- Daniel Cárdenas Canales
- Federico Suasnabar Ugarte
- Jesús Romero Pacora
- Fernando Luis Márquez Caro
- Luis Alberto Flores Bolívar.

**Fiabilidad (alfa de crombach):** Está calculado en base al Alpha de crombach por los datos recopilados mediante el cuestionario aplicado a 15 trabajadores de la Lavandería Brajan es de 0.938

## Ficha técnica de satisfacción del usuario

**Título:** Marketing de servicios y su relación con la satisfacción del cliente de la Cooperativa de Ahorro y Crédito La Progresiva Ltda. – Tarapoto, periodo 2016". Recuperado de: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/23593/melendez\\_m.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/23593/melendez_m.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

**Autor creador (año) :** Meléndez Meléndez, Mirian Stéfany (2017)

### **Dimensiones**

1. Rendimiento percibido
2. Expectativas
3. Niveles de satisfacción

**Escala de medición:** Ordinal

<b>ESCALA</b>				
Muy insatisfecho (1)	Insatisfecho (2)	Ni satisfecho ni insatisfecho (3)	Satisfecho (4)	Muy satisfecho(5)

**Numero de items:** 16 ítems

### **Validez de contenido (juicio de expertos)**

Mg, Andres Martin Carbajal Amasifuen

Mg. Carlos Lizarzaburgo Garcia

Mg. Aladino Panduro Salas.

**Fiabilidad (alfa de crombach):** 0.807

### **3.5. Procedimientos**

Se inició de la descripción del problema de investigación, siendo el método utilizado el empírico. Para la construcción de marco teórico se recurrió a fuentes confiables como libros, revistas, artículos y tesis, lo que permitió avalar cada variable.

### **3.6. Métodos de análisis de datos**

En el presente estudio utilizará las tablas y figuras como herramientas de análisis y se apoyará del SPSS V.25 a fin de lograr el objetivo general de la investigación y para el alcance de las metas específicas.

### **3.7. Aspectos éticos**

Se respetó las normas estipuladas a nivel internacional y estatuto de la de la Universidad César Vallejo y se tomará en consideración los datos de la veracidad y confiabilidad que serán utilizados en la revelación de datos que la empresa otorgue.

## IV. RESULTADOS

### 4.1. Análisis de resultados

**Tabla 1.**

*Información sociodemográfica*

		Frecuencia	Porcentaje
GENERO	masculino	113	62.8
	femenino	67	37.2
	Total	180	100.0
EDAD	18 a 30 años	32	17.8
	31 a 40 años	36	20.0
	41 a 50 años	66	36.7
	51 a más años	46	25.6
	Total	180	100.0
FRECUENCIA DE VISITA	diario	27	15.0
	semanal	64	35.6
	quincenal	33	18.3
	mensual	56	31.1
	Total	180	100.0
LUGAR DE PROCEDENCIA	Sisa	105	58.3
	Alao	39	21.7
	Santa Rosa	18	10.0
	otros	18	10.0
	Total	180	100.0
QUE CONSIDERA USTED AL ADQUIRIR EL SERVICIO	capacidad de gestión	20	11.1
	precio	54	30.0
	rapidez en la atención	53	29.4
	ayuda recibida	53	29.4
	Total	180	100.0
CUAL ES EL MEDIO DE INFORMACION PARA ADQUIRIR NUESTROS SERVICIOS	periódico	46	25.6
	redes sociales	124	68.9
	radio	10	5.6
	Total	180	100.0

*Fuente. Spss. V.25*

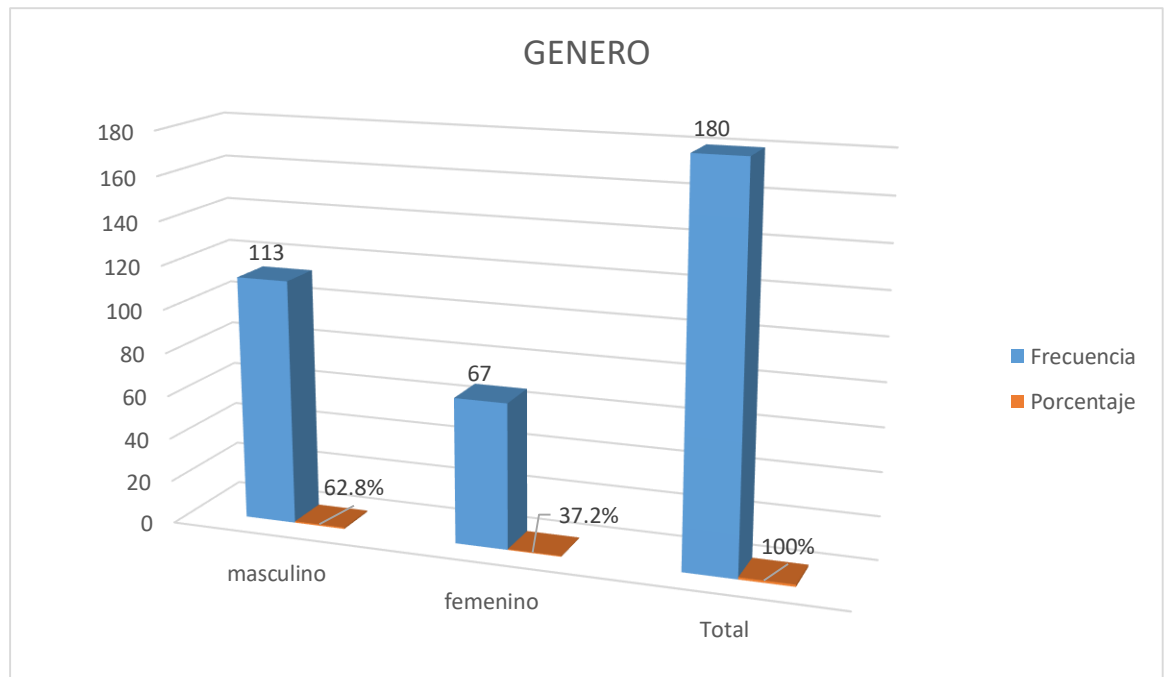


Figura. Genero

**Interpretación:**

Conforme a la figura 1, se muestra el análisis sociodemográfico, con respecto al género del total de los encuestados el 63% es de género masculino y el 37% son del género femenino.

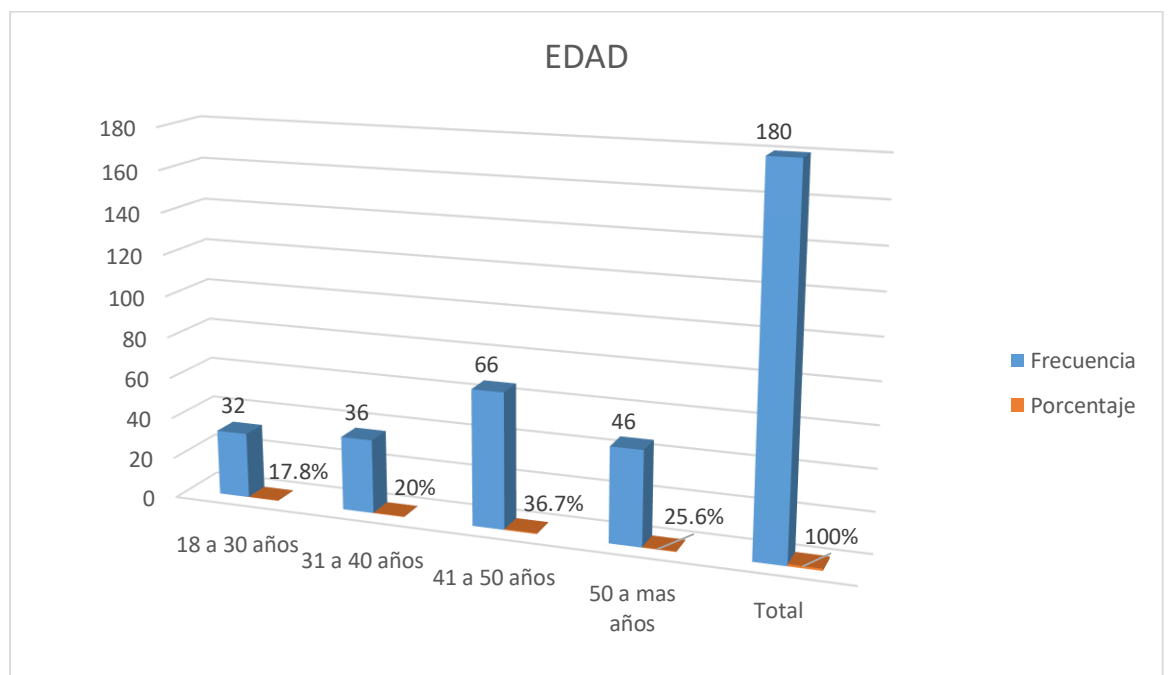


Figura. Edad

### Interpretación:

Conforme a la figura 2, se muestra el análisis sociodemográfico, con respecto a la edad del total de los encuestados el 17.8% están en el rango de 18-30 años, el 20% están en el rango 31-40 años, el 36.7% están en el rango de 41-50 y solo el 25.6% están en el rango de 51 a más años.

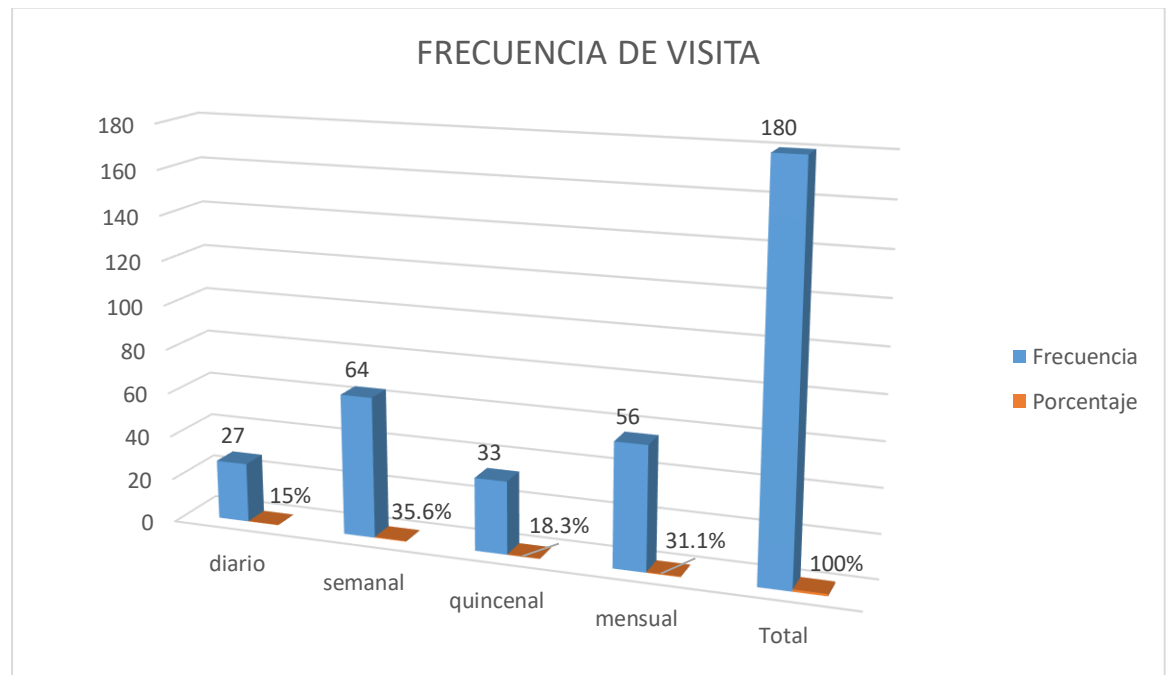


Figura. Frecuencia de visita

### Interpretación:

Conforme a la figura 2, se muestra el análisis sociodemográfico, con respecto a frecuencia de visita del total de los encuestados el 15% realiza su visita a diario, el 35.6% realizan su visita semanal, el 18.3% realizan su visita quincenal y solo el 31.1% realizan su visita mensual.



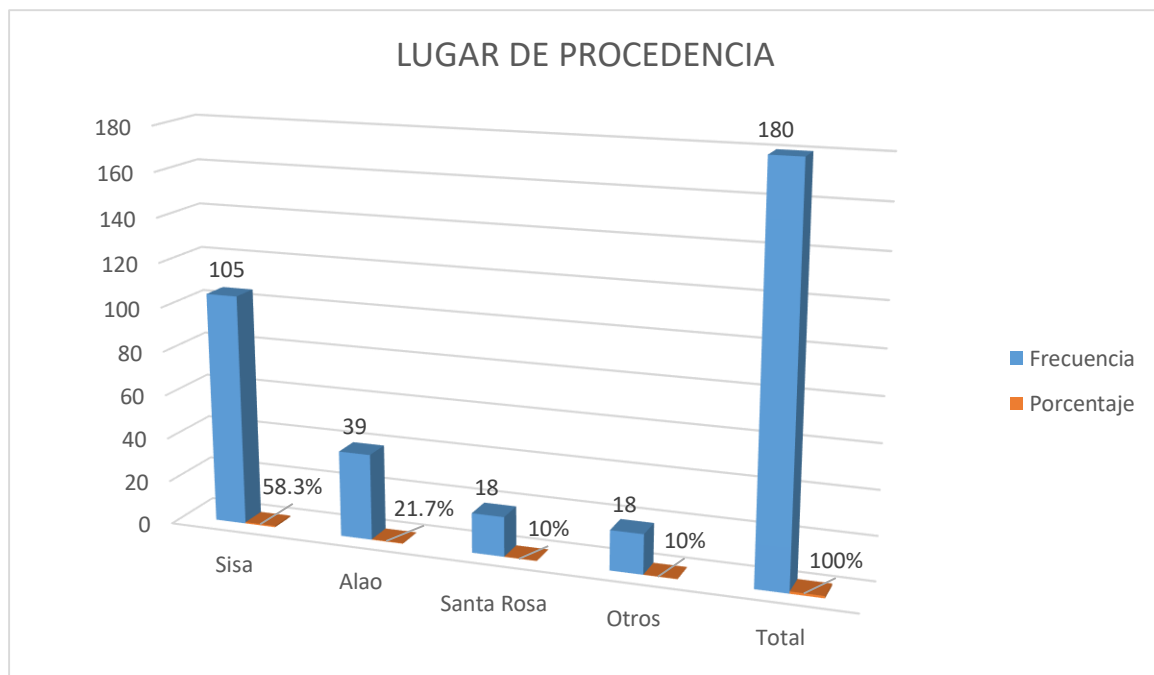


Figura. Lugar de procedencia

#### Interpretación:

Conforme a la figura 2, se muestra el análisis sociodemográfico, con respecto a lugar de procedencia del total de los encuestados el 58.3% son de Sisa, el 21.7% son de Alao, el 10% son de San Rosa y solo el 10% son de otros lugares.

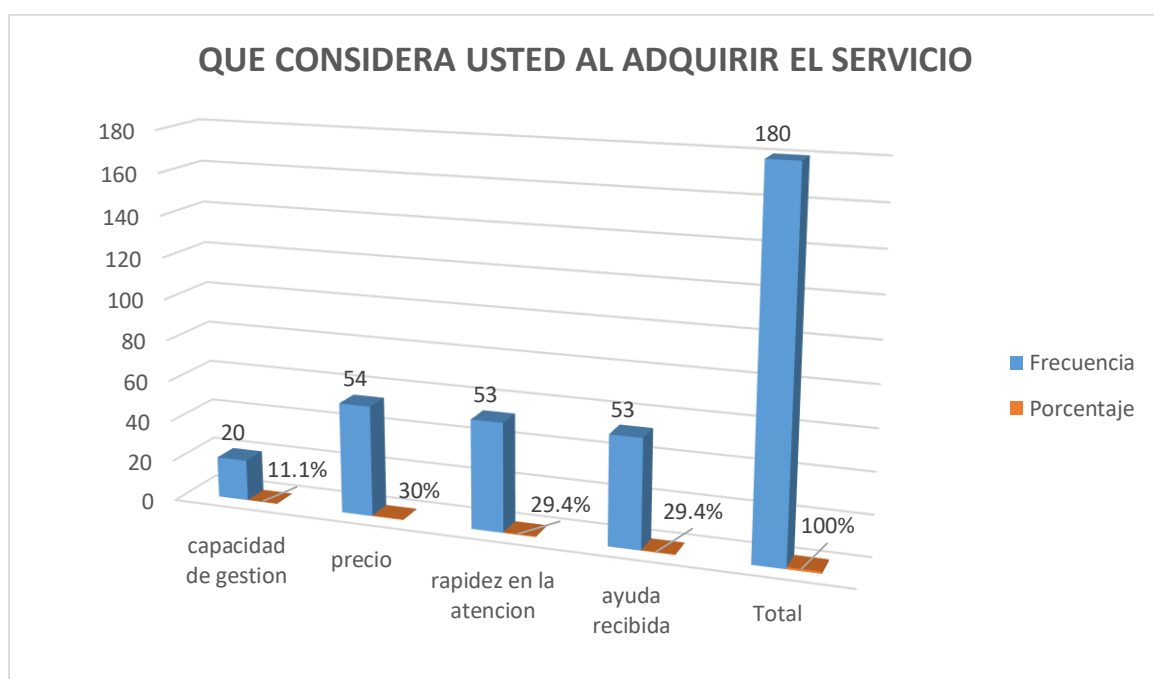


Figura. Que considera usted al adquirir el servicio

**Interpretación:**

Conforme a la figura 2, se muestra el análisis sociodemográfico, con respecto a que considera usted al adquirir el servicio del total de los encuestados el 11.1% consideran capacidad de gestión, el 30% consideran precio, el 29.4% consideran rapidez en atención y solo el 29.4% consideran ayuda recibida.

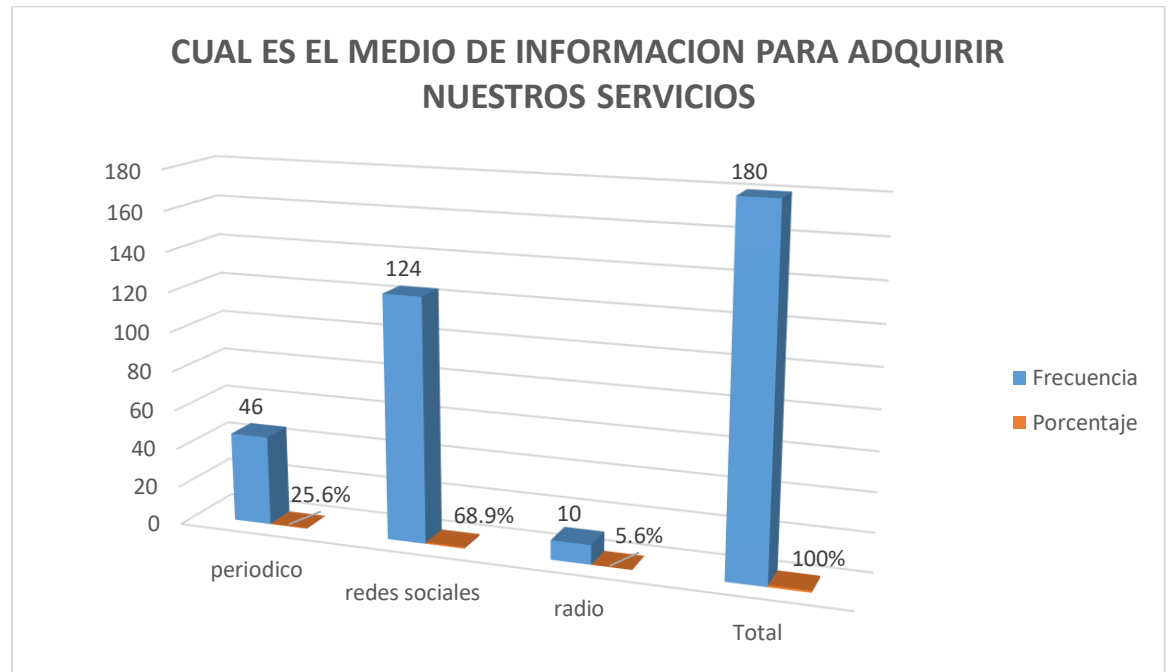


Figura. Cuál es el medio de información para adquirir nuestros servicios

**Interpretación:**

Conforme a la figura 2, se muestra el análisis sociodemográfico, con respecto a que Cuál es el medio de información para adquirir nuestros servicios del total de los encuestados el 25.6% por periódico, el 68.9% redes sociales y el 5.6% radio.

**Tabla 2.***Análisis de fiabilidad de Gestión Administrativa*

	Dimensiones	Alfa de Cronbach	Ítems
Gestión administrativa (0.974) (30 ítem)	Planeación	0.953	8
	Organización	0.936	6
	Dirección	0.854	8
	Control	0.854	8
	Dimensiones	Alfa de Cronbach	Ítems
Satisfacción del usuario (0,928) (16 ítem)	Rendimiento percibido	0.806	2
	Expectativas	0.830	9
	Niveles de satisfacción	0.915	5

**Fuente:** *Elaboración propia*

Con respecto a la confiabilidad, la tabla 2 muestra que los coeficientes de Alfa de Cronbach tienen resultados sobre 0,8 lo cual manifiesta que la confiabilidad es aceptable de acuerdo a los resultados obtenidos en la muestra, este resultado también demuestra que el instrumento es apto para poblaciones similares. Según (Hernández et al; 2014, p. 295), manifiesta que un instrumento debe estar con un coeficiente mayor a 0.70 para ser fiable y apta para la investigación.

**Tabla 3.***Análisis de la variable Gestión administrativa.*

		Frecuencia	Porcentaje
GESTION ADMINISTRATIVA	nunca	7	3.9
	casi nunca	49	27.2
	a veces	69	38.3
	casi siempre	53	29.4
	siempre	2	1.1
	Total	180	100.0
planeación	nunca	7	3.9
	casi nunca	45	25.0
	a veces	62	34.4
	casi siempre	48	26.7
	siempre	18	10.0
	Total	180	100.0
organización	nunca	7	3.9
	casi nunca	38	21.1

	a veces	62	34.4
	casi siempre	48	26.7
	siempre	18	10.0
	Total	180	100.0
organización	nunca	7	3.9
	casi nunca	38	21.1
	a veces	78	43.3
	casi siempre	47	26.1
	siempre	10	5.6
	Total	180	100.0
dirección	nunca	4	2.2
	casi nunca	46	25.6
	a veces	77	42.8
	casi siempre	47	26.1
	siempre	6	3.3
	Total	180	100.0
control	nunca	6	3.3
	casi nunca	53	29.4
	a veces	74	41.1
	casi siempre	45	25.0
	siempre	2	1.1
	Total	180	100.0

*Fuente. Spss. V.25*

#### Interpretación:

En cuanto a la variable; Gestión Administrativa, el 3.9% nunca, el 27.2% casi nunca, el 38.3% a veces, el 29.4% casi siempre, el 1.1% siempre. En cuanto a la dimensión; planeación, el 3.9% nunca, el 25% casi nunca, el 34.4% a veces, el 26.7% casi siempre, el 10% siempre. En cuanto a la dimensión; organización, el 3.9% nunca, el 21.1% casi nunca, el 43.3% a veces, el 26.1% casi siempre, el 5.6% siempre. En cuanto a la dimensión; dirección, el 2.2% nunca, el 25.6% casi nunca, el 42.8% a veces, el 26.1% casi siempre, el 3.3% siempre. En cuanto a la dimensión, control, el 3.3% nunca, el 29.4% casi nunca, el 41.1% a veces, el 25% casi siempre, el 1.1% siempre.

**Tabla 4.***Análisis de la variable satisfacción del usuario.*

		Frecuencia	Porcentaje
SATISFACCIO N DEL USUARIO	muy insatisfecho	2	1.1
	insatisfecho	56	31.1
USUARIO	ni satisfecho ni insatisfecho	76	42.2
	satisfecho	43	23.9
	muy satisfecho	3	1.7
	Total	180	100.0
	rendimiento percibido	muy insatisfecho	10
percibido	insatisfecho	37	20.6
	ni satisfecho ni insatisfecho	46	25.6
	satisfecho	64	35.6
	muy satisfecho	23	12.8
	Total	180	100.0
expectativas	muy insatisfecho	2	1.1
	insatisfecho	58	32.2
	ni satisfecho ni insatisfecho	83	46.1
	satisfecho	35	19.4
	muy satisfecho	2	1.1
	Total	180	100.0
niveles de satisfacción	muy insatisfecho	11	6.1
	insatisfecho	52	28.9
	ni satisfecho ni insatisfecho	55	30.6
	satisfecho	52	28.9
	muy satisfecho	10	5.6
	Total	180	100.0

*Fuente. Spss. V.25*

Interpretación:

En cuanto a la variable; Satisfacción del usuario, el 1.1% muy insatisfecho, el 31.1% insatisfecho, el 42.2% ni satisfecho ni insatisfecho, el 23.9% satisfecho, el 1.7% muy satisfecho. En cuanto a la dimensión; rendimiento percibido, el 5.6% muy insatisfecho, el 20.6% insatisfecho, el 25.6% ni satisfecho ni insatisfecho, el 35.6% satisfecho, el 12.8% muy satisfecho. En cuanto a la dimensión; expectativas, el 1.1% muy insatisfecho, el 32.2% insatisfecho, el 46.1% ni satisfecho ni

insatisfecho, el 19.4% satisfecho, el 1.1% muy satisfecho. En cuanto a la dimensión; niveles de satisfacción, el 6.1% muy insatisfecho, el 28.9% insatisfecho, el 30.6% ni satisfecho ni insatisfecho, el 28.9% satisfecho, el 5.6% muy satisfecho.

**Tabla 5.**

*Prueba de normalidad Kolmogorov-Smirnov de una muestra*

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	n	Sig.
GESTION ADMINISTRATIVA	0.204	180	0.000
planeación	0.187	180	0.000
organización	0.219	180	0.000
dirección	0.218	180	0.000
control	0.214	180	0.000
SATISFACCION DEL USUARIO	0.214	180	0.000
rendimiento percibido	0.222	180	0.000
expectativas	0.233	180	0.000
niveles de satisfacción	0.183	180	0.000

**Fuente:** Elaborado por el SPSS 25

**Interpretación:**

La tabla 5 muestra la prueba de Kolmogorov-Smirnov<sup>a</sup> aplicada, la cual fue aplicada a una muestra igual a 180, los resultados dan cuenta de que la distribución no es normal, por lo tanto, se procedió a utilizar el estadístico llamado Rho de Spearman para establecer los valores de correlación entre las variables abordadas.

**Prueba de hipótesis**

**Hipótesis general**

**Hi:** Existe relación significativa entre la gestión administrativa con la satisfacción del usuario de la Municipalidad Provincial de el Dorado, 2020

**Ho:** No existe relación significativa entre la gestión administrativa con la satisfacción del usuario de la Municipalidad Provincial de el Dorado, 2020.

**Tabla 6.**

*Análisis de correlación entre la gestión administrativa con la satisfacción del usuario de la Municipalidad Provincial de el Dorado, 2020*

Gestión Administrativa	Satisfacción del usuario		
	Rho de Spearman	p- valor	N
	0,981	0,000	180

**Fuente:** Elaborado por el SPSS 25

**Interpretación:**

En la Tabla 6, se observa que la gestión administrativa con la satisfacción del usuario de la Municipalidad Provincial de el Dorado, 2020, presentan correlaciones, determinadas mediante el análisis estadístico Rho de Spearman que obtuvo un coeficiente de 0,981 (correlación positiva alta) y un p valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.05$ ), por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, entonces, la gestión administrativa se relacionan con un (nivel alto) con la satisfacción del usuario de la Municipalidad Provincial de el Dorado, 2020. Indicando que mejor aplicación de gestión administrativa en la empresa mayor será el nivel de la satisfacción del usuario.

**Hipótesis específicas**

**HE1:** Existe relación significativa entre la gestión administrativa con el rendimiento percibido en la Municipalidad Provincial de el Dorado, 2020.

**Tabla 7.**

*Análisis de correlación entre la gestión administrativa con el rendimiento percibido en la Municipalidad Provincial de el Dorado, 2020*

Gestión	Rendimiento percibido		
	Rho de Spearman	p- valor	N
Administrativa	0,662	0,000	180

**Fuente:** Elaborado por el SPSS 25

### **Interpretación:**

En la Tabla 7 se observa que la gestión administrativa con el rendimiento percibido en la Municipalidad Provincial de el Dorado, 2020. Mediante el análisis estadístico Rho de Spearman se obtuvo el coeficiente de 0,662 (correlación positiva alta) y un p valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.05$ ), por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, entonces, la gestión administrativa se relaciona con un (nivel moderado) con el rendimiento percibido en la Municipalidad Provincial de el Dorado, 2020. Indicando que mejor aplicación de gestión administrativa en la institución mayor será el nivel del rendimiento percibido.

**HE2:** Existe relación significativa entre la gestión administrativa con las expectativas en la Municipalidad de el Dorado, 2020



**Tabla 8.**

*Análisis de correlación entre la gestión administrativa con las expectativas en la Municipalidad de el Dorado, 2020*

Gestión Administrativa	Expectativas		
	Rho de Spearman	p- valor	N
	0,846	0,000	180

**Fuente:** Elaborado por el SPSS 25

**Interpretación:**

En la Tabla 8 se observa que gestión administrativa con las expectativas en la Municipalidad de el Dorado, 2020. Mediante el análisis estadístico Rho de Spearman se obtuvo el coeficiente de 0,846 (correlación positiva alta) y un p valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.05$ ), por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, entonces, la gestión administrativa se relacionan con un (nivel alto) con las expectativas en la Municipalidad de el Dorado, 2020. Indicando que mejor aplicación de gestión de marketing en la empresa mayor será el nivel de las expectativas, lo que permitirá que la empresa tenga usuarios y tenga asegurado el servicio ofertado.

**HE3:** Existe relación significativa entre la gestión administrativa con los niveles de satisfacción de la Municipalidad de el Dorado, 2020.

**Tabla 9.**

*Análisis de correlación entre la gestión administrativa con los niveles de satisfacción de la Municipalidad de el Dorado, 2020*

Gestión Administrativa	Niveles de satisfacción		
	Rho de Spearman	p- valor	N
	0,972	0,000	180

**Fuente:** Elaborado por el SPSS 25

**Interpretación:**

En la Tabla 9, se observa que la gestión administrativa con los niveles de satisfacción de la Municipalidad de el Dorado, 2020. Mediante el análisis estadístico Rho de Spearman se obtuvo el coeficiente de 0,972 (correlación positiva alta) y un p valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.05$ ), por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, entonces, la gestión administrativa se relacionan con un (nivel alto) con los niveles de satisfacción de la Municipalidad de el Dorado, 2020. Indicando que mejor aplicación de gestión administrativa en la empresa mejore los niveles de satisfacción.

## V. DISCUSIÓN

En el presente apartado se desarrolla la discusión de resultados, partiendo de las correlaciones principales del estudio en torno a las variables, cuyos valores arrojaron que la gestión administrativa con la satisfacción del usuario de la Municipalidad Provincial de el Dorado, 2020 se correlacionan de manera positiva y a la vez alta, determinado mediante el análisis estadístico Rho de Spearman que obtuvo el coeficiente de 0,981 (correlación positiva alta) y un p valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.05$ ), por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, entonces, la gestión administrativa se relacionan con un (nivel alto) con la satisfacción del usuario de la Municipalidad Provincial de el Dorado, 2020. Indicando que, a mejor aplicación de la gestión administrativa en la entidad, mayor será el nivel de la satisfacción del usuario de los servicios prestados por la municipalidad.

Este resultado es compartido por los autores Arbeláez, G. & Mendoza, P. (2017) al mencionar que, se encontraron las evidencias necesarias para afirmar la existencia de correlación entre las variables de estudio con sus respectivas dimensiones en su totalidad. Por lo tanto, se estableció que mientras mejores sean las actividades desarrolladas por el director del nosocomio orientadas hacia la satisfacción del público usuario, mejores serán los niveles de satisfacción; este resultado es importante para el instituto ya que se presenta la posibilidad que al modificar de manera apositiva la variable de dirección estratégica direccional podrá mejorar la satisfacción pública, evitando de esta manera sobre costos en procesos que no traen resultados positivos. Asimismo, se destaca la importancia de la preparación profesional que el personal directivo debe tener para ejercer los cargos, debido a la sensibilidad que presenta la satisfacción de los usuarios a las acciones que se realicen desde la directiva, todo ello en función a que se deben tomar medidas o estrategias que ayuden a mejorar la calidad de los servicios con la finalidad de satisfacer las necesidades del público, como el requisito necesario para generar satisfacción que, de una u otra manera es derecho del usuario y una obligación del nosocomio, por lo que, la búsqueda positiva de esta variable, debe ser una actividad constante en todo el personal que labora en ella, sobre todo en los

directivos. Asimismo, Ortiz, F. (2017) apoya esta determinación, al afirmar que, los diferentes tratamientos metodológicos realizados a los datos recopilados de la muestra de estudio, condujeron a la afirmación de que las variables se encuentran relacionadas entre sí, de acuerdo a los valores de correlación de Spearman ( $\rho = 0,792$ ) y un p-valor igual a 0,001. En base a estos resultados, se puede determinar que, a medida que se vaya mejorando el desempeño de las actividades de gestión en la entidad, se podrá incrementar la satisfacción en el público usuario, esto a consecuencia de la dependencia que la satisfacción posee hacia la gestión en el área administrativa debido a su labor predominante para diseñar actividades y adoptar estrategias que ayuden a mejorar este aspecto de suma importancia para la viabilidad de la aceptación por parte de la población; asimismo, se destaca la importancia de esta variable gestión como parte de la necesidad para cumplir con las proyecciones estratégicas en términos de aceptación por el público, que, de una u otra manera es parte de su responsabilidad ya que es una entidad establecida para generar desarrollo de manera mancomunada y en común acuerdo de las personas que conforman la jurisdicción municipal. Finalmente, se encontró similitud de resultados con los autores Arévalo, M. & Vidaurre, Z. (2019) al mencionar que, al procesar estadísticamente la data recopilada de la población, los valores del estadístico Rho spearman, es igual a 0.933, por lo que se procedió a establecer la existencia de correlaciones de manera significativa entre las variables, a ello se suma el hallazgo de una significancia igual a 0.000, el cual es inferior a 0.05 por lo que se procedió a realizar la aceptación del planteamiento hipotético nulo. Con estos resultados de dependencia, se aduce que, ante una mejora en las actividades de la gestión administrativa interna en la entidad agraria, la satisfacción del cliente interno será mejor, todo ello si es que se logra atender los requerimientos que estos presentan como funciones básicas que se encuentran descuidados por las áreas directivas, dichos reclamos no se generan como una muestra de rebeldía sino como una exigencia a sus derechos laborales. Bajo este marco de resultados encontrados, se conoció la importancia que posee el desarrollo eficiente de las actividades administrativas como parte esencial para mejorar la satisfacción del usuario, la cual cobra importancia al ser esta la encargada de llevar a cabo el

planeamiento de las estrategias necesarias para reforzar la calidad de los servicios entregados a través de sus diferentes canales, por lo que es de suma importancia contar con personal especializado en estas áreas, de tal manera que se asegure la eficiencia en el desarrollo de resultados y se obtenga los resultados planeados, es decir, satisfacer las necesidades de los usuarios y así lograr su satisfacción óptima como parte de la responsabilidad que recae sobre la entidad.

## **VI. CONCLUSIONES**

- 6.1.** La gestión administrativa se relaciona con un (nivel alto) con la satisfacción del usuario de la Municipalidad Provincial de el Dorado, 2020, donde Mediante el análisis estadístico Rho de Spearman se obtuvo el coeficiente de 0,981 (correlación positiva alta) y un p valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.05$ ). Indicando que mejor aplicación de gestión administrativa en la empresa mayor será el nivel de la satisfacción del usuario.
- 6.2.** La gestión administrativa se relacionan con un (nivel moderado) con el rendimiento percibido en la Municipalidad Provincial de el Dorado, 2020, donde mediante el análisis estadístico Rho de Spearman se obtuvo el coeficiente de 0,662 (correlación positiva alta) y un p valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.05$ ). Indicando que mejor aplicación de gestión administrativa en la institución mayor será el nivel del rendimiento percibido.
- 6.3.** La gestión administrativa se relaciona con un (nivel alto) con las expectativas en la Municipalidad de el Dorado, 2020, donde Mediante el análisis estadístico Rho de Spearman se obtuvo el coeficiente de 0,846 (correlación positiva alta) y un p valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.05$ ). Indicando que mejor aplicación de gestión de marketing en la empresa mayor será el nivel de las expectativas, lo que permitirá que la empresa tenga usuarios y tenga asegurado el servicio ofertado.
- 6.4.** La gestión administrativa se relaciona con un (nivel alto) con los niveles de satisfacción de la Municipalidad de el Dorado, 2020, donde Mediante el análisis estadístico Rho de Spearman se obtuvo el coeficiente de 0,972 (correlación positiva alta) y un p valor igual a 0,000 ( $p\text{-valor} \leq 0.05$ ). Indicando que mejor aplicación de gestión administrativa en la empresa mejore los niveles de satisfacción.

## **VII. RECOMENDACIONES**

- 7.1.** Potenciar las actividades de gestión en la municipalidad mediante el monitoreo permanente de los procesos orientados a generar los resultados esperados o proyecciones para alcanzar las metas y objetivos establecidos; de tal manera que la gestión administrativa sea una de las fortalezas internas ya que hay una gran cantidad de encuestados que la califican como deficiente.
- 7.2.** No descuidar las actividades de planeación municipal con la finalidad de tener un control absoluto sobre los procedimientos y actividades que son necesarias realizar para poder alcanzar las metas propuestas, cuidado siempre de optimizar los recursos mediante la eficiencia de procesos sin tener que comprometer la calidad o los resultados.
- 7.3.** Mejorar la organización interna de las actividades y recursos mediante el análisis de las necesidades a afrontar, de manera que se pueda asignar los recursos necesarios a los procesos para que estos se lleven a cabo dentro de los requerimientos estipulados.
- 7.4.** Mejorar las disposiciones de dirección practicada dentro de la municipalidad, manejando un lenguaje apropiado de modo que sea entendido por todos los participantes de las actividades municipales, con la finalidad de mantener a todo el personal enfocado en alcanzar los objetivos mediante su participación activa a través del cumplimiento eficiente de sus responsabilidades.
- 7.5.** Incrementar el control hacia las actividades, procesos y resultados del accionar municipal con la finalidad monitorear el avance de las actividades necesarias para lograr los resultados exigidos por las disposiciones municipales.
- 7.6.** Fortalecer los recursos y procedimientos que hacen posible la entrega de servicios de calidad hacia el público, de modo que se pueda incrementar la satisfacción del usuario, mediante la mejora de los procesos o tiempos de espera para la atención.
- 7.7.** Analizar las percepciones de los usuarios con la finalidad de conocer que es lo que esperan de la entidad al momento de la entrega de los servicios para que se produzca la satisfacción plena.

- 7.8.** Poner mayor énfasis en conocer las expectativas del público con lo relacionado a la entrega de los servicios municipales de modo que se tenga una herramienta incrementar su satisfacción a través de la entrega de servicios a su medida o pretensiones.
- 7.9.** Mejorar la entrega de valor en los servicios hacia el público, para poder lograr causar una satisfacción positiva en los usuarios luego de encontrarse en contacto con el personal municipal o llevar a cabo un trámite prestado por la entidad.



## REFERENCIAS

- Amaro, M. (2003). *Gestión administrativa en medicina familiar*. 6. [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-21252003000400008](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21252003000400008)
- Arbeláez, G. & Mendoza, P. (2017). *Relación entre gestión del director y satisfacción del usuario externo en centros de salud de un distrito del Ecuador*. 8.
- Arévalo, M. & Vidaurre, Z. (2019). La gestión administrativa y su relación con la satisfacción del usuario interno en la Dirección Regional de Agricultura San Martín, Tarapoto, periodo 2018 [Universidad César Vallejo]. In *Normas Tributarias*. [http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/1891/Casas\\_Ochochoque\\_Joel\\_Rainier.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unap.edu.pe/bitstream/handle/UNAP/1891/Casas_Ochochoque_Joel_Rainier.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Arocha, M; Márquez, M.; Estrada, G.; Arocha, A. (2015). Evaluación de la satisfacción de los usuarios y prestadores de servicios en la Clínica Estomatológica “Fe Dora Beris.” *Redalyc*, 8. <https://www.redalyc.org/pdf/3684/368445180005.pdf>
- Botón, S. (2018). *Satisfacción del usuario de la atención que recibe del personal de enfermería en el centro de atención permanente CAP de Cunén, Quiché, Guatemala, año 2017* [Universidad Rafael Landívar]. <https://doi.org/10.1016/j.mfglet.2017.12.003><http://dx.doi.org/10.1016/j.cirp>[j.2011.06.007](http://dx.doi.org/10.1016/j.j.2011.06.007)<http://dx.doi.org/10.1016/j.procir.2016.02.316><http://dx.doi.org/10.1016/j.procir.2016.02.310><https://doi.org/10.1016/j.jmapro.2018.03.033><http://dx.doi.org/10.1016/j.jmapro.2018.03.033>
- Briones, W.; Guanín, E.; Morales, F.; Bajaña, F. (2019). Gestión de los procesos administrativos en extractoras de palma africana. *Redalyc*, 10. <https://www.redalyc.org/jatsRepo/1815/181559111001/181559111001.pdf>
- Castañeda, M.; Pelegrino, G.; Ley, L. & Ramón, R. (2017). *Satisfacción de usuarios y proveedores de un servicio estomatológico de prótesis*. 21(10), 3026–3031. <https://www.medigraphic.com/pdfs/medisan/mds-2017/mds1710e.pdf>

- Chiavenato, I. (2007). *Introducción a la Teoría General de la Administración* (7 ed.). <https://naghelsy.files.wordpress.com/2016/02/introduccion-a-la-teoria-general-de-la-administracion-7ma-edicion-idalberto-chiavenato.pdf>
- Concytec. (2018). Reglamento De Calificación, Clasificación Y Registro De Los Investigadores Del Sistema Nacional De Ciencia, Tecnología E Innovación Tecnológica - Reglamento Renacyt. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 1689–1699. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Coulter, R. (2010). *Administración* (10 ed.). <http://www.ru.edu.uy/wp-content/uploads/2018/05/Administración-Robbins.pdf>
- Dierker, K.; Levay, E.; Brosky, J. & Topp, R. (2017). Comparison Between Rigid Double Upright and Lace-up Ankle Braces on Ankle Range of Motion, Functional Performance, and User Satisfaction of Brace Characteristics. *JPHR: Journal of Performance Health Research*, 1(1). <https://doi.org/10.25036/jphr.2017.1.1.dierker>
- Dos Santos, M. (2016). Calidad y satisfacción : el caso de la Universidad de Jaén. *Revista de La Educacion Superior*, 45(178), 79–95. <http://www.scielo.org.mx/pdf/resu/v45n178/0185-2760-resu-45-178-00079.pdf>
- Escobar, D.; Mora, J. & Huilca, M. (2017). Gestión administrativa y financiera en el cumplimiento presupuestario de las instituciones públicas. *Polo Del Conocimiento*, 2(6), 26. <https://doi.org/10.23857/pc.v2i6.126>
- EuropaPres. (2019). *Un estudio refleja que los catalanes están más insatisfechos con servicios públicos municipales.* 2. <https://www.europapress.es/catalunya/noticia-estudio-refleja-catalanes-estamos-insatisfechos-servicios-publicos-municipales-20190430111116.html>
- Falconi, J.; Luna, K.; Sarmiento, W. & Andrade, C. (2019). Gestión administrativa: Estudio desde la administración de los procesos en una empresa de motocicletas y ensamblajes. *Visionario Digital*, 3(2), 155–169. <https://doi.org/10.33262/visionariodigital.v3i2.406>
- Florensa, R. (2015). *Evaluación de la calidad y satisfacción del usuario de los Espacios Naturales Protegidos de Montaña . Aplicación al Parc Nacional*

d'Aigüestortes i Estanys de Sant Maurici. 573.  
<https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/371150/Trfg1de1.pdf?sequence=3>

García, J., Cepeda, G. & Ruíz, D. (2012). *La satisfacción de clientes y su relación con la percepción de calidad en Centro de Fitness: utilización de la escala CALIDFIT*. 12. <https://www.redalyc.org/pdf/2351/235126897011.pdf>

García, D. (2018). *Satisfacción de los usuarios externos acerca de los servicios que se brindan en la consulta externa. Instituto Nacional Cardiopulmonar, Tegucigalpa, Honduras, Enero a Junio, 2017* [Universidad de investigaciones y estudios de la salud]. <http://cies.edu.ni/cedoc/digitaliza/t994/t994.pdf>

Gavilánez, M.; Espin, M. & Arévalo, M. (2018). Impacto de la gestión administrativa en las pymes del Ecuador. *Revista Observatorio de La Economía Latinoamericana*, 1–17. <https://www.eumed.net/rev/oel/2018/07/gestion-administrativa-pymes.html>

Gil, C. (2016). *“Relación entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en*. [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1255/gil\\_zc.pdf?sequence=1](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1255/gil_zc.pdf?sequence=1)

Gutiérrez, S. (2018). *Gestión administrativa y satisfacción del usuario externo en la Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Sur, 2017*. Universidad César Vallejo.

Hernández, T.; Martínez, E.; Duana, D. & Gracia, C. (2018). Reliability and Validity of an Instrument that Measures the Main Challenge Facing the Management and Administration of Water Resources and Services. *Open Journal of Political Science*, 08(04), 353–364. <https://doi.org/10.4236/ojps.2018.84025>

Hernández, R., Fernández, C., & Baptista, L. (2014a). *Metodología de la investigación*. McGrawHill. <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>

Kotler, P. y Keller, K. (2012). *Dirección de marketing* (14 ava ed.). Pearson. <http://www.montartuempresa.com/wp-content/uploads/2016/01/direccion-de->

marketing-14edi-kotler1.pdf

- La Torre, A.; Oyola, A. & Quispe, M. (2018). Factores asociados al grado de satisfacción del usuario del consultorio externo de gastroenterología del Hospital Central de la Fuerza Aérea del Perú. Mayo, 2014. *Gerencia y Políticas de Salud*, 17(34). <https://doi.org/10.11144/javeriana.rgps17-34.fasu>
- Lara, J. (2017). *Impacto de la gestión administrativa sobre la eficiencia de la actividad pesquera artesanal - Cantón Manta*. 14. <https://revistas.utm.edu.ec/index.php/ECASinergia/article/download/780/966/>
- Mendoza, A. (2017). Importancia de la gestión administrativa para la innovación de las medianas empresa comerciales en la ciudad de Manta. *Dialnet*, 18. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6325898.pdf>
- Mishima, S.; Campos, A.; Matumoto, S.; Fortuna, C. (2016). Satisfacción del usuario bajo la perspectiva de la responsividad: ¿estrategia para análisis de sistemas universales? *Scielo*, 7. [https://www.scielo.br/pdf/rlae/v24/es\\_0104-1169-rlae-02674.pdf](https://www.scielo.br/pdf/rlae/v24/es_0104-1169-rlae-02674.pdf)
- Mora, A. & Rivero, R. (2016). Análisis del desempeño de la gestión administrativa y operacional del Laboratorio Clínico del Hospital de la Anexión. *Repertorio Científico*, 19(2), 167–173. <https://doi.org/10.22458/rc.v19i2.2446>
- Morillo, M. & Morillo, M. (2016). Satisfacción del usuario y calidad del servicio en alojamientos turísticos del estado Mérida, Venezuela. *Revista de Ciencias Sociales*, 22(2), 111–131. <https://doi.org/10.31876/rcs.v22i2.24863>
- Nieto, M.; Romero, E.; Triana, W. & Navia, E. (2017). *Revista de Investigación en Gestión Administrativa y Ciencias de la Información*. 168. <http://revistas.sena.edu.co/index.php/ricga/issue/download/116/95>
- Nivela, J.; Orozco, D. & Riquero, H. (2017). *Gestión administrativa de las PYMES y su incidencia en la organización del trabajo*. 2(5), 718–732. <https://doi.org/10.23857/casedelpo.2017.2.5.may.718-732>
- Nonato, C.; Medeiros, A.; Viegas, K.; Da Silva, J.; Fernandes, F.; Pereira, A.; Braga, M. & Borges, P. (2020). *ADMINISTRATIVE MANAGEMENT IN THE*

- PROCESS OF VEGETABLES CERTIFICATION IN FAMILY AGRICULTURE*. 16–28. <https://editoraverde.org/portal/revistas/index.php/jas/article/view/22/65>
- Nozharov, S. (2017). *Efficiency of Public Administration Management in Cultural Heritage Protection*. 2, 307–316. <https://doi.org/10.5281/zenodo.825395>
- Ortiz, F. (2017). *Gestión administrativa y satisfacción del usuario externo en la Unidad de Juventudes, Recreación y Deportes de la Municipalidad Distrital de San Borja, 2017*. Universidad César Vallejo.
- Paride, B. (2017). *La satisfacción del cliente*. 11. <https://www.thema-med.com/wp-content/uploads/2017/10/LA-SATISFACCIÓN-DEL-CLIENTE.pdf>
- Parra, R. & Arce, M. (2018). La Satisfacción laboral y su efecto en la satisfacción del cliente, un análisis teórico. *INNOVA Research Journal*, 3(8), 157–162. <https://doi.org/10.33890/innova.v3.n8.2018.879>
- Pérez, G. (2019). *Gestión administrativa y la satisfacción de los usuarios de la municipalidad distrital de Pólvora, provincia de Tocache, Región San Martín*. Universidad Nacional Agraria de la selva.
- Pinzón, B. & Dary, L. (2017). El liderazgo en la gestión administrativa como impulsor de la estrategia para la competitividad internacional empresaria. *Revista Ciencias Estratégicas*, 25(38), 271–276. <https://doi.org/10.18566/rces.v25n38.a1>
- Pujol, L. & Dabos, G. (2018). Satisfacción laboral: una revisión de la literatura acerca de sus principales determinantes. *Estudios Gerenciales*, 34(146), 3–18. <https://doi.org/10.18046/j.estger.2018.146.2809>
- Ramírez, C.; Calderón, G.; Castaño, D. (2015). Enfoques administrativos presentes en establecimientos educativos: Un estudio empírico en instituciones colombianas de educación básica y media. *Redalyc*, 31. <https://www.redalyc.org/jatsRepo/5045/504551172005/504551172005.pdf>
- Rocha, M.; Álvarez, M.; Bayarre, H.; Puig, A.; Delgado, Y.; Oduardo, M. (2015). Satisfacción de usuarios y prestadores de servicio en relación con la atención en el hogar de ancianos “General Peraza.” *Redalyc*, 11.

<https://www.redalyc.org/pdf/1804/180441053014.pdf>

Sandoval, D.; Díaz, K.; Vasquez, M.; Vásquez, M.; Vera, L.; Yacarini, A. (2018). NIVEL DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS HOSPITALIZADOS EN SERVICIO DE CIRUGÍA DEL HOSPITAL REGIONAL LAMBAYEQUE – 2018. *Dialnet*, 5. <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6744743.pdf>

Sharma, A. & Goliya, H. (2018). ASSESSMENT OF USER SATISFACTION OF BRTS- A CASE STUDY OF INDORE CITY. 456–468. [https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/56083436/IJCIET\\_09\\_02\\_043.pdf?1521274798=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DASSESSMENT\\_OF\\_USER\\_SATISFACTION\\_OF\\_BRTS-.pdf&Expires=1591827596&Signature=bPz4kbOux8KpDyN6gY1LlarfkfNEPxiCM8fBrVUUgGEvSqjAXE](https://d1wqtxts1xzle7.cloudfront.net/56083436/IJCIET_09_02_043.pdf?1521274798=&response-content-disposition=inline%3B+filename%3DASSESSMENT_OF_USER_SATISFACTION_OF_BRTS-.pdf&Expires=1591827596&Signature=bPz4kbOux8KpDyN6gY1LlarfkfNEPxiCM8fBrVUUgGEvSqjAXE)

Sihuín, E.; Gómez, O.; Ibáñez, V. (2015). Original Breve SATISFACTION OF HOSPITALIZED PATIENTS IN A HOSPITAL IN. *Redalyc*, 5. <https://www.redalyc.org/pdf/363/36341083014.pdf>

Spacek, D. & Gatarik, E. (2017). Knowledge Management and Czech Self-Governments: Empirical Investigations into the Application of Knowledge Management to Public Administration in the Czech Republic. *NISPAcee Journal of Public Administration and Policy*, 10(1), 201–220. <https://doi.org/10.1515/nispa-2017-0009>

Valdés, D. (2016). Incidencia de las técnicas de gestión en la mejora de las decisiones administrativas. *Redalyc*, 24. <https://www.redalyc.org/jatsRepo/5045/504551172005/504551172005.pdf>

Vamos, O. L. como. (2018). *Lima según sus ciudadanos*. [http://www.limacomovamos.org/pdfs/Lima\\_según\\_sus\\_ciudadanos\\_Lima\\_Como\\_Vamos.pdf](http://www.limacomovamos.org/pdfs/Lima_según_sus_ciudadanos_Lima_Como_Vamos.pdf)

Vásquez, N. (2018). *Gestión Administrativa y la satisfacción del servicio de atención de consulta externa en el Centro de Salud Sisa- San Martín- 2018*. Universidad César Vallejo.

# **ANEXOS**

**Anexo 3:** Matriz de la operacionalización de las variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
<b>Gestión administrativa</b>	Coulter (2010) quien sostiene que la gestión administrativa es un proceso que involucra la coordinación y supervisión de las actividades de otros, de tal forma que éstas se lleven a cabo de forma eficiente y eficaz. Implica garantizar que la gente responsable de realizar actividades laborales las realice de forma eficiente y eficaz. (p.6)	Es un proceso que se deriva de la administración, destinada observar temas relacionados con el personal, comprendiendo fases de la selección, ingreso, desarrollo y separación.	Planeación	Política organizacional	Ordinal
				Directriz	
				Metas	
			Organización	Organización global	
				Organización por departamentos	
				Organización por tarea y operación	
			Dirección	Comunicación	
				Liderazgo	
				Motivación	
			Control	Establecimiento del estándar	
				Evaluación	
				Acción correctiva	
<b>Satisfacción del usuario</b>	Kotler y Keller (2012) manifiestan que la satisfacción al usuario es el conjunto de sentimientos de placer o	Es el grado de parecer que experimenta un usuario al hacer uso de un servicio.	Rendimiento percibido	Percepciones del cliente	Ordinal
				Promesas de la empresa	



	decepción que se genera en una persona como consecuencia de comparar el valor percibido en el uso de un producto (o resultado) contra las expectativas que se tenían. (p.128)			Experiencias de compras anteriores		
				Promesas que ofrecen los competidores		
				Expectativas		Percepciones del usuario
				Niveles de satisfacción		Satisfacción insatisfacción

**Fuente:** Elaboración Propia

TÍTULO	FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	TIPO/DISEÑO DE INVESTIGACIÓN	CONCEPTOS
<p>Gestión Administrativa y satisfacción del usuario de la Municipalidad Provincial de el Dorado, 2020.</p>	<p>Problema general</p> <p>¿Cuál es la relación de la gestión administrativa con la satisfacción del usuario de la Municipalidad Provincial de el Dorado, 2020?</p> <p>Problemas específicos:</p> <p>¿De qué manera se relaciona la gestión administrativa con el rendimiento percibido en la</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar la relación de la gestión administrativa con la satisfacción del usuario de la Municipalidad Provincial de el Dorado, 2020</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Describir la relación de la gestión administrativa con el rendimiento percibido en la Municipalidad Provincial de el Dorado, 2020</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>Hi: Existe relación significativa entre la gestión administrativa con la satisfacción del usuario de la Municipalidad Provincial de el Dorado, 2020.</p> <p>Hipótesis específicas</p> <p>H1: Existe relación significativa entre la gestión administrativa con el rendimiento</p>	<p>Tipo básica</p> <p>Alcance correlacional</p> <p>Diseño no experimental de corte transversal.</p>	<p>GESTION ADMINISTRATIVA</p> <p>Robbins y Coulter (2010), se infiere que en la actualidad la gestión administrativa va refiere a realizar de forma efectiva y eficiente el proceso de planeación, organización, dirección y control.</p> <p>SATISFACCION DEL USUARIO</p> <p>Tigani (2006). Satisfacción del cliente es recibir de quien le brinda el servicio</p>

	<p>Municipalidad Provincial de el Dorado, 2020?</p> <p>¿De qué manera se relaciona la la gestión administrativa con las expectativas en la Municipalidad de el Dorado, 2020?</p> <p>¿De qué manera se relaciona la gestión administrativa con los niveles de satisfacción de la Municipalidad de el Dorado, 2020?</p>	<p>Describir la relación de la gestión administrativa con las expectativas en la Municipalidad de el Dorado, 2020.</p> <p>Describir la relación de la gestión administrativa con los niveles de satisfacción de la Municipalidad de el Dorado, 2020</p>	<p>percibido en la Municipalidad Provincial de el Dorado, 2020</p> <p>H2: Existe relación significativa entre la gestión administrativa con las expectativas en la Municipalidad de el Dorado, 2020.</p> <p>H3: Existe relación significativa entre la gestión administrativa con los niveles de satisfacción de la Municipalidad de el Dorado, 2020</p>		<p>acciones que van más allá de una buena atención</p>
--	---	---	--	--	--

**Anexo 4:** Matriz de la Operacionalización de variables

**Anexo 5:** Instrumento de recolección de datos

**CUESTIONARIO DE GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LA MUNICIPALIDAD PROVINCIAL DE EL DORADO, 2020**

Buen día estimado usuario, estamos desarrollando una investigación universitaria sobre la gestión administrativa para alcanzar el grado de licenciado en administración; en tal sentido, nos sería de gran ayuda recabar sus opiniones sobre este tema. Sólo debe marcar con una “X” la respuesta que crea conveniente con base a los criterios descritos a continuación:

**1. GENERO**

- Masculino (1)
- Femenino (2)

**2. EDAD**

- 18 – 30 (1)
- 31 – 40 (2)
- 41 – 50 (3)
- 51 – a mas años (4)

**3. FRECUENCIA DE VISITA**

- Diario (1)
- Semanal (2)
- Quincenal (3)
- Mensual (4)

**4. LUGAR DE PROCEDENCIA**

- Sisa (1)
- Alao (2)
- Santa Rosa (3)
- Otros..... (4)

<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

	<b>I.</b>	<b>Planeación</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1		Las políticas de la municipalidad del Dorado son adecuadas de acuerdo al contexto de la provincia.					
2		La principios de la institución están bien definidos.					
3		La municipalidad de el Dorado demuestra sus logros de acuerdo a sus planes de trabajo.					
4		La municipalidad de el Dorado da a conocer cuáles son sus metas a futuro.					
5		La municipalidad del Dorado monitorea el cumplimiento de sus programas y proyectos sociales.					
6		Los procedimientos de la gestión administrativa son los adecuados.					
7		El desempeño de los colaboradores se orienta al cumplimiento de una meta.					
8		Se han establecido reglas para cumplir con las operaciones pactadas.					
	<b>II.</b>	<b>Organización</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
9		El diseño organizacional es el adecuado.					
10		Se considera que el proceso de organización en la gestión es eficiente.					
11		Las distintas áreas de la municipalidad de el Dorado trabajan coordinadamente.					
12		Las áreas se demuestran preocupación por el bienestar de la municipalidad de el Dorado y sus usuarios					
13		Cada tarea de los colaboradores ha sido debidamente organizada.					
14		El diseño de los cargos es el adecuado para ofrecer un buen servicio.					
	<b>III.</b>	<b>Dirección</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
15		Existen colaboradores capaces de orientar a sus equipos.					
16		El esfuerzo de los colaboradores está adecuadamente orientado a objetivos de la lavandería y al de los clientes.					

17	Se evidencia una adecuada comunicación entre los colaboradores de la lavandería.					
18	La información es adecuadamente distribuida entre los colaboradores.					
19	Se pueden visualizar fácilmente a los jefes de la municipalidad de el Dorado					
20	Los colaboradores experimentados apoyan a sus compañeros.					
21	Los colaboradores se muestran animados para realizar sus tareas.					
22	Existe motivación entre los miembros de la municipalidad por atender a los usuarios					
	<b>IV. Control</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
23	Se puede evidenciar que la municipalidad tiene estándares en sus servicios.					
24	La municipalidad del Dorado sabe cómo alcanzar los estándares en sus servicios.					
25	La municipalidad del Dorado recopila información de los resultados obtenidos en la atención a sus clientes.					
26	La municipalidad del Dorado demuestra preocupación por su desempeño.					
27	En la municipalidad del Dorado se compara lo esperado con lo finalmente logrado.					
28	Los márgenes de error de la municipalidad de el Dorado son mínimos.					
29	De encontrarse errores la municipalidad de el Dorado los corrige.					
30	La municipalidad de el Dorado está orientada a la mejora constante.					

## CUESTIONARIO DE SATISFACCION DEL USUARIO

Estamos desarrollando una investigación universitaria sobre la gestión administrativa para alcanzar el grado de licenciados; en tal sentido, nos sería de gran ayuda recabar sus opiniones sobre este tema. Sólo debe marcar con una "X" la respuesta que crea conveniente con base a los criterios descritos a continuación:

<b>ESCALA</b>				
Muy insatisfecho (1)	Insatisfecho (2)	Ni satisfecho ni insatisfecho (3)	Satisfecho (4)	Muy satisfecho (5)

<b>SATISFACIÓN DEL CLIENTE</b>					
<b>Rendimiento percibido</b>					
1	¿Cómo se siente con las acciones que realiza la municipalidad de el Dorado para ayudar al usuario?				
2	¿Cómo se siente con la seguridad que le brinda la municipalidad de el Dorado?				
<b>Expectativas</b>					
3	¿Cuán satisfecho están los usuarios de la municipalidad de el Dorado?				
4	¿Cuán satisfecho está con las promesas de valor realizadas? Experiencias anteriores				
5	¿Cuán satisfecho está con las experiencias como usuario de la municipalidad de el Dorado?				
6	¿Cómo se siente respecto a los resultados de otros usuarios para que usted se haya involucrado con la municipalidad de el Dorado?				
7	¿Cómo se siente en cuanto a la opinión de sus amigos con respecto a la municipalidad de el Dorado?				
8	¿Cuán satisfecho está con la influencia de las opiniones de terceros sobre sus decisiones y opiniones sobre la institución?				
9	¿Cuán satisfecho está con la atención que brinda el personal de la				

	municipalidad de el Dorado?					
10	¿Qué tan satisfecho se encuentra con la municipalidad de el Dorado frente a la competencia?					
11	¿Cómo se siente de ser parte de la municipalidad de el Dorado?					
<b>Niveles de satisfacción</b>						
12	¿Cómo se siente respecto a la atención brindada?					
13	¿Cuán satisfecho está con la atención brindada por el personal de la institución?					
14	¿Cuán satisfecho está con el servicio brindado?					
15	¿Cuán satisfecho está con las tasas de interés propuestas para la municipalidad de el Dorado?					
16	¿Cómo se siente con la gestión que se viene dando en la municipalidad de el Dorado?					



## Anexo 6: Validación del instrumento



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA

#### I. DATOS GENERALES

Apellidos y nombres del experto: Arévalo Arévalo José Gabriel  
 Institución donde labora : Universidad Cesar Vallejo. Sede Tarapoto  
 Especialidad : Licenciado en Administración  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario  
 Autor (s) del instrumento (s): Campoverde Guerra Lucia Laura

#### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>GESTION ADMINISTRATIVA</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable <b>GESTION ADMINISTRATIVA</b>				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable <b>GESTION ADMINISTRATIVA</b> .					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>		42				

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

#### III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD

Instrumento apto para ser aplicado.

PROMEDIO DE VALORACIÓN:

4.2

Tarapoto, 13 de octubre de 2020

Lic. Adm. José Gabriel Arévalo Arévalo  
 MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA  
 CLAD. N° 19158

Sello personal y firma

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA****I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: Díaz Saavedra Robin Alexánder

Institución donde labora : Universidad Cesar Vallejo. Sede Tarapoto

Especialidad : Licenciado Marketing Negocios Internacionales

Instrumento de evaluación : Cuestionario

Autor (s) del instrumento (s): Campoverde Guerra Lucia Laura

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN****MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>GESTION ADMINISTRATIVA</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable <b>GESTION ADMINISTRATIVA</b>				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable <b>GESTION ADMINISTRATIVA</b> .					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>						<b>42</b>

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

Apto para ser aplicado.

**PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

4.2

Tarapoto, 13 de octubre de 2020

Sello personal y firma

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**
**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: Arévalo Arévalo José Gabriel  
 Institución donde labora : Universidad Cesar Vallejo. Sede Tarapoto  
 Especialidad : Licenciado en Administración  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario  
 Autor (s) del instrumento (s): Campoverde Guerra Lucia Laura

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**
**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>SATISFACCIÓN DEL USUARIO</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable <b>SATISFACCIÓN DEL USUARIO</b> .				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.				X	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.					X
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable <b>SATISFACCIÓN DEL USUARIO</b> .					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>					42	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

**Instrumento apto para ser aplicado.**

**PROMEDIO DE VALORACIÓN:** 4.2

Tarapoto, 13 de octubre de 2020



.....  
**Lic. Adm. José Gabriel Arévalo Arévalo**  
 MAESTRO EN GESTIÓN PÚBLICA  
 CLAD. N° 19158

Sello personal y firma

**INFORME DE OPINIÓN SOBRE INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA**  
**I. DATOS GENERALES**

Apellidos y nombres del experto: Díaz Saavedra Robin Alexander  
 Institución donde labora : Universidad Cesar Vallejo. Sede Tarapoto  
 Especialidad : Licenciado Marketing Negocios Internacionales  
 Instrumento de evaluación : Cuestionario  
 Autor (s) del instrumento (s): Campoverde Guerra Lucia Laura

**II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

**MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4) EXCELENTE (5)**

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están redactados con lenguaje apropiado y libre de ambigüedades acorde con los sujetos muestrales.				X	
OBJETIVIDAD	Las instrucciones y los ítems del instrumento permiten recoger la información objetiva sobre la variable: <b>SATISFACCIÓN DEL USUARIO</b> en todas sus dimensiones en indicadores conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento demuestra vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico, innovación y legal inherente a la variable <b>SATISFACCIÓN DEL USUARIO</b> .				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento reflejan organicidad lógica entre la definición operacional y conceptual respecto a la variable, de manera que permiten hacer inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.				X	
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento son suficientes en cantidad y calidad acorde con la variable, dimensiones e indicadores.					X
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento son coherentes con el tipo de investigación y responden a los objetivos, hipótesis y variable de estudio.				X	
CONSISTENCIA	La información que se recoja a través de los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad, motivo de la investigación.				X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan relación con los indicadores de cada dimensión de la variable <b>SATISFACCIÓN DEL USUARIO</b> .					X
METODOLOGÍA	La relación entre la técnica y el instrumento propuestos responden al propósito de la investigación, desarrollo tecnológico e innovación.				X	
PERTINENCIA	La redacción de los ítems concuerda con la escala valorativa del instrumento.				X	
<b>PUNTAJE TOTAL</b>					42	

(Nota: Tener en cuenta que el instrumento es válido cuando se tiene un puntaje mínimo de 41 "Excelente"; sin embargo, un puntaje menor al anterior se considera al instrumento no válido ni aplicable)

**III. OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

**Instrumento apto para ser aplicado.**

**PROMEDIO DE VALORACIÓN:**

4.2

Tarapoto, 13 de octubre de 2020



Sello personal y firma