



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA

EN GESTIÓN PÚBLICA

**Administración pública y la satisfacción de los usuarios del
Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón
Manta 2021**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA**

AUTORA:

Moreira García, Jesús Marlene (ORCID: 0000-0003-4166-1174)

ASESOR:

Dr. Salazar Salazar, Elmer Bagner (ORCID: 0000-0002-8889-9676)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Reforma y Modernización del Estado

Piura – Perú

2021

DEDICATORIA

A mi madre quien está en todo momento y a mi padre de manera espiritual. A mis docentes y en especial al Doctor Elmer quien me han ofrecido sabios conocimientos para lograr mis metas y llegar a culminar esta maestría.

AGRADECIMIENTO

Mi especial agradecimiento a todos quienes han sido base en mi formación, cada uno de ustedes han aportado grandes cosas a mi vida, y me han ayudado a enfrentar la gran tarea de encarar a la sociedad. Les agradezco por todo, en especial por ser los principales benefactores del desarrollo de mi tesis.

Índice de contenidos

DEDICATORIA.....	i
AGRADECIMIENTO.....	ii
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	4
III. METODOLOGÍA.....	15
3.1. Tipo y diseño de investigación.....	15
3.2. Variables y operacionalización	16
3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis.....	17
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	18
3.5. Procedimientos	19
3.6. Métodos de análisis de la información.....	19
3.7. Aspectos éticos	19
IV. RESULTADOS.....	20
V. DISCUSIÓN	465
VI. CONCLUSIONES	52
VII. RECOMENDACIONES.....	544
REFERENCIAS	566
ANEXOS	

Índice de tablas

No.	NOMBRE DE LA TABLA	No. Página
1	Resumen de procesamiento de casos	20
2	Variable independiente; evaluación de opinión de la calidad de los servicios de la administración pública	21
3	Variable dependiente; evaluación general del grado de satisfacción de los usuarios	22
4	Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra	24
5	Evaluación estructura administrativa*evaluación general del grado de satisfacción de los usuarios	25
6	Prueba de chi-cuadrado: Evaluación estructura administrativa*evaluación general del grado de satisfacción de los usuarios	26
7	Correlación entre estructura administrativa*evaluación general del grado de satisfacción de los usuarios	28
8	Evaluación recursos humanos. *evaluación general del grado de satisfacción de los usuarios	28
9	Tabla No. 9- Prueba de chi-cuadrado: Evaluación recursos humanos. *evaluación general del grado de satisfacción de los usuarios	29
10	Correlación entre los recursos humanos y la satisfacción de los usuarios	31
11	Evaluación del entorno*evaluación general del grado de satisfacción de los usuarios	31
12	Prueba de chi-cuadrado: Evaluación del entorno*evaluación general del grado de satisfacción de los usuarios	32
13	Correlación entre el entorno y la satisfacción de los usuarios	33
14	Evaluación de los objetivos*evaluación general del grado de satisfacción de los usuarios	34
15	Prueba de chi-cuadrado: Evaluación de los objetivos*evaluación general del grado de satisfacción de los usuarios	35

16	Correlación entre los objetivos y la satisfacción de los usuarios	36
17	Evaluación gestión de procesos administrativos*evaluación general del grado de satisfacción de los usuarios	37
18	Prueba de chi-cuadrado: Evaluación procesos administrativos*evaluación general del grado de satisfacción de los usuarios	38
19	Correlación entre la gestión de procesos administrativos y la satisfacción de los usuarios	39
20	Evaluación de los recursos tecnológicos financieros y materiales. *evaluación general del grado de satisfacción de los usuarios	39
21	Prueba de chi-cuadrado: Evaluación de los recursos tecnológicos financieros y materiales. *evaluación general del grado de satisfacción de los usuarios	40
22	Correlación de los recursos tecnológicos financieros y la satisfacción de los usuarios	41
23	Cruce de variables de estudio servicios: de la administración pública * satisfacción de los usuarios	42
24	Prueba chi-cuadrado: administración pública * satisfacción de los usuarios	43
25	Correlación entre variables de estudio: administración pública * satisfacción de los usuarios	44

Índice de gráficos y figuras

No.	NOMBRE DEL GRÁFICO	No. Página
1	Opinión de la calidad de la administración	22
2	Grado de satisfacción del usuario	24
3	Correlación de puntaje de opinión de calidad de la administración vs puntaje de satisfacción del usuario	45

RESUMEN

La investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la administración pública y la satisfacción de los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Manta 2021. La investigación fue de tipo aplicada tiene un diseño no experimental y transeccional con un enfoque mixto y con un método deductivo; no experimental. Tuvo en cuenta las técnicas del análisis encuesta. Los resultados, en la investigación se analizó la correlación entre las variables administración pública y la satisfacción de los usuarios. Determinando que ha tenido una correlación del 0.788 representado en términos porcentuales (78.8%). concluye que, la institución publica si tiene una percepción alta de parte de los usuarios, estos se encuentran satisfechos con la atención que recibe. se acepta la hipótesis alternativa de que si existe una relación de tipo significativa entre la administración pública y la satisfacción de los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Manta 2021.

Palabras claves: Gestión Pública, Administración Pública, Satisfacción del usuario, Calidad, Servicio.

ABSTRACT

The research aims to determine the relationship between the public administration and the satisfaction of the users of the Autonomous Decentralized Municipal Government of the Canton Manta 2021. The research was of an applied type has a non-experimental and transectional design with a mixed approach and with a deductive method; not experimental. It took into account the techniques of the survey analysis. The results of the research analyzed the correlation between the variables public administration and user satisfaction. Determining that it has had a correlation of 0.788 represented in percentage terms (78.8%). concludes that, if the public institution has a high perception from users, they are satisfied with the care they receive. The alternative hypothesis is accepted that if there is a significant relationship between the public administration and the satisfaction of the users of the Autonomous Decentralized Municipal Government of the Canton Manta 2021.

Keywords: Public Management, Public Administration, User satisfaction, Quality, service.

I. INTRODUCCIÓN

En América latina (AL) la administración y los asuntos públicos y de gobierno, ha tenido significativos cambios, anteriormente se adoptó un paradigma burocrático que se caracteriza por un estado robusto, altamente burocratizado e ineficiente. Posterior a esto se instauró un modelo posburocrático, el cual buscaba incorporar en la gestión pública un proceso de racionalidad, haciendo eficiente los recursos, incorporando métodos, prácticas y sistemas propios de la empresa privada en los asuntos públicos y de gobierno (Valdez Zepeda, 2019).

Dicho de otra manera, la racionalidad en la gestión pública nace a partir de la participación ciudadana y opera como un instrumento: en el caso de la corriente tecnocrática una operaría más como instrumento del modelo de gerencia pública, a favor de la eficiencia económica y la función de la participación ciudadana estaría en función de la ampliación de la acción autónoma y protagónica de los ciudadanos como actores sociales (Córdova Jaimes & Ávila Hernández, 2017).

En América Latina las administraciones públicas decrecen en eficiencia respecto a la atención del usuario usuarios, a causa de la carga administrativa, causando gran desconfianza a los ciudadanos y empresarios, esta ineficiencia contribuye a pagar sobornos para acelerar dichas tramitologías. Algunos países como México y Argentina ya han simplificado procesos administrativos, entre los años 2016 al 2019. Estos países innovaron al brindar sus servicios con grandes esfuerzos, para digitalizar su gobierno, se convirtieron en punto clave al reducir la tramitología impuesta a los ciudadanos. Así la corrupción entre ciudadanos y servidores públicos es mínima. (Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico; Banco Interamericano de Desarrollo, 2020)

En Ecuador desde el año 2019 la oferta de prestación de servicios públicos a disminuido porque quieren procurar que los recursos lleguen a los ciudadanos y no al jerárquico superior, su estrategia es mantener la presencia institucional en territorio, como resultado se eliminó la duplicidad de cargos a nivel jerárquico, la

duplicidad de funciones y el gasto innecesario, superior del mismo territorio. Un jerárquico que incumple sus funciones representa 700 bonos de Desarrollo Humano. (Agusto Briones, 2019).

El GAD Manta, de acuerdo al artículo de la constitución de la república del Ecuador. numeral 227: La administración pública constituye un servicio a la colectividad, se rige por: eficiencia, descentralización, planificación, coordinación, participación, transparencia. Según artículo 226 ejercerán la constitución los ciudadanos que actúan en virtud de una potestad estatal, refiriéndose a quienes estén inmersos en las instituciones del estado. Como entidad pública tiene la obligación de prestar servicios eficientes a la colectividad. (Gobiernos Autónomos Descentralizados, 2021)

Por lo antes mencionado se ha formulado la siguiente pregunta ¿Cuál es la relación entre la administración pública y la satisfacción de los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Manta 2021?

La investigación se justifica según el propio (Carles Ramió, 2016) Existe una falsa identidad estratégica en la administración pública, plantean como resultados reformas donde se observan que afloran los problemas del pasado y estas propuestas planteadas son corto plazo. Al mismo tiempo la sociedad y tecnología avanzan a un ritmo acelerado. mientras esto sucede, languidecen las administraciones públicas diariamente en sus actividades. Para el politólogo catalán, las leyes de función pública siempre han costado mucho cambiarlas. El reto ahora para implementar una eventual nueva ley de la cosa pública es el de diseñar y conducir el futuro modelo de la administración pública durante los veinticinco próximos años.

En este sentido se encuentran en un periodo inicial, los nuevos paradigmas de administración y gestión pública. Se dan por manifestaciones prácticas se dan en una convergencia con nuevas formas de transparencia y gobernanza (Pont Vidal, 2016).

Dentro de este nuevo paradigma la administración pública debe ser coherente con los objetivos, la estrategia de calidad a largo plazo, teniendo en cuenta los intereses de las partes que están interesadas: (Martinez Florido & El Kadi Janbeih, 2019).

Para responder a la pregunta se ha planteado como objetivo general Determinar la relación entre la administración pública y la satisfacción de los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Manta 2021. De igual manera se han planteado como objetivos específicos Determinar la relación entre la estructura administrativa y la satisfacción de los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Manta 2021. Determinar la relación entre los recursos humanos y la satisfacción de los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Manta 2021. Determinar la relación entre el entorno y la satisfacción de los usuarios en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Manta 2021. Determinar la relación entre los objetivos y la satisfacción de los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Manta 2021. Determinar la relación entre la Gestión de procesos administrativos y la satisfacción de los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Manta 2021. Determinar la relación entre los recursos tecnológicos, financieros, materiales y la satisfacción de los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Manta 2021.

Asimismo, se estableció la siguiente hipótesis de la investigación: Existe una relación significativa entre la administración pública y la satisfacción de los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Manta 2021.

II. MARCO TEÓRICO

La sociedad tiende a evolucionar permanentemente, quien debe lograr ser promotor de un cambio social es la administración pública, siempre y cuando adecue el funcionamiento del organismo de control a los requerimientos de los mismo. Carles Ramió (2016).

En este sentido Crozier decía: “cuanto mayor sea la jerarquía de una estructura administrativa, los procesos de trabajo se desarrollan con mayor lentitud” Requiere entonces de sensibilidad a los cambios, simplificación normativa y regulatoria, fuerte tendencia hacia lo cualitativo de los servicios. Se debe adaptar lo producido en la organización, pueden ser bienes o servicios, demandas de los usuarios-consumidores, frente a un contexto cambiante trae aparejada una mayor proximidad y flexibilidad, Stella Parrado (2017).

Pichardo Zarazúa & Espejel Mena (2017) se realizó una investigación sobre “La reforma en la administración pública municipal de México durante 2017”. Tuvo como objetivo analizar las reformas administrativas de los municipios y explicar las razones por las que deben retomar, para servir y mantener a la sociedad. Aplicó una metodología documental, y concluye, La valoración del esfuerzo y la aplicación correcta de recursos para un mejor gobierno es la expectativa que se debe inculcar en los empleados públicos para lograr la satisfacción del usuario.

Córdova Guzmán & Ponce (2017) en el estudio que se realizó sobre los “La satisfacción con los servicios públicos y los tipos de corrupción públicos en el gobierno local de México”. Donde evaluó las siguientes áreas: alumbrado público, cuidado de parques y jardines, protección policial, recolección de basura, agua potable El análisis demuestra que los ciudadanos tienen la percepción y evalúan la satisfacción con los servicios de acuerdo a la corrupción en los gobiernos y las distintas experiencias con los trabajadores públicos o funcionarios.

De la Garza Montemayor (2018) en el Estado de Nuevo León (México) analizan durante 2018 en el estudio de los observatorios ciudadanos, el modelo de gobierno ha tenido un proceso de transformación el cual se denomina gobernanza. Los autores indican que entre los participantes tienen varios problemas con la integración de las organizaciones, por falta de pluralidad de género, edad, exclusión. Concluye según resultados que la nueva gestión pública no tiene aplicación práctica en sus proposiciones.

Tamayo Pineda, N.&. (2018) según estudio realizado durante el año 2018 analiza las características y conceptos a los Servicios Públicos y plantea que los servicios públicos deben favorecer el bienestar social y la igualdad, como función social, considerándolos como principales actividades de la Administración Pública, cuentan con principios específicos que están interrelacionados, estos de manera aislada no se pueden ver.

Vergara Schmalbach & Maza Ávila (2017) en un estudio realizado sobre la valoración de los servicios públicos y sus efectos en el nivel de satisfacción de sus ciudadanos. En Cartagena de Indias (Colombia), concluye que la calidad y satisfacción de los ciudadanos por el buen servicio público, tienen una satisfacción general desde las zonas urbanas y rurales. Concluye la percepción de los ciudadanos respecto a la calidad del servicio y la satisfacción a los servicios domiciliarios es positiva, totalmente satisfechos desde lo rural a lo urbano.

Así mismo a nivel nacional tenemos a Marcheco Acuña (2017) en este contexto se ha abordado la problemática de la Administración pública, desde el ámbito del derecho, la problemática aborda dos regímenes, en su amplitud y en su intensidad, realizó un análisis crítico de acuerdo a sus fundamentos teóricos, jurisprudenciales y doctrinales, y pone en manifiesto las imperfecciones del sistema actual. Concluye que la función administrativa y la eficiencia requiere de un interés general satisfacción, imposible continuar enarbolándose como dogmas inflexibles porque llegan a la distracción del derecho del ciudadano a una justicia efectiva y pronta.

Solano Quiñonez (2015) en su investigación “Propuesta de un plan para el mejoramiento del servicio al cliente en el gobierno autónomo descentralizado municipal del Cantón Quinindé”. Tuvo como objetivo elaborar un plan de mejoramiento del servicio al usuario. Para brindar a la ciudadanía un servicio de calidad, mejorando la ejecución de sus funciones, convirtiendo a los empleados más eficientes. La investigación concluye la ausencia de estrategias tácticas y políticas se mantiene en un estado latente, se necesita evaluar la atención del usuario de manera oportuna y así poder tomar decisiones.

Calvopiña, Guerrero, Avalos, Machado, & Alarcón (2019) en su investigación ejecución a establecimientos dedicados al esparcimiento y ocio, en la ciudad de Riobamba. la investigación fue de carácter descriptivo explicativo, se analizó el gran impacto y la falta de control de parte del GAD como institución pública. Se concluye que el departamento de Talento Humano debe intervenir en esta necesidad, para el control orientado a la infraestructura gestión de la calidad y cultura.

Carpio León (2020) en su investigación “Gestión municipal y su relación en la satisfacción de la ciudadanía del Cantón Baba - Ecuador”. Realizada durante 2019. Concluye estadísticamente, entre las variables gestión municipal y la satisfacción de la ciudadanía no existe correlación significativa, encontrándose un valor bilateral $p= 0,013$, valor mayor que 1%. el nivel de gestión municipal que perciben lo determinan adecuado.

Yagual (2019) en su investigación “Problema de la administración pública en el Ecuador”. Tuvo como objetivo Determinar si el pacto de integridad es un aliciente a los procesos de corrupción administrativa. Tipo de investigación, análisis documental. Concluye Mientras exista más tolerancia en las diversas conductas corruptas, no va a cambiar el panorama sistémico de corrupción, por buena conducta siempre se evadirá las sanciones penales. Por lo que resultará un juego imputar penas máximas.

En los antecedentes locales, Solis Barreto (2019) en la investigación denominada “Conocimiento y percepción ciudadana sobre las funciones del GAD Manta”. Concluye, según resultados obtenidos el nivel de conocimientos es medio, y la percepción ciudadana es regular según los rangos establecidos, por lo tanto, se considera que existe una comunicación a medias y regular por parte del municipio hacia la ciudadanía.

Jaramillo Alcívar & López Zambrano (2021) en la investigación “Evaluación del servicio brindado por el área de avalúos y catastros a usuarios externos del gad del cantón sucre para la satisfacción de los usuarios externos”. Concluyeron por parte de los usuarios existe un alto grado de insatisfacción por la infraestructura, y materiales que usan para la respectiva atención de sus usuarios, el trato que se da a los usuarios carece de eficiencia, El direccionamiento en las tramitologías, los requisitos según tramites no son alineados.

Merchán Zambrano (2018) la investigación realizada sobre “La administración pública del Gobierno Autónomo Descentralizado en el desarrollo local del Cantón Jipijapa”. Tuvo como objetivo determinar los proyectos, programas y planes para mejorar la calidad de vida de sus ciudadanos. Tipo de investigación correlacional Concluye que tarda en ejecutarse la tramitología, lo que trae es disgusto y problemas con sus ciudadanos.

Tipanta (2014) en su investigación “Propuesta para mejorar la calidad de los servicios que brinda la administración zonal a la comunidad de Calderón”. Tuvo como objetivo analizar la calidad de los servicios que brinda a la comunidad, y proponer un sistema de mejora continua. Tipo de investigación correlacional. Concluye, Los estándares de calidad no son claramente definido, se necesita un sistema que unifique los proceso, no se ha logrado la implementación de proceso, porque existen ciertos cargos de libre remoción, dificultando el respectivo seguimiento en estos procesos.

Vargas Zambrano (2020) en la investigación “Administración pública como condicionante de la pobreza en el cantón Isidro Ayora”. El autor indicó que se reduce mínimamente la pobreza cuando la política social y de redistribución de ingresos son responsables del gobierno. Dando muchas necesidades de insatisfacción a la comunidad, en este caso municipios deben contribuir a reducir la pobreza: desde las áreas de la salud, educación, vivienda y alimentación.

Las bases teóricas en relación con la primera variable administración pública estuvieron en relación a teoría científica del autor Carles Ramió (2016) la administración pública debería plantearse como una combinación de los modelos burocráticos, empresarial y de inteligencia institucional. Alternativamente, podría permanecer como un actor, incluso de carácter residual en los complejos sistema de gobernanza.

Característica de la Administración Pública según (Fortún M. , 2019) el medio de enlace entre el gobierno y la ciudadanía es la existencia del recurso humano, toman el nombre de servidores públicos. Tienen el manejo de tributo como: impuestos, aranceles, tasas, que provienen de la economía del pueblo. Adicional tiene dos elementos significativos: objetivo y fin. en el interés y satisfacción del usuario.

En este sentido (Cuevas Moreno, 2017), reduce las características de la administración pública como: racional, eficaz y metódica son palabras clave para ajustar las estructuras institucionales a varias necesidades. Las cualidades del empresario las adquiere el administrador público: orientados a resultados, pragmático, alerta con el usuario. Este perfil se opone al burócrata de antaño estereotipado, malicioso y convencional.

Por su parte (Morejón Santistevan, 2016). Menciona que la administración pública cuenta con objetivos que se entrelazan con la naturaleza del Estado y el poder público, desde las modalidades en diversas actividades sobre las personas y cosas y obtención de objetivos supremos.

La Administración pública se define con ciertas características. Según Carles Ramió (2016) hoy en día las funciones han dado un giro diversificado, la realidad es que no existe una correlación entre las funciones asumidas y la estructura interna. El modelo no ha cambiado, antes respondía a las propias necesidades llamadas soberanía. Y este modelo ya no sirve a la realidad actual. Toda organización pública, participa del poder político. Es difícil medir la eficacia de la administración. Tiene una fuerte dimensión política la definición de los parámetros. El personal tiene una delimitación porque por medio de los límites organizativos se condiciona la dinámica organizativa, la administración pública tiene una tendencia incrementalista, contando con recursos suficientes, este es captado por medio del sistema fiscal. Siendo así que las administraciones públicas no compiten en un mercado económico, pero sí en un mercado político y administrativo.

A sí mismo Galindo Camacho (2016) En su capacidad para transformar los insumos en productos, la administración pública cuenta con características organizativas, relevantes, mediante el proceso de decisión, son: recursos humanos, financieros, materiales, políticos, tecnológicos y de poder.

Es importante mencionar la obra de la doctora María José Canel, destacando el esfuerzo que la autora ofrece con una mirada comprensiva sobre el tema de la administración pública, así lo señala Ramírez de la Cruz (2019) al analizar una de las aportaciones centrales del libro es que identifica las barreras organizacionales, estas barreras dificultan a los administradores políticos tener una eficaz comunicación. Refiriéndose a tener desconfianza en la relación entre el estado y los ciudadanos, así como entre los gobiernos nacionales y subnacionales. Para lidiar con esta desconfianza, la autora ofrece algunas recomendaciones básicas, para

tener en cuenta. Aunque sería contraproducente que el pueblo tuviera total confianza en un régimen democrático. La administración pública debe generar un adecuado equilibrio de confianza y desconfianza en cada uno de los asuntos públicos que tiene.

Clasificación de la administración pública según Guerrero Orozco (2019) se clasifican en: actividades funcionales, su propósito es dirigir el trabajo siendo este el objeto vital, son un abanico con un orden diverso el cual es la responsabilidad del estado, hacienda, justicia, relaciones exteriores, defensa. Actividades institucionales, aquella cuyo objeto es el mantenimiento y operación, están involucrada la policía, la planta física la seguridad, mantenimiento, el manejo del personal, área de contabilidad e información. **Alcance de la administración pública** según el autor su límite es hasta donde la necesidad del estado.

La administración pública y sus principios según Guerrero (2019) **1.-** La administración ha nacido con la comunidad. **2.-** El principio de la organización es la conservación de la comunidad. **3.-** El gobierno de la comunidad es la administración. **4.-** La ejecución de leyes de interés general como elemento esencial y cuya orientación es la acción social.

Las dimensiones de esta variable Administración pública según Carles Ramió (2016) Estructura administrativa, recursos humanos, Entorno, objetivos, Gestión de procesos administrativos, Recursos tecnológicos, financieros y materiales. **Estructura administrativa.** - Realizan tareas y gestionan servicios de interés público a la comunidad. **Recursos Humanos.** - Actividades encaminadas a promover el desempeño eficiente del personal. **Entorno.** - Persigue, reduce y controla los riesgos y peligros en la comunidad. **Objetivos.** -Satisface las necesidades de la población. **Gestión de procesos administrativos** - Prima la visión del usuario sobre las actividades de la organización. **Recursos tecnológicos, financieros y materiales.** - La administración pública requiere unos tratamientos analíticos, jurídicos, económicos, sociológicos y politológico, por ser

una realidad social, organizativa y política. En tres grandes ámbitos se articula la organización pública: político-cultural, sociotécnico, de control y mejora.

Las administraciones públicas intentan adecuar las realidades internas nuevas exigencias, por lo que están en una constante transformación, es importante señalar que los gobiernos denominados abiertos y transparentes deben de fomentar la transparencia, participación y colaboración a través de mecanismos de colaboración como lo son las Tecnologías de Comunicación e información (TIC), también las diferentes iniciativas que implementa el gobiernos, portales de transparencia, y fomento de la participación ciudadana, open data. Sánchez Trigueros (2015).

Las bases teóricas en relación con la segunda variable satisfacción del usuario según Alcaide J. C., (2015) la satisfacción del usuario debe tener un servicio de calidad, satisfaciendo así todos los deseos, necesidades y expectativas. El nivel de calidad de un servicio se evalúa por el resultado de la diferencia, positiva, neutra o negativa que se produce entre la prestación del servicio y las expectativas de los usuarios.

Determinantes de la Satisfacción de los usuarios según Ros Gálvez (2016) explica los motivos porque los usuarios se encuentran satisfechos o insatisfechos. Según las siguientes determinantes de la satisfacción. **Las expectativas:** debidamente estudiadas como un referente de comparación y anticipación, esta tipología predomina en la literatura de la satisfacción. **El rendimiento percibido:** opiniones y juicios del usuario acerca del servicio basándose en las experiencias de recibir dicho servicio. **La confirmación de expectativas:** de acuerdo a la percepción sobre el servicio que ha recibido el usuario, será su satisfacción. **La resolución de las quejas:** se produce tras la realización de una tramitología. En una situación de insatisfacción, el usuario acude al servicio y espera una solución para dicho problema. Al ofrecerle una solución, se sentirá satisfecho, aumentando así la probabilidad que cuente su experiencia a

terceros y continúe relacionándose, caso contrario se sentirá insatisfecho.

La función de servir al público Carles Ramió (2016) los funcionarios públicos deben reflejar un espíritu de respeto, con deseo de servirle y consideración para el ciudadano, la realidad es la carencia de servir por la falta de contacto con el pueblo y de responsabilidad entre los administradores. Esto los hace sentir libres de responsabilidad. La mayoría de los administradores públicos piensan en mandarlos, disciplinarlos, dominarlos y hacerle sentir su altanería. Cuando estos administradores prestan un servicio, se sienten inclinados a mirarlo como si fuera un acto de caridad, cuando la realidad es su deber prestar dicho servicio. Ahora en el sentido moderno esta actitud es la “del buen servidor público.” De la autoridad emana fácilmente la arrogancia y de la rutina la insensibilidad.

Según Lovelock, Cuando se triunfa en la realización de las labores, es cuando el empleado apoya y entiende los objetivos de la organización. trabajando en equipo, reconociendo la importancia de tener iniciativa propia para resolver problemas, y lograr dicha satisfacción en el usuario. Las operaciones y funciones relacionadas al servicio serán más fácil de dirigir. No puede estar separado la productividad, calidad y valor para obtener efectividad y resultados, El problema es que se focalizan en los resultados esmerándose en la eficacia, pero desatienden ser efectivos, y esto es una técnica tradicional de medición errónea. citado por Huamán Bedón R. (2017).

Características del servicio: según Parra (2014) para el posicionamiento son especiales las siguientes: intangibilidad, heterogeneidad, inseparabilidad. En la administración pública el sistema legal a acciones u omisiones viene siendo aplicada como remedios reactivos, esta simplificación busca la satisfacción de los ciudadanos y su interrelación con el estado.

Según (Sergio Salimbeni, 2019) La Gestión de procesos es un camino que se recorre, mas no un objetivo en sí mismo, hace varios años está siendo transitado

por el sector público, el ecosistema de todo el gobierno, el interés público, la sensibilidad política, la complejidad en la programación presupuestal, el intercambio de archivos o de información, la regulación de todos los integrantes como sociedad, la cultura y mantenerse en el poder como gobierno. Se reduce los desperdicios, se mejora la calidad, cuando la virtud del trabajo por procesos permite introducir técnicas y herramientas. Ejemplo, utilizar la práctica transformación en los servicios. Así comienzan prevalecer las mejores prácticas en la administración pública, siempre buscando satisfacer de manera eficiente las necesidades de cada uno de los habitantes. Es cierto que ser productivo es fundamental mirándolo desde la administración pública, pero probablemente el usuario final está más interesado en el resultado de su tramitología, esperando un óptimo servicio, más que mirar la eficiencia.

Objetivo de satisfacción del cliente. Según Gonzales (2020) encontrar oportunidades para mejorar el servicio existente, mejorar la satisfacción del cliente, ofrecer al cliente una experiencia positiva.

Las dimensiones de la variable Satisfacción del usuario según Alcaide J. C., (2015) son: **Cortesía:** Cuando el ciudadano recibe de parte del personal del GAD un trato cortés, incluye: telefonistas, personal de seguridad, recepcionistas, empleados, directivos, independientemente si están en alto nivel de estrés, el personal no debe reaccionar negativamente si el usuario está disgustado, siempre debe mantener una apariencia pulcra y agradable. **Capacidad de respuestas:** ofrecer un servicio rápido, flexibilidad adecuándose a cada necesidad del usuario, la información solicitada debe ser enviada de inmediato, en el plazo más breve posible conceder las entrevistas, se debe contar con suficiente personal para recibir y atender a los usuarios. **Profesionalidad:** conocer en profundidad cada servicio que ofrece el Gad, resolver y aconsejar de forma eficaz las situaciones imprevistas a los usuarios, Manteniendo satisfactorias relaciones personales con los usuarios. **Accesibilidad:** Posibilidad de verdadera atención por teléfono, capacitación del uso

al sitio web, horarios convenientes, el tiempo para recibir el servicio interesado debe ser lo más inmediato posible, las oficinas deben tener sus respectivas señaléticas o en su caso guías. Siempre estar dispuestos a hablar con los usuarios especialmente los directivos. **Comunicación:** Un Gad debe lograr buena comunicación con sus usuarios, por medio de un lenguaje entendible, sin tecnicismo y galimatías innecesarias. El servidor público debe ser capaz de usar un lenguaje adecuado según los niveles de conocimiento de los usuarios y deben tener disposición de atender con paciencia los problemas, quejas y reclamos, escuchando con atención. **Credibilidad:** la imagen del Gad, la personalidad del servidor público que es quien establece contacto directo con cada uno de los usuarios, sinceridad y equidad a la solución de cada problema. De todo esto depende la reputación de la institución.

Clave del éxito en el servicio al usuario. Según Lascano Zambrano (2018)

El trabajo debe convertirse en una pasión, tomando en cuenta las pequeñas iniciativas diarias, cada interacción con el usuario, teniendo en cuenta el cuidado de los detalles y no precisamente en los grandes esfuerzos.

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

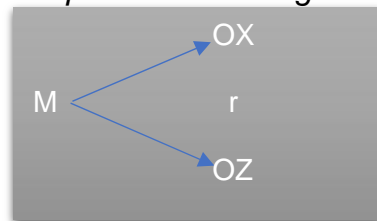
Tipo de investigación

La investigación es de tipo aplicada porque se adaptarán las bases propuestas en la investigación, se dará solución a la problemática identificada, se contemplará las acciones a evaluar, se comparará y se interpretará correlacional; porque determinará el nivel de influencia de la variable independiente sobre la dependiente. Tiene como propósito evaluar la relación que existe entre las dos variables.

Diseño de investigación

La investigación tiene un diseño no experimental y transeccional con un enfoque mixto y con un método deductivo; no experimental, porque tiene como propósito conocer la relación que existe entre las variables administración pública y la satisfacción de los usuarios, demostrando si existe una relación, para analizar la correlación del caso y así determinar cuál es el nivel de asociación entre ambas variables. Se utilizan cuando se quiere establecer el grado de correlación o de asociación entre una variable (ox) y otra variable (oz) que no sean dependiente una de la otra.

Esquema de investigación



Nota. el marco busca conocer la relación que existe entre las variables.

Dónde:

M = Muestra

Ox = Variable 1 Administración Pública

OZ = Variable 2 Satisfacción de los usuarios

R = es la relación de las variables de estudio

3.2. Variables y operacionalización

Variable independiente: administración pública

Definición conceptual: según (Ramíó 2016) La administración pública debería plantearse como una combinación de los modelos burocráticos, empresarial y de inteligencia institucional. Alternativamente, podría permanecer como un actor, incluso de carácter residual en los complejos sistema de gobernanza.

Definición operacional

Administración Pública. - La administración pública constituye varios elementos: El órgano administrativo. La actividad administrativa, La finalidad que se pretende, y el medio.

Dimensiones: Estructura administrativa, recursos humanos, entorno, objetivos, gestión de procesos administrativos, recursos tecnológicos, financieros y materiales.

Indicadores: Coste y utilización de recursos, logros de metas, realidad económica, grado de eficacia, impacto sobre la población, lista de espera en días.

Escala de medición: Categórica, nominal, politómica.

Variable dependiente: satisfacción de los usuarios

Definición conceptual: según Alcaide (2015) la satisfacción del usuario debe tener un servicio de calidad, satisfaciendo así todos los deseos, necesidades y expectativas. El nivel de calidad de un servicio se evalúa por el resultado de la diferencia, positiva, neutra o negativa que se produce entre la prestación del servicio y las expectativas de los usuarios.

Definición Operacional

Satisfacción del usuario. -Para alcanzar la calidad en el servicio, lo fundamental es conocer y satisfacer las expectativas de los usuarios, y luego organizarse y trabajar para satisfacerlo, darles a los usuarios lo que esperan y para lograrlo la excelencia es necesario superar esas expectativas

Dimensiones: Cortesía, Capacidad de respuesta, Profesionalidad, Accesibilidad, Credibilidad, Comunicación.

Indicadores: Excelente trato con el cliente, disposición para ayudar a los usuarios, liderazgo por calidad, interacción con el usuario, grado de confiabilidad con el servicio municipal, uso de los medios adecuados.

Escala de medición: Categórica, nominal, politómica.

3.3. Población, muestra, muestreo, unidad de análisis

Población: se denomina así al universo o al grupo que se necesita estudiar. objetos, en este sentido la población para la respectiva investigación lo conformaron los usuarios del Gad Manta 2021. la cantidad de usuarios que visitan el Gad Manta aproximadamente es de 200 usuarios en esta época de pandemia son los que a diario llegan a realizar sus tramitologías.

Criterios de inclusión: Usuarios que hacen uso de los servicios que ofrece el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Manta.

Criterios de exclusión: Usuarios que no hacen uso de los servicios que ofrece el Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Manta.

Muestra: Para (Arias-Gómez, 2016), nos referimos a un subconjunto de la población el cual se extrae estadísticamente según selección. la muestra es el procedimiento que se realiza para conocer ciertas características de esa población en la respectiva muestra extraída. Proporcionando indicaciones para dicha selección sea representada, siendo este el objetivo. De este modo para la presente investigación se determinó una muestra de 168 usuarios a encuestar en el Gobierno

Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Manta 2021. Ver anexo N°06

Muestreo: Para determinar la muestra, se consideró un muestreo probabilístico aleatorio simple, para (Arias-Gómez, 2016), se realiza un procedimiento de acuerdo a la necesidad que precisa la información de acuerdo a la población y conjuntos de elementos que la llegan a conformar:

Unidad de análisis: Usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Manta 2021.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Encuesta:

Se aplicó la encuesta para la obtención de información a los usuarios del Gobierno autónomo Municipal del Cantón Manta 2021. Para conocer su opinión sobre la administración pública y la satisfacción de ellos usuarios, conforme lo señala la encuesta se entiende por una investigación estadística.

Cuestionario: Para esta investigación, se ha diseñado ítems, teniendo en cuenta nuestras dimensiones e indicadores en la tabla de operacionalización de variables, con el fin de extraer respuestas sobre los objetivos planteados, este cuestionario es un mecanismo para la investigación con el objetivo de información acerca de cómo los usuarios perciben los servicios requeridos. (Ventura-León, 2017).

Validez: El instrumento cuestionario, será calificado por la cordura de 3 profesionales de la carrera de Gestión pública, cuentan con el conocimiento de las variables de esta investigación, tomando en consideración cada uno de los objetivos planteados. Los resultados de una investigación son válidos cuando está libre de errores dicho estudio (Villasís-Keever, 2018).

Confiabilidad: Se realizará la prueba de fiabilidad Alfa de Cronbach usando del programa SPSS versión 25 (Domínguez-Lara, 2015) hace 60 años por primera vez

se presentó y se publicó el trabajo en alfa de Cronbach, a partir de ese momento quedó establecido como índice con el propósito de evaluar el grado en que los ítems de un instrumento están correlacionados.

3.5. Procedimientos

Se tendrá una conversación virtual con el alcalde de la institución pública y director de recursos humanos del Cantón Manta para solicitar su autorización, se pedirá la respectiva autorización para estar presente en la entrada del Municipio y poder realizar las encuestas a los usuarios que van ingresando a realizar sus tramitologías. Considerando lo indicado, se obtuvo una muestra de **168** usuarios en la presente investigación, para aplicar el cuestionario elaborado. El cual se realizará en el municipio donde reciben a los usuarios.

3.6. Métodos de análisis de la información

Para procesar y analizar los datos de la hoja de Excel, se procederá según las respuestas obtenidas en el cuestionario. Posteriormente, con la base de datos numérica, se trasladará a una hoja SPSS para realizar el análisis correlacional de las variables a través del coeficiente de correlación de Spearman y dimensiones que permitan definir la relación entre administración pública y la satisfacción de los usuarios del Gad Manta 2021. Mostrando todo en tablas que permitan las visualizaciones clara d ellos resultados obtenidos.

3.7. Aspectos éticos

Aspectos éticos

Se trabajará en relación con el autor (Sampieri, 2018) que refieren lo siguientes aspectos, tales como:

Respeto al lugar donde se efectúan las investigaciones

Debe ser respetado el contexto en el cual se conducen las investigaciones. Para acceder al lugar se deben tener los debidos permisos, de acuerdo a esa autorización, observar y cumplir con las reglas del lugar, recordando que somos invitados, estamos en la obligación de ser amables, cordiales y respetuosos de las personas, sus creencias y costumbres.

IV. RESULTADOS

La muestra del presente estudio de investigación estuvo conformada por 168 usuarios que participaron voluntariamente a quienes se les pregunto su opinión acerca de la calidad de los servicios de la administración pública que brinda el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Manta, tabla 1.

Tabla 1

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válidos	168	100.0
	Excluidos	0	.0
	Total	168	100.0

NOTA: Base de datos administración pública y satisfacción de usuarios n=168

Tabla 2

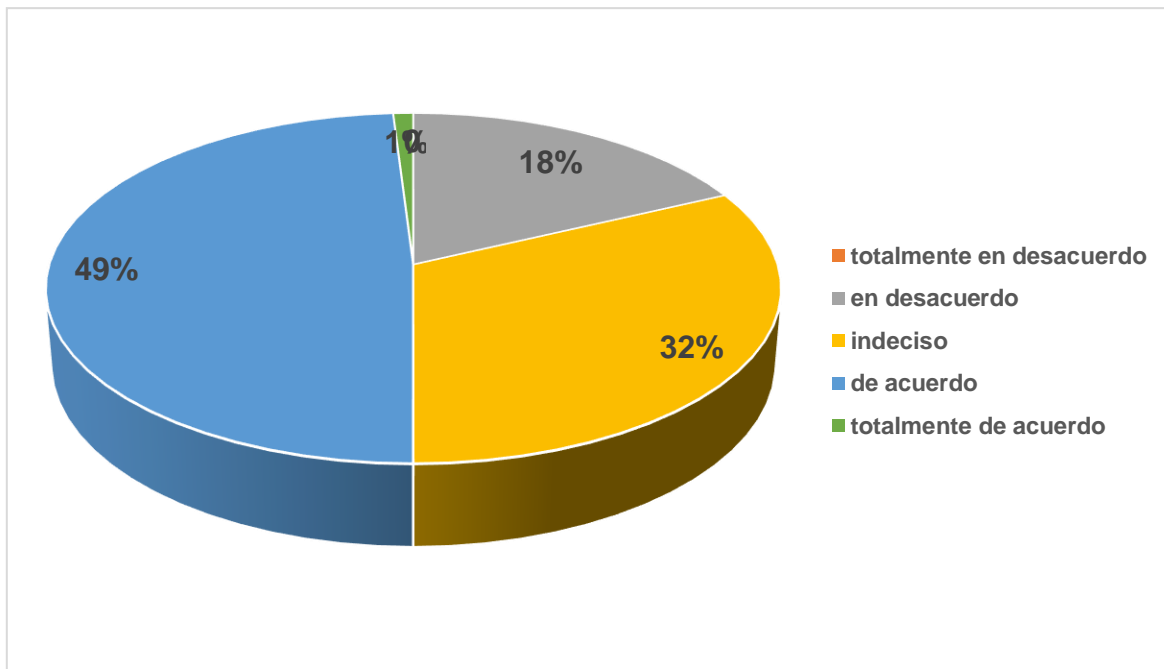
Variable independiente; evaluación de opinión de la calidad de los servicios de la administración pública

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	En desacuerdo (22 a 32 puntos)	30	17.9	17.9	17.9
	Indeciso (33 a 43 puntos)	55	32.7	32.7	50.6
	De acuerdo (44 a 54 puntos)	82	48.8	48.8	99.4
	Totalmente de acuerdo (55 puntos)	1	.6	.6	100.0
	Total	168	100.0	100.0	

NOTA: Base de datos administración pública y satisfacción de usuarios n=168

Gráfica 1

Opinión de la calidad de la administración



NOTA: Base de datos administración pública y satisfacción de usuarios

Se analizó a la variable independiente sobre la opinión de la calidad de los servicios de la administración pública mediante el constructo de 11 ítems cuyas respuestas estaban basadas en una escala Likert de opinión desde totalmente en desacuerdo a totalmente de acuerdo, en el que se determinó que del total de usuarios encuestados el 18% refirió estar en desacuerdo, 32% indecisos en su opinión, 49% opinaron estar en de acuerdo y 1% totalmente de acuerdo, tabla 2 y gráfica 1.

Tabla 3

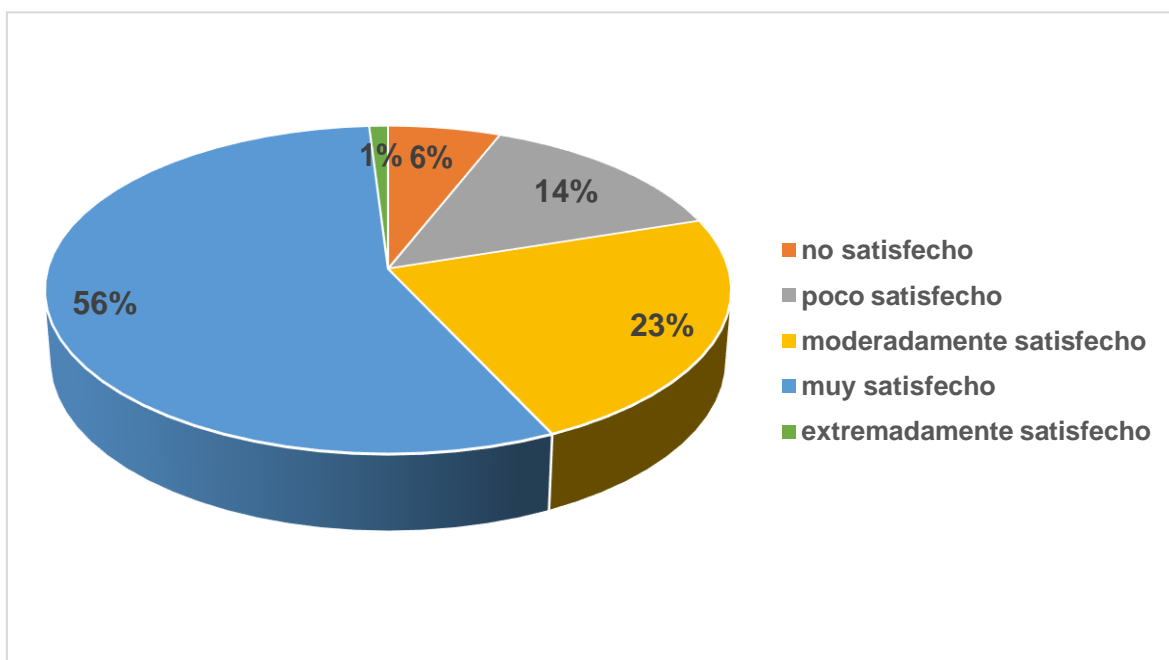
Variable dependiente; evaluación general del grado de satisfacción de los usuarios

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	No satisfecho (12 a 23 puntos)	10	6.0	6.0
	Poco satisfecho (24 a 35 puntos)	23	13.7	19.6
	Moderadamente satisfecho (36 a 47 puntos)	39	23.2	42.9
	Muy satisfecho (48 a 59 puntos)	94	56.0	98.8
	Extremadamente satisfecho (60 puntos)	2	1.2	100.0
	Total	168	100.0	100.0

NOTA: Base de datos administración pública y satisfacción de usuarios n=168

Gráfica 2

Grado de satisfacción del usuario



NOTA: Base de datos administración pública y satisfacción de usuarios

De igual forma se analizó la variable de estudio dependiente que es el grado de satisfacción de los usuarios que acudían a los servicios de la administración del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Manta mediante 12 preguntas con una escala de respuestas tipo Likert que iba de no satisfecho a extremadamente satisfecho en la que se determinó que el 6% de los encuestados no estaban satisfechos con la calidad en los servicios, el 14% refirió estar poco satisfecho, el 23% moderadamente satisfecho, un 56% muy satisfecho y el 1% de los encuestados refirió estar extremadamente satisfecho con la calidad de los servicios, tabla 3 y gráfica 2 .

Tabla 4*Prueba de Kolmogorov-Smirnov para una muestra*

		Puntaje de opinión de los servicios de la administración pública	Puntaje obtenido del grado de satisfacción de los usuarios
N		168	168
Parámetros normales	Media	41.48	45.42
	Desv. Desviación	7.848	12.110
Máximas diferencias extremas	Absoluto	.138	.156
	Positivo	.111	.137
	Negativo	-.138	-.156
Estadístico de prueba		.138	.156
Sig. Asintótica(bilateral)		.000	.000

NOTA. Base de datos administración pública y satisfacción de usuarios n=168

Dado el tamaño de muestra se utilizó la prueba estadística Kolmogorov-Smirnov para una muestra fijando un valor de $p \leq 0.05$ para determinar el tipo de distribución de las variables de estudio utilizando los puntajes generales obtenidos en dichas variables y se determinó que en ambos casos la muestra tuvo una distribución de tipo no paramétrica ya que se obtuvo una significancia de $p=0.000$, tabla 4.

Objetivo específico No. 1- Determinar la relación entre la estructura administrativa y la satisfacción de los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Manta 2021.

Tabla 5

*Evaluación estructura administrativa*evaluación general del grado de satisfacción de los usuarios*

		Evaluación general del grado de satisfacción de los usuarios					Total
		No satisfecho	Poco satisfecho	Moderadamente satisfecho	Muy satisfecho	Extremadamente satisfecho	
Evaluación estructura administrativa	En desacuerdo	0	5	1	2	0	8
	Indeciso	10	15	16	2	0	43
	De acuerdo	0	3	11	17	0	31
	Totalmente de acuerdo	0	0	11	73	2	86
Total		10	23	39	94	2	168

NOTA. Base de datos administración pública y satisfacción de usuarios n=168

Tabla 6

*Prueba de chi-cuadrado: Evaluación estructura administrativa*evaluación general del grado de satisfacción de los usuarios*

	Valor	df	Significación asintótica
Chi-cuadrado de Pearson	115.671	12	.000
Razón de verosimilitud	128.172	12	.000
Asociación lineal por lineal	83.278	1	.000
N de casos válidos	168		

NOTA: Base de datos administración pública y satisfacción de usuarios n=168

Tabla 7

*Correlación entre estructura administrativa*evaluación general del grado de satisfacción de los usuarios*

	Valor	Error estándar asintótico	T aproximada	Significación aproximada
Intervalo por intervalo R de Pearson	.706	.041	12.850	.000
Ordinal por ordinal Correlación de Spearman	.723	.044	13.489	.000
N de casos válidos	168			

NOTA. Base de datos administración pública y satisfacción de usuarios n=168

Para determinar la relación entre la opinión de la dimensión de la estructura de la administración pública y la satisfacción de los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Manta 2021 se realizó un cruce entre dichas variables además de utilizar la prueba estadística no paramétrica Chi-cuadrado y se encontró que, si existía una asociación de tipo positiva entre las variables, ya que se obtuvo diferencia estadísticamente significativa con un valor de $p=0.000$, tabla 5 y 6. Del mismo modo al identificar que si existía asociación entre las

variables se utilizó la prueba estadística no paramétrica de correlación de Spearman y se determinó que existe una correlación alta entre dichas variables ya que se obtuvo un coeficiente de correlación positivo de 0.723 con una significancia estadística de p valor =0.000, tabla 7. Por lo anteriormente mencionado se **acepta la hipótesis alternativa** de que si existe una relación significativa de tipo significativa entre la estructura administrativa y la satisfacción de los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Manta 2021 y se rechaza la hipótesis nula.

Objetivo específico No. 2- Determinar la relación entre los recursos humanos y la satisfacción de los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Manta 2021.

Tabla 8

*Evaluación recursos humanos. *evaluación general del grado de satisfacción de los usuarios*

		Evaluación general del grado de satisfacción de los usuarios					Total
		No satisfecho	Poco satisfecho	Moderadamente satisfecho	Muy satisfecho	Extremadamente satisfecho	
Evaluación recursos humanos.	En desacuerdo	10	0	0	0	0	10
	Indeciso	0	18	15	7	0	40
	De acuerdo	0	4	14	8	0	26
	Totalmente de acuerdo	0	1	10	79	2	92
Total		10	23	39	94	2	168

NOTA. Base de datos administración pública y satisfacción de usuarios n=168

Tabla 9

*Prueba de chi-cuadrado: Evaluación recursos humanos. *evaluación general del grado de satisfacción de los usuarios*

	Valor	df	Significación asintótica
Chi-cuadrado de Pearson	256.607	12	.000
Razón de verosimilitud	162.147	12	.000
Asociación lineal por lineal	102.801	1	.000
N de casos válidos	168		

NOTA. Base de datos administración pública y satisfacción de usuarios n=168

Tabla 10

Correlación entre los recursos humanos y la satisfacción de los usuarios

	Valor	Error estándar asintótico	T aproximada	Significación aproximada
Intervalo por intervalo R de Pearson	.785	.040	16.304	.000
Ordinal por ordinal Correlación de Spearman	.750	.046	14.595	.000
N de casos válidos	168			

NOTA. Base de datos administración pública y satisfacción de usuarios n=168

Para determinar la relación entre la opinión de la dimensión de los recursos humanos de la administración pública y la satisfacción de los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Manta 2021 se realizó un cruce entre dichas variables además de utilizar la prueba estadística no paramétrica Chi-cuadrado y se encontró que, si existía una asociación de tipo positiva entre las variables, ya que se obtuvo diferencia estadísticamente significativa con un valor de $p=0.000$, tabla 8 y 9. Del mismo modo al identificar que si existía asociación

entre las variables se utilizó la prueba estadística no paramétrica de correlación de Spearman y se determinó que existe una correlación alta entre dichas variables ya que se obtuvo un coeficiente de correlación positivo de 0.750 con una significancia estadística de p valor =0.000, tabla 10. Por lo anteriormente mencionado se **acepta la hipótesis alternativa** de que si existe una relación de tipo significativa entre los recursos humanos y la satisfacción de los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Manta 2021 y se rechaza la hipótesis nula.

Objetivo específico No. 3- Determinar la relación entre el entorno y la satisfacción de los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Manta 2021.

Tabla 11

*Evaluación del entorno*evaluación general del grado de satisfacción de los usuarios*

		Evaluación general del grado de satisfacción de los usuarios					Total
		No satisfecho	Poco satisfecho	Moderadamente satisfecho	Muy satisfecho	Extremadamente satisfecho	
Evaluación entorno	Indeciso	0	18	5	0	0	23
	De acuerdo	10	4	30	21	0	65
	Totalmente de acuerdo	0	1	4	73	2	80
Total		10	23	39	94	2	168

NOTA. Base de datos administración pública y satisfacción de usuarios n=168

Tabla 12

*Prueba de chi-cuadrado: Evaluación del entorno*evaluación general del grado de satisfacción de los usuarios*

	Valor	df	Significación asintótica
Chi-cuadrado de Pearson	163.198	8	.000
Razón de verosimilitud	150.172	8	.000
Asociación lineal por lineal	77.079	1	.000
N de casos válidos	168		

NOTA. Base de datos administración pública y satisfacción de usuarios n=168

Tabla 13*Correlación entre el entorno y la satisfacción de los usuarios*

		Valor	Error estándar asintótico	T aproximada	Significación aproximada
Intervalo por intervalo	R de Pearson	.679	.038	11.929	.000
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	.740	.037	14.192	.000
N de casos válidos		168			

NOTA. Base de datos administración pública y satisfacción de usuarios n=168

Para determinar la relación entre la opinión de la dimensión del entorno de la administración pública y la satisfacción de los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Manta 2021 se realizó un cruce entre dichas variables además de utilizar la prueba estadística no paramétrica Chi-cuadrado y se encontró que, si existía una asociación de tipo positiva entre las variables, ya que se obtuvo diferencia estadísticamente significativa con un valor de $p=0.000$, tabla 11 y 12. Del mismo modo al identificar que si existía asociación entre las variables se utilizó la prueba estadística no paramétrica de correlación de Spearman y se determinó que existe una correlación alta entre dichas variables ya que se obtuvo un coeficiente de correlación positivo de 0.740 con una significancia estadística de p valor $=0.000$, tabla 13. Por lo anteriormente mencionado se **acepta la hipótesis alternativa** de que si existe una relación de tipo significativa entre el entorno y la satisfacción de los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Manta 2021 y se rechaza la hipótesis nula.

Objetivo específico No. 4- Determinar la relación entre los objetivos y la satisfacción de los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Manta 2021.

Tabla 14

*Evaluación de los objetivos*evaluación general del grado de satisfacción de los usuarios*

		Evaluación general del grado de satisfacción de los usuarios					Total
		No satisfecho	Poco satisfecho	Moderadamente satisfecho	Muy satisfecho	Extremadamente satisfecho	
Evaluación objetivos	En desacuerdo	0	0	2	0	0	2
	Indeciso	10	17	8	8	0	43
	De acuerdo	0	1	23	14	1	39
	Totalmente de acuerdo	0	5	6	72	1	84
Total		10	23	39	94	2	168

NOTA. Base de datos administración pública y satisfacción de usuarios n=168

Tabla 15

*Prueba de chi-cuadrado: Evaluación de los objetivos*evaluación general del grado de satisfacción de los usuarios*

	Valor	df	Significación asintótica
Chi-cuadrado de Pearson	122.920	12	.000
Razón de verosimilitud	115.584	12	.000
Asociación lineal por lineal	66.066	1	.000
N de casos válidos	168		

NOTA. Base de datos administración pública y satisfacción de usuarios n=168

Tabla 16

Correlación entre los objetivos y la satisfacción de los usuarios

	Valor	Error estándar asintótico	T aproximada	Significación aproximada
Intervalo por intervalo R de Pearson	.629	.053	10.424	.000
Ordinal por ordinal Correlación de Spearman	.636	.058	10.628	.000
N de casos válidos	168			

NOTA. Base de datos administración pública y satisfacción de usuarios n=168

Para determinar la relación entre la opinión de la dimensión los objetivos de la administración pública y la satisfacción de los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Manta 2021 se realizó un cruce entre dichas variables además de utilizar la prueba estadística no paramétrica Chi-cuadrado y se encontró que, si existía una asociación de tipo positiva entre las variables, ya

que se obtuvo diferencia estadísticamente significativa con un valor de $p=0.000$, tabla 14 y 15. Del mismo modo al identificar que si existía asociación entre las variables se utilizó la prueba estadística no paramétrica de correlación de Spearman y se determinó que existe una correlación alta entre dichas variables ya que se obtuvo un coeficiente de correlación positivo de 0.636 con una significancia estadística de p valor $=0.000$, tabla 16. Por lo anteriormente mencionado se **acepta la hipótesis alternativa** de que si existe una relación de tipo significativa entre los objetivos y la satisfacción de los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Manta 2021 y se rechaza la hipótesis nula.

Objetivo específico No. 5- Determinar la relación entre la gestión de los procesos administrativos y la satisfacción de los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Manta 2021.

Tabla 17

*Evaluación gestión de los procesos administrativos*evaluación general del grado de satisfacción de los usuarios*

		Evaluación general del grado de satisfacción de los usuarios					Total
		No satisfecho	Poco satisfecho	Moderadamente satisfecho	Muy satisfecho	Extremadamente satisfecho	
Evaluación gestión de los procesos administrativos	Totalmente en desacuerdo	10	5	0	1	0	16
	En desacuerdo	0	1	6	10	0	17
	Indeciso	0	17	8	8	1	34
	De acuerdo	0	0	19	30	0	49
	Totalmente de acuerdo	0	0	6	45	1	52
Total		10	23	39	94	2	168

NOTA. Base de datos administración pública y satisfacción de usuarios n=168

Tabla 18*Prueba de chi-cuadrado: Evaluación gestión de los procesos**administrativos*evaluación general del grado de satisfacción de los usuarios*

	Valor	df	Significación asintótica
Chi-cuadrado de Pearson	183.380 ^a	16	.000
Razón de verosimilitud	144.157	16	.000
Asociación lineal por lineal	69.045	1	.000
N de casos válidos	168		

NOTA. Base de datos administración pública y satisfacción de usuarios n=168

Tabla 19*Correlación entre la gestión de los procesos administrativos y la satisfacción de los usuarios*

		Valor	Error estándar	T aproximada	Significación aproximada
Intervalo por intervalo	R de Pearson	.643	.055	10.817	.000
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	.571	.060	8.953	.000
N de casos válidos		168			

NOTA. Base de datos administración pública y satisfacción de usuarios n=168

Para determinar la relación entre la opinión de la dimensión la gestión de los procesos administrativos y la satisfacción de los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Manta se realizó un cruce entre dichas variables además de utilizar la prueba estadística no paramétrica Chi-cuadrado y se encontró que, si existía una asociación de tipo positiva entre las variables, ya que se obtuvo diferencia estadísticamente significativa con un valor de $p=0.000$, tabla 17 y 18. Del mismo modo al identificar que si existía asociación entre las variables se utilizó la prueba estadística no paramétrica de correlación de

Spearman y se determinó que existe una correlación moderada entre dichas variables ya que se obtuvo un coeficiente de correlación positivo de 0.571 con una significancia estadística de p valor =0.000, tabla 19. Por lo anteriormente mencionado se **acepta la hipótesis alternativa** de que si existe una relación de tipo significativa entre la gestión de los procesos administrativos y la satisfacción de los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Manta 2021 y se rechaza la hipótesis nula.

Objetivo específico No. 6- Determinar la relación entre los recursos tecnológicos, financieros y materiales y la satisfacción de los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Manta 2021.

Tabla 20

*Evaluación de los recursos tecnológicos financieros y materiales. *evaluación general del grado de satisfacción de los usuarios*

		Evaluación general del grado de satisfacción de los usuarios					Total
		No satisfecho	Poco satisfecho	Moderadamente satisfecho	Muy satisfecho	Extremadamente satisfecho	
Evaluación recursos tecnológicos financieros y materiales.	Totalmente en desacuerdo	10	4	1	34	1	50
	En desacuerdo	0	13	0	1	0	14
	Indeciso	0	4	22	11	0	37
	De acuerdo	0	1	12	29	0	42
	Totalmente de acuerdo	0	1	4	19	1	25
Total		10	23	39	94	2	168

NOTA. Base de datos administración pública y satisfacción de usuarios n=168

Tabla 21

*Prueba de chi-cuadrado: Evaluación de los recursos tecnológicos financieros y materiales. *evaluación general del grado de satisfacción de los usuarios*

	Valor	df	Significación asintótica
Chi-cuadrado de Pearson	147.626	16	.000
Razón de verosimilitud	122.879	16	.000
Asociación lineal por lineal	12.852	1	.000
N de casos válidos	168		

NOTA. Base de datos administración pública y satisfacción de usuarios n=168

Tabla 22

Correlación de los recursos tecnológicos financieros, materiales y la satisfacción de los usuarios

		Valor	Error estándar	T aproximada	Significación aproximada
Intervalo por intervalo	R de Pearson	.277	.072	3.720	.000
Ordinal por ordinal	Correlación de Spearman	.208	.079	2.738	.007
N de casos válidos		168			

NOTA. Base de datos administración pública y satisfacción de usuarios n=168

Para determinar la relación entre la opinión de la dimensión recursos tecnológicos, financieros y materiales y la satisfacción de los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Manta se realizó un cruce entre dichas variables además de utilizar la prueba estadística no paramétrica Chi-cuadrado y se encontró que, si existía una asociación de tipo positiva entre las variables, ya que se obtuvo diferencia estadísticamente significativa con un valor de $p=0.000$,

tabla 20 y 21. Del mismo modo al identificar que si existía asociación entre las variables se utilizó la prueba estadística no paramétrica de correlación de Spearman y se determinó que existe una correlación baja entre dichas variables ya que se obtuvo un coeficiente de correlación positivo de 0.571 con una significancia estadística de p valor =0.000, tabla 22. Por lo anteriormente mencionado **se acepta la hipótesis alternativa** de que si existe una relación de tipo significativa entre los recursos tecnológicos, financieros y materiales y la satisfacción de los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Manta 2021 y se rechaza la hipótesis nula.

Objetivo General: Determinar si existe relación entre la administración pública y la satisfacción del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Manta 2021.

Tabla No 23

*Cruce de variables de estudio servicios: de la administración pública **

satisfacción de los usuarios

		Evaluación general del grado de satisfacción de los usuarios					Total
		No satisfecho	Poco satisfecho	Moderadamente satisfecho	Muy satisfecho	Extremadamente satisfecho	
Evaluación de opinión de la calidad de los servicios de la administración pública	En desacuerdo	10	17	3	0	0	30
	Indeciso	0	6	29	19	1	55
	De acuerdo	0	0	7	75	0	82
	Totalmente de acuerdo	0	0	0	0	1	1
Total		10	23	39	94	2	168

NOTA. Base de datos administración pública y satisfacción de usuarios n=168

Tabla 24

*Prueba chi-cuadrado: administración pública * satisfacción de los usuarios*

	Valor	df	Significación asintótica
Chi-cuadrado de Pearson	252.739 ^a	12	.000
Razón de verosimilitud	173.649	12	.000
Asociación lineal por lineal	111.339	1	.000
N de casos válidos	168		

NOTA. Base de datos administración pública y satisfacción de usuarios n=168

Tabla 25

*Correlación entre variables de estudio: administración pública * satisfacción de los usuarios*

			Puntaje de opinión de la administración pública	Puntaje sobre el grado de satisfacción de los usuarios
Rho de Spearman	Puntaje de opinión de la administración pública	Coeficiente de correlación	1.000	.788**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	168	168
	Puntaje sobre el grado de satisfacción de los usuarios	Coeficiente de correlación	.788**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	168	168

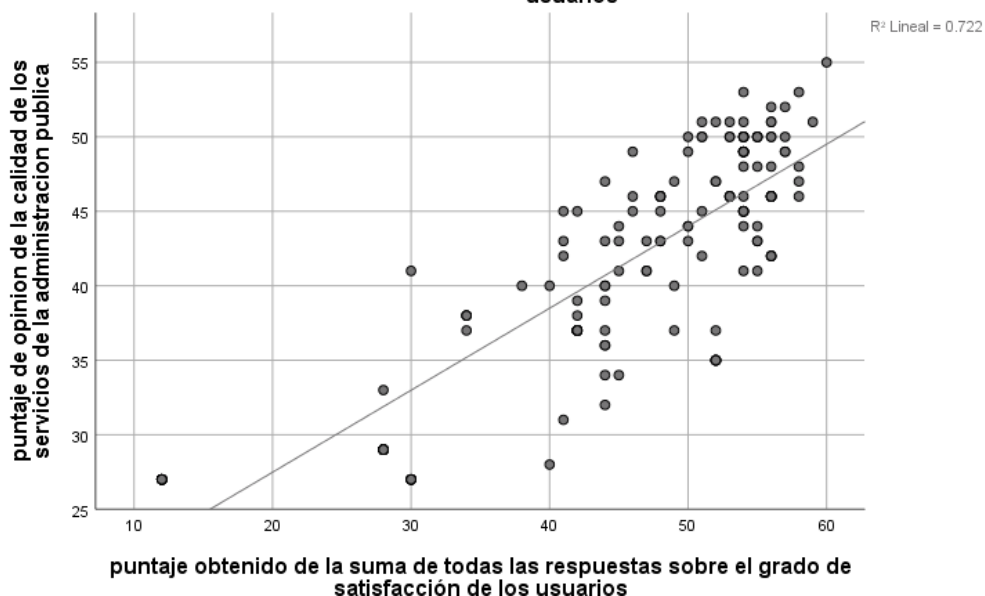
** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

NOTA. Base de datos administración pública y satisfacción de usuarios n=168

Gráfica 3

Correlación de puntaje de opinión de calidad de la administración vs puntaje de satisfacción del usuario

Dispersión simple con ajuste de línea de puntaje de opinión de la calidad de los servicios de la administración pública por puntaje obtenido de la suma de todas las respuestas sobre el grado de satisfacción de los usuarios



Para dar respuesta a la **pregunta de investigación** y al **objetivo general** sobre determinar si existe relación entre la administración pública y la satisfacción del gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Manta 2021 se realizó un cruce entre las variables de estudio mediante la prueba estadística no paramétrica Chi-cuadrado y se encontró que, si existía una asociación de tipo positiva entre las variables, ya que se obtuvo diferencia estadísticamente significativa con un valor de $p=0.000$, tabla 23 y 24. Del mismo modo al identificar que si existía relación entre las variables se utilizó la prueba estadística no paramétrica de correlación de Spearman y se determinó que existe una correlación alta entre dichas variables ya que se obtuvo un coeficiente de correlación positivo de 0.788 con una significancia estadística de p valor =0.000, tabla 25 y gráfica 3). Por lo anteriormente mencionado se acepta la hipótesis alternativa de que si existe una relación de tipo significativa entre la administración pública y la satisfacción de los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Manta 2021 y se rechaza la hipótesis nula.

V. DISCUSIÓN

De igual forma se analizó la variable de estudio dependiente que es el grado de satisfacción de los usuarios que acudían a los servicios de la administración del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Manta mediante 12 preguntas con una escala de respuestas tipo Likert que iba de no satisfecho a extremadamente satisfecho en la que se determinó que el 6% de los encuestados no estaban satisfechos con la calidad en los servicios, el 14% refirió estar poco satisfecho, el 23% moderadamente satisfecho, un 56% muy satisfecho y el 1% de los encuestados refirió estar extremadamente satisfecho con la calidad de los servicios, como podemos observar en la tabla .

Esto coincide con el autor (Agusto Briones, 2019) En Ecuador desde el año 2019 la oferta de prestación de servicios públicos a disminuido porque quieren procurar que los recursos lleguen a los ciudadanos y no al jerárquico superior, su estrategia es mantener la presencia institucional en territorio, como resultado se eliminó la duplicidad de cargos a nivel jerárquico, la duplicidad de funciones y el gasto innecesario, superior del mismo territorio. Un jerárquico que incumple sus funciones representa 700 bonos de Desarrollo Humano.

Por otro lado, coincide de acuerdo al artículo de la constitución de la república del Ecuador. numeral 227: La administración pública constituye un servicio a la colectividad, se rige por: eficiencia, descentralización, planificación, coordinación, participación, transparencia. Según artículo 226 ejercerán la constitución los ciudadanos que actúan en virtud de una potestad estatal, refiriéndose a quienes estén inmersos en las instituciones del estado. Como entidad pública tiene la obligación de prestar servicios eficientes a la colectividad.

En los resultados, se identificó una correlación significativa de tipo positivo, en un .723 (72.3%) donde se determina que a mayor sea la relación entre la estructura administrativa, mayor es la satisfacción de los usuarios, Estos resultados positivos se debe a que se tuvo en cuenta lo mencionado por (Stella Parrado, 2017). : “cuanto mayor sea la jerarquía de una estructura administrativa, los procesos de

trabajo se desarrollan con mayor lentitud” Requiere entonces de sensibilidad a los cambios, simplificación normativa y regulatoria, fuerte tendencia hacia lo cualitativo de los servicios. Se debe adaptar lo producido en la organización, pueden ser bienes o servicios, demandas de los usuarios-consumidores, frente a un contexto cambiante trae aparejada una mayor proximidad y flexibilidad.

La Administración pública se define con ciertas características. Según Carles Ramió (2016) hoy en día las funciones han dado un giro diversificado, la realidad es que no existe una correlación entre las funciones asumidas y la estructura interna. El modelo no ha cambiado, antes respondía a las propias necesidades llamadas soberanía. Y este modelo ya no sirve a la realidad actual. Toda organización pública, participa del poder político. Es difícil medir la eficacia de la administración. Tiene una fuerte dimensión política la definición de los parámetros. El personal tiene una delimitación porque por medio de los límites organizativos se condiciona la dinámica organizativa, la administración pública tiene una tendencia incrementalista, contando con recursos suficientes, este es captado por medio del sistema fiscal. Siendo así que las administraciones públicas no compiten en un mercado económico, pero sí en un mercado político y administrativo.

Así mismo en los resultados, se identificó una correlación significativa de tipo positivo, en un .750 (75.0%) donde se determina la relación entre los recursos humanos y la satisfacción de los usuarios, Estos resultados positivos se debe a que se tuvo en cuenta lo mencionado por (Galindo Camacho, 2016) menciona en su capacidad para transformar los insumos en productos, la administración pública cuenta con características organizativas, relevantes, mediante el proceso de decisión, son: recursos humanos, financieros, materiales, políticos, tecnológicos y de poder.

También menciona (Fortún M. , 2019) **Característica de la Administración Pública** según (Fortún M. , 2019) el medio de enlace entre el gobierno y la ciudadanía es la existencia del recurso humano, toman el nombre de servidores públicos. Tienen el manejo de tributo como: impuestos, aranceles, tasas, que

proviene de la economía del pueblo. Adicional tiene dos elementos significativos: objetivo y fin. en el interés y satisfacción del usuario.

Por otro lado, el autor (Cuevas Moreno, 2017) reduce las características de la administración pública como: racional, eficaz y metódica son palabras clave para ajustar las estructuras institucionales a varias necesidades. Las cualidades del empresario las adquiere el administrador público: orientados a resultados, pragmático, alerta con el usuario. Este perfil se opone al burócrata de antaño estereotipado, malicioso y convencional.

Así mismo en los resultados, se identificó una correlación significativa de tipo positivo, en un .740 (74.0%) donde se determina la relación entre el entorno y la satisfacción de los usuarios, Estos resultados positivos se debe a que se tuvo en cuenta lo mencionado en la obra de la doctora María José Canel, Refiriéndose a tener desconfianza en la relación entre el estado y los ciudadanos, así como entre los gobiernos nacionales y subnacionales, ofreciendo recomendaciones básicas para lidiar con este entorno de desconfianza, La administración pública debe generar un adecuado equilibrio de confianza y desconfianza en cada uno de los asuntos públicos que tiene.

También coincide con lo mencionado por el autor (Lascano Zambrano, 2018), El trabajo debe convertirse en una pasión, tomando en cuenta las pequeñas iniciativas diarias, cada interacción con el usuario, teniendo en cuenta el cuidado de los detalles y no precisamente en los grandes esfuerzos.

Así mismo en los resultados, se identificó una correlación significativa de tipo positivo, en un .636 (63.6%) donde se determina la relación entre los objetivos y la satisfacción de los usuarios, Estos resultados positivos se debe a que se tuvo en cuenta lo mencionado por el autor (Morejón Santistevan, 2016) Menciona que la administración pública cuenta con objetivos que se entrelazan con la naturaleza del Estado y el poder público, desde las modalidades en diversas actividades sobre las personas y cosas y obtención de objetivos supremos.

Según Lovelock, objetivos de la organización. trabajando en equipo, reconociendo la importancia de tener iniciativa propia para resolver problemas, y lograr dicha satisfacción en el usuario. Las operaciones y funciones relacionadas al servicio serán más fácil de dirigir. No puede estar separado la productividad, calidad y valor para obtener efectividad y resultados, El problema es que se focalizan en los resultados esmerándose en la eficacia, pero desatienden ser efectivos, y esto es una técnica tradicional de medición errónea. Citado Huamán Bedón R. (2017).

Así mismo en los resultados, se identificó una correlación significativa de tipo positivo, en un .740 (74.0%) donde se determina la relación entre la gestión de los procesos administrativos y la satisfacción de los usuarios, Estos resultados moderados positivos se debe a que se tuvo en cuenta lo mencionado por (Sergio Salimbeni, 2019) La Gestión de procesos es un camino que se recorre, mas no un objetivo en sí mismo, hace varios años está siendo transitado por el sector público, el ecosistema de todo el gobierno, el interés público, la sensibilidad política, la complejidad en la programación presupuestal, el intercambio de archivos o de información, la regulación de todos los integrantes como sociedad, la cultura y mantenerse en el poder como gobierno. Se reduce los desperdicios, se mejora la calidad, cuando la virtud del trabajo por procesos permite introducir técnicas y herramientas. Ejemplo, utilizar la práctica transformación en los servicios. Así comienzan prevalecer las mejores prácticas en la administración pública, siempre buscando satisfacer de manera eficiente las necesidades de cada uno de los habitantes. Es cierto que ser productivo es fundamental mirándolo desde la administración pública, pero probablemente el usuario final esta más interesado en el resultado de su tramitología, esperando un óptimo servicio, más que mirar la eficiencia.

Así mismo en los resultados, se identificó una correlación de tipo positivo, en un .208 (20.8%) donde se determina la relación entre los recursos tecnológicos, financieros, materiales y la satisfacción de los usuarios, Estos resultados positivos se debe a que se tuvo en cuenta lo mencionado por Jaramillo Alcívar & López Zambrano (2021) en la investigación "Evaluación del servicio brindado por el área de avalúos y catastros a usuarios externos del Gad del cantón sucre para la

satisfacción de los usuarios externos”. Concluyeron por parte de los usuarios existe un alto grado de insatisfacción por la infraestructura, y materiales que usan para la respectiva atención de sus usuarios, el trato que se da a los usuarios carece de eficiencia, El direccionamiento en las tramitologías, los requisitos según tramites no son alineados.

A si mismo Galindo Camacho (2016) En su capacidad para transformar los insumos en productos, la administración pública cuenta con características organizativas, relevantes, mediante el proceso de decisión, son: recursos humanos, financieros, materiales, políticos, tecnológicos y de poder.

El autor Carles Ramió (2016) La administración pública requiere unos tratamientos analíticos, jurídicos, económicos, sociológicos y politológico, por ser una realidad social, organizativa y política. En tres grandes ámbitos se articula la organización publica: político-cultural, sociotécnico, de control y mejora.

La autora Sánchez Trigueros (2015) Las administraciones públicas intentan adecuar las realidades internas nuevas exigencias, por lo que están en una constante transformación, es importante señalar que los gobiernos denominados abiertos y transparentes deben de fomentar la transparencia, participación y colaboración a través de mecanismos de colaboración como lo son las Tecnologías de Comunicación e información (TIC), también las diferentes iniciativas que implementa el gobiernos, portales de transparencia, y fomento de la participación ciudadana, open data.

Menciona el autor (Carles Ramió, 2016) Existe una falsa identidad estratégica en la administración pública, plantean como resultados reformas donde se observan que afloran los problemas del pasado y estas propuestas planteadas son corto plazo. Al mismo tiempo la sociedad y tecnología avanzan a un ritmo acelerado. mientras esto sucede, languidecen las administraciones públicas diariamente en sus actividades. Para el politólogo catalán, las leyes de función pública siempre han costado mucho cambiarlas. El reto ahora para implementar

una eventual nueva ley de la cosa pública es el de diseñar y conducir el futuro modelo de la administración pública durante los veinticinco próximos años.

Así mismo en los resultados, se identificó una correlación significativa de tipo positivo, en un .0788 (78.8%) donde se determina la relación entre la administración pública y la satisfacción de los usuarios, Estos resultados positivos se debe a que se tuvo en cuenta lo mencionado por (Parra, 2014) para el posicionamiento son especiales las siguientes: intangibilidad, heterogeneidad, inseparabilidad. En la administración pública el sistema legal a acciones u omisiones viene siendo aplicada como remedios reactivos, esta simplificación busca la satisfacción de los ciudadanos y su interrelación con el estado.

Carles Ramió (2016) los funcionarios públicos deben reflejar un espíritu de respeto, con deseo de servirle y consideración para el ciudadano, la realidad es la carencia de servir por la falta de contacto con el pueblo y de responsabilidad entre los administradores. Esto los hace sentir libres de responsabilidad. La mayoría de los administradores públicos piensan en mandarlos, disciplinarlos, dominarlos y hacerle sentir su altanería. Cuando estos administradores prestan un servicio, se sienten inclinados a mirarlo como si fuera un acto de caridad, cuando la realidad es su deber prestar dicho servicio. Ahora en el sentido moderno esta actitud es la “del buen servidor público.” De la autoridad emana fácilmente la arrogancia y de la rutina la insensibilidad.

VI. CONCLUSIONES

Después de procesar e interpretar los resultados obtenidos se ha concluido:

1. Se concluyó que sí existe una correlación alta y directa entre la variable satisfacción del usuario y su dimensión estructura administrativa, obteniéndose un coeficiente de correlación Spearman positivo de 0.723 con un nivel de significancia estadística de p valor =0.000, de la tabla 7. Por lo anteriormente mencionado se acepta la hipótesis alternativa de que si existe una relación de tipo significativa entre la estructura administrativa y la satisfacción de los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Manta 2021 y se rechaza la hipótesis nula.
2. Se concluyó que sí existe una correlación alta y directa entre la variable satisfacción del usuario y su dimensión recursos humanos, obteniéndose un coeficiente de correlación Spearman positivo de 0.750 con un nivel de significancia estadística de p valor =0.000, de la tabla 10. Por lo anteriormente mencionado se acepta la hipótesis alternativa de que si existe una relación de tipo significativa entre los recursos humanos y la satisfacción de los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Manta 2021 y se rechaza la hipótesis nula.
3. Se concluyó que sí existe una correlación alta y directa entre la variable satisfacción de los usuarios y la dimensión entorno, obteniéndose un coeficiente de correlación Spearman positivo de 0.740 con un nivel de significancia estadística de p valor =0.000, de la tabla 13. Por lo anteriormente mencionado se acepta la hipótesis alternativa de que si existe una relación de tipo significativa entre el entorno y la satisfacción de los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Manta 2021 y se rechaza la hipótesis nula.
4. Se concluyó que sí existe una correlación alta y directa entre la variable satisfacción de los usuarios y la dimensión objetivos, obteniéndose un coeficiente de correlación Spearman positivo de 0.636 con un nivel de significancia estadística de p valor =0.000, de la tabla 16. Por lo anteriormente mencionado se acepta la hipótesis alternativa de que si existe

una relación de tipo significativa entre los objetivos y la satisfacción de los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Manta 2021 y se rechaza la hipótesis nula.

5. Se concluyó que sí existía una correlación moderada entre la variable satisfacción del usuario y su dimensión gestión de los procesos administrativos, obteniéndose un coeficiente de correlación de Spearman positivo de 0.571 con un nivel de significancia estadística de $p=0.000$, de la tabla 19. Por lo anteriormente mencionado se acepta la hipótesis alternativa de que si existe una relación de tipo significativa entre la gestión de los procesos administrativos y la satisfacción de los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Manta 2021 y se rechaza la hipótesis nula.
6. Se concluyó que existe una correlación baja entre la variable satisfacción de los usuarios y la dimensión recursos tecnológicos, financieros y materiales, obteniéndose un coeficiente de correlación Spearman positivo de 0.571 con un nivel de significancia estadística de $p \text{ valor} =0.000$, de la tabla 22. Por lo anteriormente mencionado se acepta la hipótesis alternativa de que si existe una relación de tipo significativa entre los recursos tecnológicos, financieros y materiales y la satisfacción de los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Manta 2021 y se rechaza la hipótesis nula.
7. Se concluyó que existe una correlación alta entre las variables administración pública y la satisfacción de los usuarios, obteniéndose un coeficiente de correlación Spearman positivo de 0.788 con un nivel de significancia estadística de $p \text{ valor} =0.000$, de la tabla 25 y grafica 3. Por lo anteriormente mencionado se acepta la hipótesis alternativa de que si existe una relación de tipo significativa entre la administración pública y la satisfacción de los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Manta 2021 y se rechaza la hipótesis nula.

VII. RECOMENDACIONES

A partir del análisis de los resultados, realizaremos las siguientes recomendaciones:

1. La institución pública para mantener y lograr la consolidación de los resultados satisfacción de los usuarios, en relación a la dimensión estructura administrativa, sugiero que debe modernizar la estructura administrativa con el fin de ordenar y gestionar a menor tiempo posible la entrega de las tramitologías requeridas por los usuarios.
2. La institución pública necesita mantener la satisfacción de los usuarios con la dimensión recursos humanos, a través de la organización, de los puestos municipales, reclutamiento, selección, evaluación del desempeño, con capacitaciones a sus colaboradores orientadas a resultados de una mayor atención a los usuarios.
3. La institución pública necesita mantener la satisfacción de los usuarios con la dimensión entorno, como lo ha venido haciendo. Mediante visitas a territorio evaluando el nivel de accesibilidad, evaluando el acceso de la población a los servicios básico, conocer el trabajo que necesitan los ciudadanos en distintas áreas demográficas.
4. La institución pública necesita mantener la satisfacción de los usuarios con la dimensión objetivos, cumpliendo las diversas actividades propuestas así poder triunfar en la realización de las labores, que el personal continúe apoyando y entendiendo los objetivos de esta organización, que se resume en la buena atención del usuario donde este se sienta satisfecho.
5. La institución publica necesita mejorar la satisfacción de los usuarios con la dimensión gestión de procesos administrativos, preparándose como organización y disponerse a actuar, pero de manera anticipada, para así poder cumplir con los objetivos propuestos y evitar las opiniones negativas de los usuarios y evitar posibles problemas.
6. La institución publica necesita mejorar la satisfacción de los usuarios con la dimensión recursos tecnológicos, financieros y materiales. Debería realizar ciertos ajustes para que mejoren en este aspecto, hará que todos concentren

su energía en las labores que le tocan a cada servidor público así mejorar el trabajo productivo.

7. La institución publica necesita mantener la relación entre la administración pública y la satisfacción de los usuarios, tratando de llegar al éxito para que los ciudadanos puedan estar servidos de la manera mas cómoda, y así la sociedad de este Cantón Manta funcione adecuadamente y convivir de manera justa y segura. Ya que la administración pública es imprescindible y como usuarios aspiramos siempre su mejoramiento, y no ser una sociedad desarticulada, mas bien tener esa capacidad de gestionar la voluntad de sus ciudadanos.

REFERENCIAS

- Agusto Briones, J. (4 de Julio de 2019). Secretario General de la Presidencia informó sobre las acciones para la optimización de la Administración Pública en territorio, ante la Asamblea Nacional. Ecuador, Quito. Obtenido de [https://www.planificacion.gob.ec/secretario-general-de-la-presidencia-informo-sobre-las-acciones-para-la-optimizacion-de-la-administracion-publica-en-territorio-ante-la-asamblea-nacional/#:~:text=Quito%2C%20\(04%2D07%2D,Administraci%C3%B3n%20P%C3%BAblica%2](https://www.planificacion.gob.ec/secretario-general-de-la-presidencia-informo-sobre-las-acciones-para-la-optimizacion-de-la-administracion-publica-en-territorio-ante-la-asamblea-nacional/#:~:text=Quito%2C%20(04%2D07%2D,Administraci%C3%B3n%20P%C3%BAblica%2)
- Alcaide. (2015). *Fidelización de clientes*. Madrid: ISIC.
- Alcaide, J. C. (2015). *Fidelización de clientes 2° Ed.* Madrid: ISIC Editorial.
- Alcivar. (2020). Obtenido de <http://repositorio.esпам.edu.ec/bitstream/42000/1478/1/TTAP49D.pdf>
- Andina. (2019). *Perú apunta a reconocer aprendizaje no formal de los trabajadores*. Obtenido de <https://andina.pe/agencia/noticia-peru-apunta-a-reconocer-aprendizaje-no-formal-los-trabajadores-742486.aspx>
- Arias-Gómez, J. V.-K. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista Alergia México*, 201-206.
- Barreto. (2019). *ULEAM*. Obtenido de <https://repositorio.uleam.edu.ec/bitstream/123456789/2253/1/ULEAM-ADM-0055.pdf>
- Calvopiña, D. M., Guerrero, D. M., Avalos, N. P., Machado, A. L., & Alarcon, J. C. (2019). Propuesta para asegurar la calidad de los servicios administrativos en establecimientos recreativos al gestionar el talento, caso de estudio. *Revista Espacios*, 24.
- Canel. (2018). *Comunicación en la administración pública*. Mexico: PCE 2018.
- Carles Ramió. (2016). *Teoría de la organización y administración pública* (Vol. Volumen 1 de Temas de gestión y administración pública). (1. Tecnos, Ed.) España.
- Carpio León, M. (2020). *Gestión municipal y su relación en la satisfacción de la ciudadanía del Cantón Baba, provincia de Los Ríos – Ecuador, 2019*. Obtenido de Repositorio de la Universidad César Vallejo:

<https://hdl.handle.net/20.500.12692/42762>

- Cecilia Sulca Córdova, G., Osejo Domínguez, E., & Mantilla Garces, D. (2020). Síntesis evolutiva de la administración pública con la vinculación de gobierno abierto, gobernanza y la nueva gestión pública como nuevos paradigmas. *Revista de Investigacion Enlace Universitario*, 63-79.
- Córdova Guzmán, J., & Ponce, A. F. (2017). Los tipos de corrupción y la satisfacción con los. *Región y sociedad*, 231-262.
- Córdova Jaimes, E., & Ávila Hernández, F. M. (2017). Democracia y Participación ciudadana en los procesos de la Administración Pública. *Ciencias Humanas y Sociales*(82), 134-159.
- Cuevas Moreno, R. &. (2017). Responsabilidad social y ética profesional en la gestión de la administración pública y empresarial. *Pensamiento & Gestión*. *Pensamiento & Gestión*, 1-25.
- De la Garza Montemayor, D. J. (2018). Tendencias en la administración pública moderna: la nueva gestión pública en México. . *Revista Venezolana de Gerencia*, 31-48.
- Domínguez-Lara, S. A.-S. (2015). ¿ Por qué es importante reportar los intervalos de confianza del coeficiente alfa de Cronbach?. . *Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales, Niñez y Juventud*, 15-25.
- Fortún, M. (2019). *Administración Pública*. Obtenido de <https://economipedia.com/definiciones/administracion-publica.html>
- Fortún, M. (12 de septiembre de 2019). *Economipedia*. Obtenido de Administración Pública: <https://economipedia.com/definiciones/administracion-publica.html>
- Galindo Camacho, M. (2016). *Teoría de la administración pública*. . México: Editorial Porrúa.
- Gálvez. (febrero de 2016). *Repositorio*. Obtenido de <http://repositorio.ucam.edu/bitstream/handle/10952/1638/Tesis.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Gandi. (2017). *Diseño de encuesta y cuestionario de investigación*. España: Elearning s.l.
- Gobiernos Autónomos Descentralizados. (15 de Noviembre de 2012). Ordenanzas Municipales. Ecuador , Cantón Manta. Obtenido de <https://vlex.ec/vid/canton-manta-mision-especies-valoradas-414514750>

- Gonzales. (2020). Satisfacción del cliente. Bartiburillo.
- Guerrero Bejarano, M., Parra Suárez, R., & Arce Vera, M. (2018). La satisfacción laboral y su efecto en la satisfacción del cliente, un análisis teórico. *INNOVA Research Journal*, 140-146.
- Guerrero Orozco, O. (2019). La formulación de principios en la administración pública. *Convergencia*, 15-35.
- Guerrero, O. (2019). *Principios de la Administración Pública*. Mexico: INAP .
- Huamán Bedón, R. (2017). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Corongo, 2015*. Obtenido de Repositorio de la Universidad Cesar Vallejo: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/11990>
- Huamán Bedón, R. J. (5 de 5 de 2017). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la Municipalidad Provincial de Corongo, 2015*. Obtenido de Repositorio de la Universidad César Vallejo: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/11990>
- Jaramillo Alcívar, M. J., & López Zambrano, T. P. (05 de Marzo de 2021). *Evaluación del servicio brindado por el área de avalúos y catastros a usuarios externos del Gobierno Autónomo Descentralizado del cantón Sucre*. Obtenido de Repositorio Digital ESPAM : <http://repositorio.espam.edu.ec/handle/42000/1478>
- Juárez. (2020). Modelo basado en la praxis gerencial de la administración publica. *Seminario de investigación* (pág. 22). San Felipe: Calameo. Obtenido de <https://es.calameo.com/read/0063456419cab91fcb597>
- Lascano Zambrano, G. A. (2018). *Calidad de satisfacción de los usuarios del Subcentro Del Salud Pública de la Parroquia Caracol*. Obtenido de (Bachelor's thesis, Babahoyo: UTB): <http://dspace.utb.edu.ec/handle/49000/4750>
- Leon. (2020). *repositorio*. Obtenido de https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/42762/Carpio_LMDJ.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Lescano. (2014). *La disciplina del servicio*. Bogota: Ediciones de la U.
- Lobo, A. (2016). Satisfacción de los usuarios de los centros de salud de la ciudad de Ourense. *Revista Iberoamericana de Enfermería Comunitaria*, 21-25.
- Marcheco Acuña, B. (2017). La tutela cautelar en los procesos contra la

- administración pública en Ecuador. *Revista de derecho*, 263-285.
- Márquez. (2018). El protocolo de investigación . *Revista Alergia México* 65 (4), 414-421.
- Martinez Florido, L., & El Kadi Janbeih, O. (2019). Logística integral y calidad total, filosofía de gestión organizacional orientadas al cliente. *Revista Arbitrada Interdisciplinaria Koinonía*, 202-232.
- Maturrano Villanueva, J. (20 de 12 de 2019). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el centro de empleo del gobierno regional de Lima Sede Huacho 2019*. Obtenido de Repositorio UNJFSC: <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/UNJFSC/3701>
- Merchán Zambrano, D. K. (2018). *La administración pública del Gobierno Autónomo Descentralizado en el desarrollo local del Cantón Jipijapa* . Obtenido de (Bachelor's thesis, JIPIJAPA-UNESUM).
- Molina Mora, J. (01 de Mayo de 2020). *Derecho Ecuador*. Obtenido de Límite de las disposiciones en la administración pública frente al estado de excepción.: <https://www.derechoecuador.com/limite-de-las-disposiciones-en-la-administracion-publica-frente-al-estado-de-excepcion>
- Mora. (2020). *Derecho Ecuador*. Obtenido de <https://www.derechoecuador.com/limite-de-las-disposiciones-en-la-administracion-publica-frente-al-estado-de-excepcion>
- Morejón Santistevan, M. E. (2016). La teoría organizacional: análisis de su enfoque en una administración pública y su diferencia en una administración privada. . *Revista Enfoques: Ciencia Política y Administración Pública.*, 127-143.
- Organización para la Cooperación y el Desarrollo Económico; Banco Interamericano de Desarrollo. (2020). *Panorama de las Administraciones Públicas America Latina y el Caribe 2020*. doi:<http://dx.doi.org/10.18235/0002232>
- Paltan, e. (2018). *Metodología de la investigación*. Bogota: delau.com.
- Parra. (2014). La satisfacción laboral y su efecto en la satisfacción del cliente. *Uide*, 140-146.
- Pichardo Zarazúa, B., & Espejel Mena, J. (30 de Noviembre de 2017). *La reforma en la administración pública municipal en México*. Obtenido de Repositorio

- Institucional RI: <http://ri.uaemex.mx/handle/20.500.11799/67590>
- Pichardo Zarazúa, B., & Espejel Mena, J. (30 de Noviembre de 2017).
Repositorio Institucional RI. Obtenido de La reforma en la administración pública municipal en México: <http://hdl.handle.net/20.500.11799/67590>
- Pont Vidal, J. (2016). Modelos innovadores de administración y gestión pública: : Hacia la emergencia de nuevos paradigmas. *Gestión y Análisis de Políticas Públicas*, 1134-6035.
- Ramírez de la Cruz, E. E. (2019). María José Canel, La comunicación de la administración pública. Para gobernar con la sociedad, México, Fondo de Cultura Económica, 2018. *Gestión y política pública*,, 279-282.
- Rojas. (2016). *Estrategia de Muestreo*. Colombia: Ediciones de la U.
- Rojas Pinto , J. (05 de 05 de 2015). *Un modelo de satisfacción de usuarios como herramienta de apoyo a la gestión de una municipalidad: análisis de los servicios entregados en edificio consistorial y departamento de desarrollo social de la Municipalidad de lo Prado*. Obtenido de Repositorio de la Universidad de Santiago de Chile: <https://bit.ly/3ro24UO>
- Rojas Pinto , J. E. (2015). Obtenido de <http://repositorio.uchile.cl/bitstream/handle/2250/137581/Un-modelo-de-satisfaccion-de-usuarios-como-herramienta-de-apoyo-a-la-gestion-de-una-Municipalidad.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ros Gálvez, A. (2016). *Universidad Católica de San Antonio* . Obtenido de Calidad percibida y satisfacción del usuario en los servicios prestados as personas : <https://bit.ly/2Utxz40>
- Sampieri, R. H. (2018). *Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta* . CDMX: McGraw Hill México.
- Sánchez Trigueros, J. (2015). Los antecedentes del gobierno abierto: una mirada retrospectiva en la evolución de la administración pública. *Revista Enfoques: Ciencia Política y Administración Pública*, 50-62.
- Santacruz. (2015). *Alfa de Cronbach*. Obtenido de https://www.ssoar.info/ssoar/bitstream/handle/document/42382/ssoar-republicando-2015-1-gonzalez_alonso_jorge_et_al-Calculo_e_interpretacion__del.pdf?sequence=1
- Sergio Salimbeni. (2019). Gestion de procesos de negocios en el sector publico. *Uess*, 69-86.

- Solano. (2015). Obtenido de http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/1292/1/60297_1.pdf
- Solano Quiñonez , Á. D. (2015). *Propuesta de un plan para el mejoramiento del servicio al cliente en el gobierno autónomo descentralizado municipal del Cantón Quinindé Provincia de Esmeraldas*. Obtenido de Repositorio Universidad Tecnológica Equinoccial: http://repositorio.ute.edu.ec/bitstream/123456789/1292/1/60297_1.pdf
- Solis Barreto, Y. L. (22 de Febrero de 2019). *conocimiento y precepción ciudadana sobre las funciones del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Manta*. Obtenido de Repositorio Universidad Laica Eloy alfaro de Manabi: <https://repositorio.ulead.edu.ec/bitstream/123456789/2253/1/ULEAM-ADM-0055.pdf>
- Solis Barreto, Y. L. (22 de Febrero de 2019). *Conocimiento y precepción ciudadana sobre las funciones del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Manta*. Obtenido de Repositorio Universidad Laica Eloy alfaro de Manabi: <https://repositorio.ulead.edu.ec/bitstream/123456789/2253/1/ULEAM-ADM-0055.pdf>
- Stella Parrado, L. (2017). Transformaciones del Estado y cambios en la Administración Pública. *Administración y desarrollo*, 37 -51.
- Sulca, O. y. (2020). SINTESIS EVOLUTIVA DE LA ADMINISTRACIÓN PÚBLICA CON LA VINCULACIÓN DE GOBIERNO ABIERTO, GOBERNANZA Y LA NUEVA GESTIÓN PÚBLICA COMO NUEVOS PARADIGMAS. *Revista de investigación enlace universitario*, 63-79.
- Tamayo Pineda, N. &. (2018). Servicios Públicos, concesión administrativa y protección de los usuarios.: Realidades. . *Revista Estudios del Desarrollo Social: Cuba y América Latina* , 131-142.
- Tipanta. (2014). Obtenido de <http://www.dspace.uce.edu.ec/bitstream/25000/1607/1/T-UCE-0005-216.pdf>
- Valdez Zepeda, A. (2019). Paradigmas emergentes en la gestión pública en América Latina. *Revista Venezolana de Gerencia*, 24(86), 325-339. Obtenido de <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29059356003>

- Vargas Zambrano , R. E. (05 de Abril de 2020). *Repositorio de la Universidad Estatal de Milagro*. Obtenido de Administración pública como condicionante de la pobreza en un cantón del ecuador: Isidro Ayora: <https://bit.ly/3xRVorj>
- Vegas Meléndez, H. (2017). Participación y Gestión Pública: un Enfoque Reflexivo Desde el Contexto Local Venezolano. *Investigación administrativa*, 17-21.
- Ventura-León, J. L. (2017). La importancia de reportar la validez y confiabilidad en los instrumentos de medición: Comentarios a Arancibia et al. . *Revista médica de Chile*, 955-956.
- Vergara Schmalbach, J. C., & Maza Ávila, F. J. (2017). Valoración de los servicios públicos domiciliarios de Cartagena de Indias (Colombia). . *Revista de la Facultad de Ciencias Económicas: Investigación y Reflexión*, 95-103.
- Villanueva. (2019). Obtenido de <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/3701/TESIS%20FINAL%20-%20MATURRANO%20VILLANUEVA%20JOHAN%20ALEXANDER.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Villasís-Keever, M. Á.-G.-C.-N.-N. (2018). El protocolo de investigación VII. Validez y confiabilidad de las mediciones. . *Revista Alergia México*, 414-421.
- Yagual. (2019). *UNEMI*. Obtenido de <http://repositorio.unemi.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/123456789/5320/ORELLANA%20FRANCO%20EDUARDO%20OTHON%20-%20ARTICULO%20CIENTIFICO%2b.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Zambrano. (2017). Obtenido de <file:///C:/Users/Usuario/Downloads/UNESUM-ECUADOR-ECO-2018-12.pdf>
- Zambrano. (2020). *Unemi*. Obtenido de <http://repositorio.unemi.edu.ec/xmlui/bitstream/handle/123456789/5177/TESIS-ROBERTO%20VARGAS%20ZAMBRANO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de operacionalización de variables

VARIABLE INDEPENDIENTE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENCION	INDICADOR	TECNICAS E INSTRUMENTOS
ADMINISTRACIÓN PUBLICA	La administración pública debería plantearse como una combinación de los modelos burocráticos, empresarial y de inteligencia institucional. Alternativamente, podría permanecer como un actor, incluso de carácter residual en los complejos sistema de gobernanza. (Carles Ramió, 2016)	La administración pública constituye varios elementos. El órgano administrativo. La actividad administrativa. La finalidad que se pretende. Y el medio.	Estructura Administrativa	Coste y utilización de recursos.	Encuesta
			Recursos Humanos	Logros demetas.	
			Entorno	Realidad económica	
			Objetivos	Grado de eficacia, impacto sobre la población	
			Gestión de Procesos Administrativos	Lista de esperasen días.	
			Recursos tecnológicos financieros y materiales.	Aceptación derespuesta.	

VARIABLE DEPENDIENTE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENCION	INDICADOR	TECNICAS E INSTRUMENTOS
SATISFACCIÓN DEL USUARIO	La satisfacción del usuario debe tener un servicio de calidad, satisfaciendo así todos los deseos, necesidades y expectativas. El nivel de calidad de un servicio se evalúa por el resultado de la diferencia, positiva, neutra o negativa que se produce entre la prestación del servicio y las expectativas de los usuarios. (Alcaide J. C., 2015)	Para alcanzar la calidad en el servicio, lo fundamental es conocer y satisfacer las expectativas de los usuarios, y luego organizarse y trabajar para satisfacerlo, darles a los usuarios lo que esperan y para lograrlo la excelencia es necesario superar esas expectativas.	Cortesía.	Excelente trato con el usuario.	Encuesta
			Capacidad de respuesta.	Disposición para ayudar a los usuarios.	
			Profesionalidad.	Liderazgo por la calidad.	
			Accesibilidad.	Interacción con el usuario.	
			Credibilidad	Grado de confiabilidad con el servicio municipal.	
			Comunicación	Uso de los medios adecuados.	

Anexo 2. Instrumento de recolección de datos

DIMENSIONES	Hola, soy estudiante de Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo Filial Piura y me encuentro realizando una investigación que tiene como objetivo. Determinar la relación entre la administración pública y la satisfacción de los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado del Cantón Manta 2021.	Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Indeciso	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
	ADMINISTRACIÓN PÚBLICA					
Estructura administrativa	1- Cree usted que esta administración facilita el acceso a financiamiento y servicio de apoyo por parte de las Pymes locales. 2- Cree usted que esta municipalidad reduce los costos de transacción y tiempos de trámites requeridos a las Pymes.					
Recursos humanos	3- Considera usted si el Gad Manta es una institucionalidad que facilita el diálogo público. 4- Considera usted que la ciudadanía debe participar en la gestión que realiza el Gobierno Municipal a través de asistencias a asambleas ciudadanas, presentando propuestas, con poder de decisión, participación en las mesas de concertación.					
Entorno	5- De los siguientes aspectos cuál es su prioridad, ejecución de obras públicas, impulso al comercio, cuidado al ambiente, participación ciudadana. 6- Conoce usted si esta municipalidad cuenta con estrategias de desarrollo local.					
Objetivos	7- Considera usted que esta administración involucra al sector privado en la prestación de los servicios municipales y en las inversiones de desarrollo urbano. 8- Considera usted que esta municipalidad contribuye a la eficiencia de los productores locales facilitando su acceso a nuevas tecnologías y mercados. 9- Considera usted que esta municipalidad alinea la formación de técnico profesional a los objetivos de la estrategia de desarrollo local.					
Gestión de procesos	10- Cuando usted solicita alguna tramitología, cual es el tiempo que usted obtiene la respuesta.					
Gestión de procesos	11- Cuando tiene alguna inconformidad, acude al buzón de sugerencias y quejas.					
DIMENSIONES	Instrucciones; Marque con una X la respuesta que sea de su apreciación en cualquier casillero	No satisfecho	Poco satisfecho	Moderadamente satisfecho	Muy satisfecho	Extremadamente satisfecho
	SATISFACCIÓN DE USUARIO					
Cortesía	1- Recibe un servicio de calidad. 2- Considera que cada vez mejoran los servicios					
Capacidad de respuesta	3- Se solucionan rápidamente nuestros reclamos.					
Profesionalidad	4- El tiempo de espera por todo el trámite de servicio es el adecuado. 5- El personal está predispuesto atender quejas y reclamos. 6- Se repiten las acciones que ocasionan las quejas y reclamos 7- El liderazgo que se ejerce es eficaz o ineficaz.					
Accesibilidad	8- Los servicios prestados por la municipalidad cumplen sus expectativas. 9- Es necesario implementar más servicios en la municipalidad. Que recomienda usted.					
Credibilidad	10- Confía en el personal que atiende sus requerimientos. 11- Considera que el personal está capacitado para resolver a tiempo sus tramitologías.					
Comunicación	12- Considera que la municipalidad está siendo transparente con la ciudadanía al momento de comunicar.					

Anexo 3. Matriz de validación de instrumento

Administración Pública y la satisfacción de los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Manta 2021

Matriz de validación de instrumento																					
Administración Pública y la satisfacción de los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Manta 2021																					
VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	CRITERIOS DE EVALUACIÓN																	
				T. en desacuerdo	En desacuerdo	Indefinido	De acuerdo	T. de acuerdo	Relación entre la Variable y la dimensión		Relación entre el Indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta								
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO					
Administración Pública Ramo (2018) futura debería planearse como una combinación de los modelos burocráticos, empresariales y de inteligencia institucional. Alternativamente, podría acercarse como un actor híbrido de carácter residual en los complejos sistemas de gobernanza del futuro.	ESTRUCTURA	Coste y utilización de recursos	1. Cree usted que esta administración facilita el acceso a financiamiento y servicio de apoyo por parte de las Pymes locales.							X	X										
			2. Cree usted que esta municipalidad reduce los costos de transacción y tiempos de trámites requeridos a las Pymes.						X	X			X	X							
	RECURSOS HUMANOS	Logro de metas	3. Considera usted si el Gad Manta es una institucionalidad que facilita el diálogo público.								X	X									
			4. Considera usted que la ciudadanía debe participar en la gestión que realiza el Gobierno Municipal a través de Asistencias a asambleas ciudadanas, presentando propuestas, con poder de decisión, participación en las mesas de concertación.						X	X			X	X							
	ENTORNO	REALIDAD ECONOMICA	5. De los siguientes aspectos cuál es su prioridad, ejecución de obras públicas, impulso al comercio, cuidado al ambiente, participación ciudadana.							X	X										
			6. Conoce usted si esta municipalidad cuenta con estrategias de desarrollo local.						X	X			X	X							
			7. Considera usted que esta administración involucra al sector privado en la prestación de los servicios municipales y en las inversiones de desarrollo urbano.						X	X			X	X							
	OBJETIVOS	Satisface las necesidades de la población.	GRADO DE EFICACIA, IMPACTO SOBRE LA POBLACIÓN	8. Considera usted que esta municipalidad contribuye a la eficiencia de los productores locales facilitando su acceso a nuevas tecnologías y mercados.							X	X									
				9. Considera usted que esta municipalidad alinea la formación de profesional a los objetivos de la estrategia de desarrollo local.						X	X			X	X						
	GESTION DE PROCESOS	LISTA DE ESPERA EN DÍAS	Aceptación de respuesta	10. Cuando usted solicita alguna tramología, cuál es el tiempo que usted obtiene la respuesta							X	X									
				11. Cuando tiene alguna inconformidad, acude al buzón de sugerencias y quejas.						X	X			X	X						

Dr. Rafael Damián Villón Prieto
DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD

Matriz de validación de instrumento
Administración Pública y la satisfacción de los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Manta 2021

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR			OPCIÓN DE RESPUESTA				CRITERIOS DE EVALUACIÓN								Observación y/o Recomendaciones
					No satisfecho	Poco satisfecho	Med. Satisfecho	Muy Satisfecho	Itelación entre la Variable y la Dimensión		Itelación entre la Dimensión y el Indicador		Itelación entre el Indicador y el ítem		Itelación entre el ítem y la opción de respuesta		
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Satisfacción de los Usuarios Alcaldía (2015) Calidad es igual a la satisfacción total de los clientes, un servicio excelente, de alta calidad, es aquel que es capaz de satisfacer todas las necesidades, deseos y expectativas de los clientes. El nivel de calidad de un servicio es el resultado de la diferencia (positiva, neutra o negativa) que se produce entre la prestación del servicio y las expectativas de los clientes.	Cortesía Los usuarios reciben un trato cortés por todo el personal de la	Excelente trato con el Usuario	1. Recibe un servicio de calidad.					X		X		X		X			
			2. Considera que cada vez mejoran los servicios.					X		X		X		X			
	Capacidad de respuesta Ofrecer un servicio rápido.	Disposición para atender a	3. Se solucionan rápidamente nuestros reclamos.					X		X		X		X			
	Profesionalidad Conocer en profundidad los servicios prestados por el Sisd.	Liderazgo por la calidad.	4. El tiempo de espera por todo el trámite de servicio es el adecuado					X		X		X		X			
			5. El personal está predispuesto a atender quejas y reclamos					X		X		X		X			
			6. El liderazgo que se ejerce es eficaz o ineficaz.					X		X		X		X			
			7. Se repiten las acciones que ocasionan las quejas y reclamos					X		X		X		X			
	Accesibilidad Posibilidad de obtener servicios por teléfono, web o correo electrónico convenientes.	Interacción con el usuario	8. Considera usted que esta municipalidad contribuye a la eficiencia de los productores locales facilitando su acceso a nuevas tecnologías y mercados.					X		X		X		X			
			9. Considera usted que la municipalidad alinea la formación de profesional a los objetivos de la estrategia de desarrollo local.					X		X		X		X			
	Credibilidad La personalidad del personal que establece contacto directo con el usuario.	Grado de confiabilidad con el servicio municipal	10. Confía en el personal que atiende sus requerimientos.					X		X		X		X			
			11. Considera que el personal está capacitado para resolver a tiempo sus tramitologías.					X		X		X		X			
	Comunicación Comunicarse de manera entendible	Uso de los medios adecuados	12. Considera que la municipalidad está siendo transparente con la ciudadanía al momento de comunicar.					X		X		X		X			



Dr. Rafael Damián Villón Prieto
DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD



MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL CUESTIONARIO Cuestionario para determinar la relación entre la Administración pública y la satisfacción de los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Manta 2021.

Objetivo: Determinar la relación entre la Administración pública y la satisfacción de los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Manta 2021.

Dirigido A: Usuarios que llegan a realizar sus tramitologías al Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Manta.]

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Dr. Rafael Damián Villón Prieto

GRADO ACADEMICO DEL EVALUADOR: DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD

DNI: 18109477 **DE PROFESION:** Ingeniero de Sistemas y Licenciado en Educación

VALORACIÓN:

Adecuado	Regular	Inadecuado
 		

FIRMA DEL EVALUADOR

Dr. Rafael Damián Villón Prieto
DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD

Matriz de validación de instrumento
Administración Pública y la satisfacción de los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Manta 2021

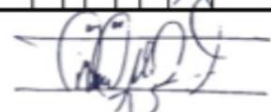
VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIONES DE RESPUESTA																			
				T. en desacuerdo	En desacuerdo	Indefinido	De acuerdo	T. de acuerdo	CRITERIOS DE EVALUACIÓN														
									Relación entre la Variable y la Dimensión	Relación entre la Dimensión y el Indicador	Relación entre el Indicador y el ítem	Relación entre el ítem y la opción de respuesta											
SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO														
Administración Ramo (2018) Futura debería plantearse como una combinación de los modelos burocráticos, empresarial y de inteligencia institucional. Alternativamente, podría pensarse como un actor incluso de carácter residual en los complejos sistemas de gobernanza del futuro.	ESTRUCTURA	Coste y utilización de recursos	1. Cree usted que esta administración facilita el acceso a financiamiento y servicio de apoyo por parte de las Pymes locales.									X											
			2. Cree usted que esta municipalidad reduce los costos de transacción y tiempos de trámites requeridos a las Pymes.										X										
	RECURSOS HUMANOS	Logro de metas	3. Considera usted si el Gad Manta es una institucionalidad que facilita el diálogo público.										X										
		Actividades encaminadas a promover el desempeño eficiente del personal.	4. Considera usted que la ciudadanía debe participar en la gestión que realiza el Gobierno Municipal a través de Asistencias a asamblea ciudadanas, presentando propuestas, con poder de decisión, participación en las mesas de concertación.										X										
	ENTORNO	REALIDAD ECONOMICA	5. De los siguientes aspectos cuál es su prioridad, ejecución de obras públicas, impulso al comercio, cuidado al ambiente, participación ciudadana.										X										
		Persegue, reduce y controla los riesgos y peligros en la comunidad.	6. Conoce usted si esta municipalidad cuenta con estrategias de desarrollo local.											X									
			7. Considera usted que esta administración involucra al sector privado en la prestación de los servicios municipales y en las inversiones de desarrollo urbano.											X									
	OBJETIVOS	Satisface las necesidades de la población.	GRADO DE EFICACIA, IMPACTO SOBRE LA POBLACIÓN	8. Considera usted que esta municipalidad contribuye a la eficiencia de los productores locales facilitando su acceso a nuevas tecnologías y mercados.										X									
				9. Considera usted que esta municipalidad alinea la formación de profesional a los objetivos de la estrategia de desarrollo local.										X									
	GESTION DE PROCESOS	Prima la visión del usuario sobre las actividades de la organización	LISTA DE ESPERA EN DÍAS	10. Cuando usted solicita alguna tramitación, cuál es el tiempo que usted obtiene la respuesta										X									
		Recursos tecnológicos, financieros y materiales	Aceptación de respuesta	11. Cuando tiene alguna inconformidad, acude al buzón de sugerencias y quejas.										X									



Dr. SILVA RAMIREZ MEREGILDO
DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD

Matriz de validación de instrumento
Administración Pública y la satisfacción de los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Manta 2021

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR		OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								Observación y/o Recomendaciones	
				No satisfecho	Poco satisfecho	Medio satisfecho	Muy satisfecho	Ext. Satisfecho	Relación entre la Variable y la dimensión		Relación entre la Dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta			
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
<p>Satisfacción de los usuarios</p> <p>Alcaldé (2025) Calidad es igual a la satisfacción total de los clientes, un servicio excelente, de alta calidad, es aquel que es capaz de satisfacer todas las necesidades, deseos y expectativas de los clientes. El nivel de calidad de un servicio es el resultado de la diferencia (positiva, neutra o negativa) que se produce entre la prestación del servicio y las expectativas de los clientes.</p>	Cortesía	Los usuarios reciben un trato cortés por todo el personal de la	Excelente trato con el Usuario	1. Recibe un servicio de calidad.						X		X		X				
	Capacidad de respuesta	Ofrecer un servicio rápido.	Disponición para ayudar a	3. Se solucionan rápidamente nuestros reclamos.						X		X		X				
	Profesionalidad	Conocer en profundidad los servicios prestados por el Gad.	Liderazgo por la calidad.	4. El tiempo de espera por todo el trámite de servicio es el adecuado						X		X		X				
				5. El personal está predispuesto a atender quejas y reclamos.						X		X		X				
				6. El liderazgo que se ejerce es eficaz o ineficaz.						X		X		X				
				7. Se repiten las acciones que ocasionan las quejas y reclamos.						X		X		X				
	Accesibilidad	Posibilidad de obtener servicios por teléfono, web o convenientes.	Interacción con el usuario	8. Considera usted que esta municipalidad contribuye a la eficiencia de los productores locales facilitando su acceso a nuevas tecnologías y mercados.						X		X		X				
				9. Considera usted que la municipalidad alinea la formación de profesional a los objetivos de la estrategia de desarrollo local.						X		X		X				
	Credibilidad	La personalidad del personal que establece contacto directo con el usuario.	Grado de confiabilidad con el servicio municipal	10. Confía en el personal que atiende sus requerimientos.						X		X		X				
				11. Considera que el personal está capacitado para resolver a tiempo sus tramitologías.						X		X		X				
	Comunicación	Comunicarse de manera entendible	Uso de los medios adecuados	12. Considera que la municipalidad está siendo transparente con la ciudadanía al momento de comunicar.						X		X		X				



Dr. SILVA RAMIREZ MEREGILDO
DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD



MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL CUESTIONARIO Cuestionario para determinar la relación entre la Administración pública y la satisfacción de los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Manta 2021.

Objetivo: Determinar la relación entre la Administración pública y la satisfacción de los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Manta 2021.

Dirigido A: Usuarios que llegan a realizar sus tramitologías al Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Manta.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: Dr. SILVA RAMIREZ MEREGILDO

GRADO ACADEMICO DEL EVALUADOR: DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD

DNI: 27856219 **DE PROFESION:** Ingeniero Mecánico

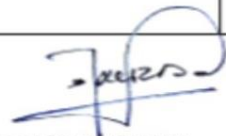
VALORACIÓN:

Adecuado	Regular	Inadecuado
X		

Dr. SILVA RAMIREZ MEREGILDO
DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD

Matriz de validación de instrumento
Administración Pública y la satisfacción de los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Manta 2021

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPINIÓN RESPUESTA																	
				T. en desacuerdo En desacuerdo	Indicador	De acuerdo	T. de acuerdo	CRITERIOS DE EVALUACIÓN													
								Relación entre la Variable y la Dimensión		Relación entre la Dimensión y el Indicador		Relación entre el Indicador y el Item		Relación entre el Item y la opción de respuesta							
SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO												
Administración pública Barrío (2018) Futura debería plantearse como una combinación de los modelos burocráticos, empresarial y de inteligencia institucional. Alternativamente, podría plantearse como un actor, incluso de carácter residual en los campos sistema de gobernanza del futuro.	ESTRUCTURA	Coste y realización tareas y gestión servicios de interés público a la comunidad.	1. Cree usted que esta administración facilita el acceso a financiamiento y servicio de apoyo por parte de las Pymes locales.					X		X		X									
			2. Cree usted que esta municipalidad reduce los costos de transacción y tiempos de trámites requeridos a las Pymes.					X		X		X		X							
	RECURSOS HUMANOS	Logro de metas Actividades encaminadas a promover el desempeño eficiente del personal.	3. Considera usted si el GAD Manta es una institucionalidad que facilita el diálogo público.					X		X		X									
			4. Considera usted que la ciudadanía debe participar en la gestión que realiza el Gobierno Municipal a través de Asistencias a asambleas ciudadanas, presentando propuestas, con poder de decisión, participación en las mesas de concertación.					X		X		X		X							
	ENTORNO	REALIDAD ECONOMICA Persegue, reduce y controla los riesgos y peligros en la comunidad.	5. De los siguientes aspectos cuál es su prioridad, ejecución de obras públicas, impulso al comercio, cuidado al ambiente, participación ciudadana.					X		X		X									
			6. Conoce usted si esta municipalidad cuenta con estrategias de desarrollo local.					X		X		X		X							
			7. Considera usted que esta administración involucra al sector privado en la prestación de los servicios municipales y en las inversiones de desarrollo urbano.					X		X		X		X							
	OBJETIVOS	Satisface las necesidades de la población.	GRADO DE EFICACIA, IMPACTO SOBRE LA POBLACIÓN	8. Considera usted que esta municipalidad contribuye a la eficiencia de los productores locales facilitando su acceso a nuevas tecnologías y mercados.					X		X		X								
				9. Considera usted que esta municipalidad alinea la formación de profesional a los objetivos de la estrategia de desarrollo local.					X		X		X		X						
	GESTION DE PROCESOS	Prima la visión del usuario sobre las actividades de la organización	LISTA DE ESPERA EN DIAS	10. Cuando usted solicita alguna tramitología, cuál es el tiempo que usted obtiene la respuesta					X		X		X								
11. Cuando tiene alguna inconformidad, acude al buzón de sugerencias y quejas.								X		X		X		X							



Dr. CUEVA VALDIVIA JOHNNY
 DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD

Matriz de validación de instrumento
Administración Pública y la satisfacción de los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Manta 2021

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR		OPCIÓN DE RESPUESTA				CRITERIOS DE EVALUACIÓN								Observación y/o Recomendaciones
				No satisfecho	Poco satisfecho	Más satisfecho	Est. satisfecho	Relación entre la Variable y la dimensión		Relación entre la Dimensión y el indicador		Relación entre el Indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta		
								SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
Satisfacción de los usuarios Alcude (2015) Calidad es igual a la satisfacción total de los clientes, un servicio excelente, de alta calidad, es aquel que es capaz de satisfacer todas las necesidades, deseos y expectativas de los clientes. El nivel de calidad de un servicio es el resultado de la diferencia (positiva, neutra o negativa) que se produce entre la prestación del servicio y las expectativas de los clientes.	Cortesía Los usuarios reciben un trato cortés por todo el personal de la	Excelente trato con el Usuario	1. Recibe un servicio de calidad.					X	X	X	X					
				2. Considera que cada vez mejoran los servicios.					X	X	X	X				
	Capacidad de respuesta. Ofrecer un servicio rápido.	Disponición para atender a	3. Se solucionan rápidamente nuestros reclamos.					X	X	X	X					
								X	X	X	X					
	Profesionalidad Conocer en profundidad los servicios prestados por el Gm.	Liderazgo por la calidad.	4. El tiempo de espera por todo el trámite de servicio es el adecuado.					X	X	X	X					
			5. El personal está predispuesto a atender quejas y reclamos.					X	X	X	X					
			6. El liderazgo que se ejerce es eficaz o ineficaz.					X	X	X	X					
			7. Se repiten las acciones que ocasionan las quejas y reclamos.					X	X	X	X					
	Accesibilidad Posibilidad de obtener servicios por teléfono, web o presencialmente.	Interacción con el usuario	8. Considera usted que esta municipalidad contribuye a la eficiencia de los productores locales facilitando su acceso a nuevas tecnologías y mercados.					X	X	X	X					
			9. Considera usted que la municipalidad alinea la formación de profesional a los objetivos de la estrategia de desarrollo local.					X	X	X	X					
	Credibilidad La personalidad del personal que establece contacto directo con el usuario.	Grado de confiabilidad con el servicio municipal	10. Confía en el personal que atiende sus requerimientos.					X	X	X	X					
			11. Considera que el personal está capacitado para resolver a tiempo sus tramitologías.					X	X	X	X					
Comunicación Comunicarse de manera entendible	Uso de los medios adecuados	12. Considera que la municipalidad está siendo transparente con la ciudadanía al momento de comunicar.					X	X	X	X						

Dr. CUEVA VALDIVIA JOHNNY
 DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD



MATRIZ DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

NOMBRE DEL CUESTIONARIO Cuestionario para determinar la relación entre la Administración pública y la satisfacción de los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Manta 2021.

Objetivo: Determinar la relación entre la Administración pública y la satisfacción de los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Manta 2021.

Dirigido A: Usuarios que llegan a realizar sus tramitologías al Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Manta.

APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR: DR. CUEVA VALDIVIA JOHNY

GRADO ACADEMICO DEL EVALUADOR: DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD

DNI: 16703164 **DE PROFESION:** Ingeniero Informático y de sistema

VALORACIÓN:

Adecuado	Regular	Inadecuado
X		

Dr. CUEVA VALDIVIA JOHNY
DOCTOR EN GESTIÓN PÚBLICA Y GOBERNABILIDAD

Anexo 4. Reporte de Confiabilidad de Alfa de Cronbach

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
.952	23

Nota: Base de datos administración pública y satisfacción de usuarios n=168

- Estadísticas de escala

Media	Varianza	Desv. Desviación	N de elementos
86.89	369.701	19.228	23

Nota: Base de datos administración pública y satisfacción de usuarios n=168

Se realizó un análisis de confiabilidad de todo el instrumento de medición con los 23 ítems de estudio y se determinó que el instrumento tiene una alta confiabilidad ya que el coeficiente de confiabilidad de Alfa de Cronbach fue de 0.952.

Anexo 5. Cálculo del tamaño de la Muestra.

Para la determinación de la muestra se consideró lo siguiente:

n: Tamaño de la muestra obtenida (168)

N: Población total (200)

Z: Nivel de confianza 95% (parámetro estadístico = 1,96)

e= Margen de error: 3%

p: probabilidad de que ocurra el evento en estudio 50%

q: probabilidad de que no ocurra el evento en estudio 50%

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

$$n = \frac{200 * (1.96)^2 * 0.5 * 0.5}{(0.03)^2 * (200) + (1.96)^2 * 0.50 * 0.50}$$

$$n = \frac{200 * 3.8416 * 0.5 * 0.5}{(0,0009 * 199) + 3.8416 * 0.50 * 0.50}$$

$$n = \frac{192,08}{1,1395} = 168$$

ANEXO 6. Matriz de consistencia

PROBLEMA	OBJETIVO	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES			
GENERAL	GENERAL	GENERAL	Variable 1: Administración Pública			
			DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN
¿Cuál es la relación entre la administración pública y la satisfacción de los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Manta 2021?	Determinar la relación entre la administración pública y la satisfacción de los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Manta 2021	Existe una relación significativa entre la administrativa pública y la satisfacción de los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Manta 2021.	Estructura administrativa	Coste y utilización derecursos.		Escala de Likert del 1 al 5
			Recursos Humanos	Logros de metas		
			Entorno	Realidad Económica		
			Objetivos	Grado de eficacia, impacto sobre la población.		
			Gestión de procesos	Lista de esperasen días.		
			Recursos tecnológicos, financieros y materiales.	Aceptación derespuesta.		

			DIMENSIONES	INDICADORES		ESCALA DE MEDICIÓN
¿Qué relación existe entre la estructura administrativa y la satisfacción de los usuarios?	Determinar la relación entre el entorno y la satisfacción de los usuarios en el Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Manta 2021. Determinar la relación entre los objetivos y la satisfacción de los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Manta 2021.	Existe relación significativa entre la estructura administrativa y la satisfacción de los usuarios. Existe relación significativa entre los	Cortesía	Excelente trato con el usuario	1 y 2	Escala de Likert del 1 al 5
¿Qué relación existe entre recursos humanos y la satisfacción de los usuarios?			Capacidad de respuesta	Disposición para ayudar a los usuarios.		
¿Qué relación existe entre los objetivos y la satisfacción de los usuarios?	Determinar la relación entre la estructura administrativa y la satisfacción de los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Manta 2021.	recursos humanos y la satisfacción de los usuarios. Existe relación significativa entre los objetivos y la satisfacción de ellos usuarios.	Profesionalidad	Liderazgo por localidad		
¿Qué relación existe entre entorno y la satisfacción de los usuarios?	Determinar la relación entre los recursos humanos y la		Accesibilidad	Interacción con el usuario		
			Credibilidad	Grado de confiabilidad con el servicio municipal.		

<p>¿Qué relación existe entre los procesos administrativos y la satisfacción de los usuarios?</p> <p>¿Qué relación existe entre lo financiero, tecnológico y materiales y la satisfacción de los usuarios?</p>	<p>satisfacción de los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Manta 2021.</p> <p>Determinar la relación entre la gestión procesos administrativos y la satisfacción de los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Manta 2021. Determinar la relación entre los recursos tecnológicos, financieros, materiales y la satisfacción de los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Manta 2021.</p>	<p>Existe relación significativa entre entorno y la satisfacción de los usuarios.</p> <p>Existe relación significativa entre la gestión de procesos administrativos y la satisfacción de los usuarios.</p> <p>Existe relación significativa entre lo financiero, tecnológico y materiales y la satisfacción de los usuarios.</p>	<p>Comunicación</p>	<p>Uso de los medios adecuados.</p>		
Tipo y diseño de investigación	Población y muestra	Técnica e instrumento	Estadística a utilizar			
<p>Diseño: correlacional</p>	<p>Tipo: Aplicada</p>	<p>Población: 168 Usuarios del Gad. Muestra: Por criterios de selección y aplicación de fórmula reflejó 168 usuarios a encuestar.</p>	<p>Encuesta Cuestionario</p>		<p>Coefficiente de correlación Sperman</p>	

Anexo 7. Oficio de autorización de aplicación del Estudiante.



Oficio Nro. MTA-DATH-OFI-020620212327
Manta, 02 de Junio del 2021

ASUNTO: RESPUESTA A OFICIO S/N

Ingeniera
Marlene Moreira Garcia

Ciudad.-

De mi consideración:

En atención a su oficio s/n de fecha 31 de mayo de 2021 ingresado a través de Gestor Documental mediante trámite N° 310620211133 en el que indica "(...) como *ESTUDIANTE MAESTRANTE EN GESTIÓN PÚBLICA* me encuentro realizando mi tesis. Por lo cual solicito a usted muy respetuosamente me acceda su autorización para poder desarrollar mi tema: **ADMINISTRACIÓN PÚBLICA Y LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN EL GOBIERNO AUTÓNOMO DESCENTRALIZADO MUNICIPAL DEL CANTÓN MANTA (...)**".

Al respecto comunico a usted nos encontramos prestos a colaborar con la autorización, para que aplique el tema y los instrumentos (encuesta) a la ciudadanía del Cantón Manta y pueda cumplir con su proyecto de investigación - tesis con el Tema Administración Pública y la satisfacción de los usuarios del Gobierno Autónomo Descentralizado Municipal del Cantón Manta 2021.

Atentamente,

Agustín Quijano
ALCALDE DE MANTA

